

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ І ТУРИЗМУ

Черепко Н. Є.

ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ

Навчальний посібник

Львів – 2006

Черепко Н. Є. Організація послуг харчування: навч. посіб. для студентів спец. 7.050201 “Менеджмент організацій” (спеціалізація “Менеджмент готельно-туристичного бізнесу”), 6.050400 “Готельне господарство”, напряму “Туризм”. Львів: Львівський інститут економіки і туризму, 2006.

Навчальний посібник вміщує основні положення щодо організації обслуговування туристів у підприємствах ресторанного господарства різних засобів розміщення, особливості зарубіжного сервісу, етикету, основ та особливостей обслуговування туристів із країн близького та дальнього зарубіжжя, основні правила обслуговування в підприємствах ресторанного господарства.

Для студентів, працівників туристичної галузі.

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри технологічних дисциплін

Рецензент, відповідальний за випуск: зав. кафедрою харчових технологій Максимець О.Б.

ЗМІСТ

Передмова

Вступ

РОЗДІЛ 1. ЗАКЛАДИ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ЯК ОБ'ЄКТ ВИВЧЕННЯ КУРСУ

Тема 1.1. Основи та особливості діяльності закладів ресторанного господарства в умовах ринку

1. Особливості виробничо-торгівельної діяльності підприємств ресторанного господарства: галузеві, організаційно-економічні, соціальні
2. Класифікація підприємств ресторанного господарства
3. Характеристика типів підприємств ресторанного господарства
4. Характеристика основних і додаткових послуг підприємств ресторанного господарства
5. Особливості діяльності підприємств ресторанного господарства за кордоном
6. Розробка виробничої стратегії. оперативне планування виробництва. Технологічна документація. Види меню
7. Розробка виробничої стратегії в підприємствах ресторанного господарства з повним циклом виробництва

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ

Тема 2.1. Теоретичні основи організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів

1. Класифікація форм і методів обслуговування споживачів
2. Методи обслуговування на підприємствах різних типів. вибір методу в залежності від типів підприємств, їх класу
3. Культура і якість обслуговування у закладах ресторанного господарства

Тема 2.2. Характеристика матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства

1. Характеристика приміщень для організації торговельної діяльності в закладах ресторанного господарства різних типів
2. Торгові меблі, принципи їх розміщення
3. Столовий посуд, прибори та столова білизна
4. Столова білизна
5. Підготовка торгових приміщень до обслуговування споживачів
6. Підготовка персоналу до обслуговування, проведення інструктажу
7. Музика у ресторані

Тема 2.3. Організація обслуговування споживачів у ресторані. Правила і техніка подавання страв та напоїв

1. Основи організації процесу обслуговування споживачів в ресторанах
2. Основні елементи обслуговування споживачів

3. Система автоматизації ресторанної діяльності
4. Способи обслуговування гостей офіціантами
5. Правила, послідовність і техніка подавання страв і напоїв, вино-горілчаних виробів
6. Правила етикету і норми поведінки за столом

Тема 2.4. Організація обслуговування бенкетів і прийомів

1. Класифікація бенкетів і прийомів
2. Прийоми і обслуговування офіційних делегацій
3. Запрошення гостей і проведення прийомів

Тема 2.5. Організація роботи барів

Тема 2.6. Спеціальні форми обслуговування

1. Обслуговування учасників з'їздів, конференцій, фестивалів, форумів
2. Обслуговування проживаючих в готельних комплексах
3. Обслуговування в місцях масового відпочинку
4. Обслуговування на залізничному транспорті
5. Організація харчування у потягах
6. Організація обслуговування пасажирів за кордоном
7. Обслуговування по типу «кейтеринг»

Тема 2.7. Особливості організації харчування в готельно-туристичних комплексах

1. Види і класи туристичних документів залежно від виду подорожування
2. Вимоги до закладів ресторанного господарства, що обслуговують туристів
3. Організація обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства
4. Організація обслуговування іноземних туристів
5. Організація харчування іноземних туристів під час поїздки
6. Технологічна схема забезпечення харчування туристів
7. Умови харчування і методи обслуговування
8. Види сервісу

Тема 2.8. Особливості харчування і обслуговування зарубіжних туристів

1. Європа. Країни ближнього зарубіжжя
2. Західна Європа
3. Інші країни світу

Література

Додатки

ПЕРЕДМОВА

По мірі розвитку людської цивілізації надання гостинних послуг людям, що опинилися по тим чи іншим причинам поза домівкою, перетворилося в професію для мільйонів людей, стало індустрією. що охоплює готельно-ресторанний, туристичний бізнес.

Ресторанний бізнес, як основна складова частина індустрії гостинності, складається як із потужних підприємств, які випускають різноманітну харчову продукцію, так і невеликих приватних підприємств : ресторанів, кафе, барів. Їхня діяльність підкреслено зорієнтована на «клієнта», якого слід розглядати як найвищу цінність. Забезпечення потреб його повинно стати вищим кінцевим результатом ділової активності підприємця.

Ми повинні вважати відвідувачів ресторану не «клієнтами» а «гостями».

Службовці підприємства повинні відноситися до «гостей» так, як їм хотілося б, щоб відносилися до них, коли вони опиняться в положенні «гостей».

Всі організаційні рівні підприємства повинні бути задіяні в процес виявлення побажань гостей, знаходження способів не тільки задовольнити їх, але і випередити і запропонувати.

Отже, задоволення потреб споживача - це вища мета ділової активності в сфері індустрії гостинності.

Вивчення основ гостинності як самостійної галузі економічної науки, набуття практичних навиків та досвіду в веденні гостинного бізнесу повинно підняти на новий якісний рівень менеджмент і маркетинг послуг гостинності.

Переорієнтація України на ринкову систему господарювання, зміна форм власності сприяють надходженню в Україну інвестиційних потоків із зарубіжних держав. А цей процес пов'язаний із постійним перебуванням інвесторів із країн Західної Європи та Далекого Сходу.

Крім того, Україна має великі потенційні можливості перетворитися на

державу з розвиненою індустрією туризму.

Необхідна загальна освіченість у питаннях зарубіжного сервісу, етикету, оволодіння всіма необхідними знаннями і навичками обслуговування.

Мета навчального посібника «Організація послуг харчування» - це допомога студентам у набутті теоретичних знань менеджера – організатора сучасної індустрії гостинності, формування економічного мислення, набуття професійної гнучкості, компетентності, діловитості, заповзятливості та ініціативності, вміння аналізувати стан справ та бачити перспективи вирішення актуальних поточних завдань, розпізнавати нове, прогресивне і використовувати його у своїй роботі.

Навчальний посібник допоможе студентам набути практичних навичок щодо організації харчування туристів у засобах розміщення, підприємствах ресторанного господарства; у впровадженні прогресивних форм і методів обслуговування в підприємствах ресторанного господарства готельно – туристичних комплексів із врахуванням основ та особливостей обслуговування туристів із країн близького та дальнього зарубіжжя.

ВСТУП

Роль і місце туризму в сучасному суспільстві

Туризм - це динамічне, орієнтоване на споживача явище. Це найбільша індустрія світу. Така захоплююча точка зору досить виправдана, якщо брати до уваги всі складові компоненти туризму:

- Подорожі (круїзи, автобуси, літаки, автомобілі, залізниці);
- Проживання (готелі і мотелі, конференції, виставки, зустрічі);
- Харчування (ресторани, кафе, бари);
- Відпочинок і дозвілля (ігри, парки, розваги, атракціони).

Всесвітня рада по туризму і подорожах вказала на наступні характеристики сучасного туризму:

- Найбільша індустрія світу, що має приблизно \$3, 5 трлн. оборотного капіталу;
- Провідний виробник промислової продукції, чий вклад у валовий національний продукт складає 6, 1%;
- Провідний платник податку;
- Роботодавець 127 млн. людей, тобто кожного п'ятнадцятого із усіх працюючих;
- Галузь економіки, що найшвидше розвивається.

Останній факт відкриває величезні можливості і перспективи для сьогоденних випускників учбових закладів, що спеціалізуються на готельному обслуговуванні і туризмі. Туризм, хоча і зріла галузь економіки, але досить молодий як спеціальність. Вміле управління цією галуззю дуже необхідне, щоб не допускати появи негативного відношення до туристів, що "надокучають гірше гіркої редьки" - факт, який вже отримує розповсюдження в багатьох країнах Європи, де кількість туристів значно перевищує наявні можливості для їх розваг і нормального проживання.

Слово tourism з'явилося в англійській мові десь на початку XIX ст. Його корінь tour викликає асоціації скоріш з "турне" театральної труп, ніж з

"індивідуальними поїздками для власного задоволення", що більш актуально в світлі сучасного використання цього слова. Вебстерський словник англійської мови дає таке визначення слову tourist: той, що здійснює поїздку заради власного задоволення чи розширення культурного кругозору (one who makes a tour for pleasure or culture).

Турист, згідно визначенню ООН, це особа, що перебуває в даній місцевості строком більш ніж на одну ніч і менш ніж на рік. Ділові відрядження і поїздки на конференції також охоплюються цим визначенням.

Загальні закономірності розвитку туризму в Україні

В нашій країні туристичний і готельно-ресторанний бізнес не досягнув ще такого рівня розвитку, як у високорозвинених країнах Америки і Західної Європи. Вивчення економічних і управлінських наук, менеджменту і маркетингу в сфері індустрії гостинності на академічному рівні у нас тільки починається.

Унікальний комплекс історичних, культурних та природних пам'яток, значні рекреаційні можливості, які має наша держава – приваблюють дедалі більше туристів.

Забезпечити належну віддачу від цього потужного потенціалу, використати цей потужний потенціал, використати в інтересах активного відпочинку та оздоровлення людини, можна лише за умови – чіткої організації туризму.

Виходячи із світового досвіду необхідно, щоб законодавчий та виконавчий органи забезпечили зацікавлений підхід до розвитку туризму, щоб він став частиною загальнодержавної тоталітарної політики і пріоритетів брався б до уваги при розгляді інших питань, що мають національне значення (регіональний розвиток, охорона навколишнього середовища, питання безпеки).

Останнім часом ставлення до туризму з боку держави змінилося. Розвиток туризму вважається одним із пріоритетних напрямків розвитку і дієвим засобом виходу національної економіки з кризи .

Туризм є соціально-важливою формою використання вільного часу, проведення змістовного дозвілля, залучення загалу широкого населення і іноземців до пізнання історико-культурної спадщини України.

У зв'язку з цим створено державний комітет по туризму, який повинен протистояти стихійності і некерованості у розвитку та діяльності туристичної галузі.

Планується, що до 2005 року іноземний потік може становити понад 1млн.чол.; національний потік (внутрішній) понад 20 млн.чоловік, а бюджетні надходження при цьому можуть становити 3 трильйони грн..

Однак в подальшому вдосконалення в системі державного регулювання в туризмі, підвищенню ефективності його взаємовідносин з підприємницькими структурами та іншими галузями сприяє створенню законодавчої і нормативно-правової бази. Її основою є Закон України про туризм.

Загальна потреба у прийнятті закону була обумовлена необхідністю проведення туристичної галузі у відповідності з вимогами міжнародних стандартів. Цей закон забезпечує перетворення соціально-небезпечного і хаотичного стану справ у туристичній діяльності на упорядковану та врегульовану в законному порядку системних відносин, суб'єктів підприємства туристів, держави та її органів.

Закон та підзаконні акти, що мають бути прийняті на його основі, повинні створити умови для поєднання інтересів держави, регіонів, туристичних організацій і сприяти поповненню державного і місцевого бюджетів. Необхідно забезпечити сприятливі умови зарубіжного інвестування туризму, раціонального оподаткування і кредитування в цій галузі.

Прийняті останнім часом закони і нормативні акти у суміжних з туризмом галузях – візовий режим. Право виїзду та в'їзду, митне регулювання створили в Україні нову обстановку для нових обмінів.

Громадяни України отримали можливість вільно виїжджати у вільні

поїздки. В той же час ця справа була використана певними юридичними та фізичними особами непрофесійно, але лише з метою наживи. Аналіз територіальних поїздок за кордон ні держави, ні підприємці не гарантували споживачам своїх послуг, зберігання їхнього майна.

На транспорті і в транспорті розміщення туристам (в зарубіжних країнах) не створюються належні умови гігієни та достатку зберігання майна, а також запобігання нещасних випадків. Вони позбавлені можливості оперативного звернення до іноземних, оперативних служб. Мають місце непоодинокі факти використання туризму з метою організації проституція, наркобізнесу, недозволеним працевлаштуванням, а відтак не забезпечує виконання гуманітарних принципів міжнародних актів (хартії туризму, кодексу туризму) – прийняте 27.09.1970р.

Аналіз туристичних потоків в Україні, що склалися за останні роки та прогноз зарубіжних фірм свідчить, що основна причина незначної кількості приїзду іноземних громадян в Україну полягає в нерозвиненості матеріальної бази, відсутності туристичної інфраструктури з належним рівнем обслуговування і сталих міжнародних транспортних зв'язків. Враховуючи складну ситуацію в Україні необхідно виробити нові підходи до розвитку туризму, будівництва і реконструкції готельного господарства. Насамперед до цього необхідно залучити кошти туристичних структур, банківські кредити, іноземні інвестиції.

Необхідно також провести комплекс робіт для розширення мережі пунктів пропуску на кордоні і створення на них відповідної інфраструктури та обслуговування. Останнім часом вирішилося питання спрощення візових, митних і прикордонних формальностей для закордонних гостей. Одним із способів досягнення відкритості України і розширення міжнародного співробітництва – є необхідність створити вільно-туристичні рекреаційні зони.

Базою для їх функціонування можуть стати - регіон Карпат, приморські області, Республіка Крим, що мають багатий природний рекреаційний та

історико-культурний потенціал.

Проблеми, пов'язані з фінансування та інфраструктурним забезпеченням таких зон, частково можуть вирішуватись шляхом надання незабудованих територій в довгострокову оренду з правом гарантування стабільності визначених угодами умов. Щоб перетворити Україну на туристичну державу світового рівня необхідно забезпечити ефективну координацію діяльності рівних галузей економіки, від яких залежить якісне надання туристичних послуг:

- транспорт;
- торгівля;
- громадське харчування;
- зв'язок;
- виробництво сувенірної продукції;
- індустрія організації дозвілля;
- виробничо-рекламна діяльність.

Для більш активного і подальшого просування туристичних пропозицій на міжнародні ринки необхідно розширити видання проспектів, каталогів, проб; історико-туристичні; природо-рекреаційні.

Створити при Державному Комітеті Туризму інформаційно-рекламне туристичне агентство.

Подібні структури існують при відповідних держадміністраціях в усіх країнах розвинутого туристичного бізнесу.

Важливою складовою туризму є кадрове забезпечення

Тенденції, стратегія та концепція розвитку ресторанного господарства як складової інфраструктури туризму

Ресторанний бізнес, як основна складова частина індустрії гостинності, складається як із потужних підприємств, які випускають різноманітну харчову продукцію, так і невеликих приватних підприємств : ресторанів, кафе, барів. Їхня діяльність підкреслено зорієнтована на «клієнта», якого слід розглядати як найвищу цінність. Забезпечення потреб його повинно стати

вищим кінцевим результатом ділової активності підприємця.

Роль ресторанного господарства на сучасному етапі визначається характером і масштабами потреб людей у послугах з організації споживання матеріальних і духовних благ у не домашніх умовах.

Задоволення цих потреб — функція одночасно соціальна й економічна.

Від того, як вона виконується, залежить здоров'я, працездатність, настрої, рівень життя людей. Ресторанне господарство сприяє економії суспільної праці, матеріальних ресурсів, а також збільшенню вільного часу відвідувачів. На підприємствах ресторанного господарства, завдяки механізації виробництва, витрати праці на приготування їжі та організацію її споживання у 4-5 разів менші, ніж у домашніх умовах. Як показують дослідження, на приготування обіду в розрахунку на одну людину в домашніх умовах витрачається в середньому від 40 до 50 хв. (з урахуванням придбання продуктів), у той час як на підприємствах ресторанного господарства — 10-12 хв. Відомо, що вільний час людей — це мірило багатства суспільства на вищій стадії його розвитку. Тому, зниження витрат споживання — актуальне економічне та соціальне завдання.

У процесі обслуговування туристів ресторанне господарство відіграє особливо важливу роль і набуває специфічних рис, що дозволяє вважати ресторанне господарство в готельно - туристичних центрах складовою індустрії туризму. Характерною особливістю обслуговування туристів є надання їм повного комплексу послуг (сніданок, обід, вечеря).

Розрізняють два основних шляхи задоволення попиту:

- для організованих туристів;
- для індивідуальних туристів.

Організовані відпочиваючі, як відомо, сплачують гроші за харчування заздалегідь, коли купують путівку. Однак, витрати організованих відпочиваючих не вичерпуються придбанням путівки. Вони додатково купують фрукти, морозиво, напої тощо. Задоволенню цих потреб значною мірою сприяє розгалуженість мережі підприємств ресторанного

господарства, рівень та якість обслуговування у них.

На відміну від організованих відпочиваючих, туристи-індивідуали мають потребу не тільки в основних послугах підприємств ресторанного господарства, а й у додаткових, тобто відпуску обідів, вечерь додому, а також у туристичних наборах цих страв у спеціальній упаковці, придатній для споживання на лоні природи та в автомобілі, купівлі напівфабрикатів максимального ступеню готовності та ін.

Підприємства ресторанного господарства в туристичних центрах сприяють залученню до обігу частки доходів туристів із різних регіонів. Таким чином, відбувається переливання купівельних фондів з одних районів до інших, з однієї країни до іншої. Крім того, задоволення потреб за межами постійного місця проживання трансформує витрати купівельних фондів населення, зокрема, витрати на купівлю товарів замінюються витратами на послуги. А це сприяє мобілізації вільних грошових коштів населення.

Ресторанне господарство створює умови для досягнення суспільних цілей розвитку туризму. У ресторанах зустрічаються та знайомляться люди з різних країн, тут створюється сприятливе оточення для взаєморозуміння, корисних, ділових контактів, розвитку громадського та культурного життя.

Ресторанне господарство отримує значну частку доходів як від внутрішнього, так і міжнародного туризму, активізує валютні надходження, створює умови для «експорту» послуг і входження їх до міжнародного ринку. До того ж, «експорт» послуг здійснюється на досить вигідних умовах тому, що він не пов'язаний з транспортними витратами.

У ресторанному господарстві зосереджена значна частина матеріально-технічної бази туристичної індустрії. Від якості будівництва, рівня устаткування й обладнання, різноманітності її типів істотно залежить ступінь комплексного обслуговування та задоволення потреб туристів у різних туристичних районах країни.

Діяльність підприємств ресторанного господарства, що задовольняють потреби туристів, значною мірою пов'язана зі зміною потоку відпочиваючих

у курортних і туристичних центрах. У залежності від режиму роботи підприємства ресторанного господарства поділяються на цілорічні та сезонні, а за організацією слід розрізняти закриті, відкриті та змішані форми.

Закрита форма організації ресторанного господарства характерна для підприємств організованого відпочинку (санаторії, будинки відпочинку, турбази та ін.), де відпочиваючі одержують повний комплекс (чотириразове чи триразове) харчування.

Відкрита форма організації ресторанного господарства розрахована на відпочиваючих самостійно, туристів-індивідуалів, а також організованих туристів, які харчуються за готівку та замовляють страви в будь-якій кількості й асортименті, що вказані у меню. Ця форма характерна для багатьох підприємств різних типів і категорій.

Змішана форма організації ресторанного господарства поєднує характерні особливості перших двох вищевказаних. Така форма зручна як для організованих, так і самостійно відпочиваючих туристів. Так, наприклад, на багатьох курортах і в туристичних центрах України. Болгарії, Іспанії, Угорщини організовані туристи за своїми талонами можуть харчуватися у певному чи кількох підприємствах ресторанного господарства. Це дозволяє туристам урізноманітнити своє меню, вибрати зручне для кожного випадку місце харчування.

Однією з форм підприємств ресторанного господарства, що сприяє кращому пізнанню традицій і культури країни перебування, є етнографічні ресторани та кафе, тобто такі, де національні особливості проявляються в інтер'єрі, одязі офіціантів, репертуарі оркестру і, саме головне, в асортименті страв і напоїв. Такі ресторани, як правило, відвідує більший контингент туристів.

Важливий елемент в обслуговуванні туристів — послуги ресторанного господарства. Підприємства ресторанного господарства обслуговують досить різноманітний контингент відвідувачів-туристів як вітчизняних, так й іноземних, як організованих, так й індивідуальних. Для кожної категорії

споживачів потрібні особливі методи, прийоми обслуговування.

Значну частку туристів складають організовані туристи (учасники конференцій, симпозіумів, з'їздів, конгресів, туристичні групи). Вони, як правило, харчуються в ресторанах, кафе, буфетах готелів і мотелів, де проживають. Для них організують триразове харчування чи за бажанням 1 чи 2-разове. Харчування організованих туристів здійснюється, в основному, за комплексним меню (2-3 комплекси), а в деяких випадках за вільним вибором. Оплата харчування здійснюється, як правило, за безготівковим розрахунком з використанням талонів. Особливо це характерно для харчування учасників з'їздів, конференцій, нарад та інших заходів.

Організація, що проводить конференцію чи з'їзд, здійснює замовлення ресторану за попередньо виділеним лімітом, де визначається вартість повного раціону одного туриста. При складанні меню враховуються вимоги раціонального харчування та чергування страв за днями тижня, національні особливості кухні.

Характерна риса обслуговування учасників вищезгаданих заходів — швидка подача страв, закусок, напоїв тому, що необхідно за короткий термін обслужити значне число відвідувачів. Для прискорення обслуговування столи сервіруються до підходу гостей. На столи рекомендується покласти екземпляри меню на наступний день, де відвідувачі відмітять страви, що бажають замовити. Метрдотель узагальнює замовлення й подає відомості завідувачу виробництвом. Такий метод організації обслуговування дозволяє скоротити час, необхідний для сніданку до 30 хв., а обіду — до 40 хв.

Крім того, туристи відвідують підприємства ресторанного господарства не з метою додаткового харчування, а для розваги тому, що споживають тут переважно напої, слухають музику, дивляться розважальні програми.

Організація харчування масового туризму пов'язана з вирішенням цілого ряду проблем. Необхідно постійно покращувати якість їжі, забезпечувати раціональне харчування туристів, підвищувати перепускну

здатність підприємств. Цьому може сприяти створення у великих туристичних центрах фабрик-кухонь, кулінарних цехів, що постачали б дрібні підприємства доготівельними напівфабрикатами та готовою кулінарною продукцією. Це дозволить скоротити персонал, покращити якість готових страв, залучити для приготування та контролю за якістю їжі інструкторів-кулінарів і лікарів-дієтологів.

На турбазах, у таборах, центрах молодіжного туризму доцільно розробляти комплексні меню, вводити самообслуговування.

З метою організації дозвілля, збільшення чисельності туристів, які - відвідують ресторани та кафе задля розваг, необхідно створити підприємства нового типу: з невеликими кухнями, але з великими торговельними залами і танцювальними майданчиками.

Індивідуальний туризм характеризується яскраво вираженою сезонністю, тобто піком масовості туристичних потоків у період літніх відпусток. Чисельність індивідуальних туристів зростає, особливо за рахунок автотуристів. Зважаючи на те, що ресторани та кафе готелів можуть бути зайнятими організованими туристами, для контингенту туристів слід відкривати в туристичних центрах підприємства ресторанного господарства на принципах самообслуговування, що мали б значну перепускну здатність. Асортимент готової продукції в цих підприємствах може бути скромним, але виготовлятися повинен у великій кількості та якісно. Такі підприємства мають бути доготівельними та працювати на напівфабрикатах і готовій кулінарній продукції (привезеній з фабрик-кухонь або заготівельних цехів), що дозволить скоротити час приготування їжі, підвищити продуктивність, якість, оперативність обслуговування та загальну ефективність підприємств.

З року в рік збільшується частка індивідуальних іноземних туристів, це, в основному, люди з середніми або низькими грошовими доходами. Подорожують вони, як правило, в літній період, тому для них доцільно організовувати сезонні підприємства ресторанного господарства. При цьому велике значення для таких підприємств має вибір класу закладу. Вони мають

бути не вищими першого класу.

Оскільки критерієм оцінки діяльності цих підприємств залишається рентабельність, то увечері, після закінчення роботи з масового обслуговування туристів, доцільно їх перетворювати на ресторани першого класу з розважальними програмами.

До тенденцій розвитку підприємств ресторанного господарства, що набули розвитку за останні десятиліття, належать:

- Поглиблення спеціалізації ресторанної пропозиції;
- Утворення міжнародних рестораних ланцюгів;
- Розвиток мережі малих підприємств ресторанного господарства;
- Впровадження в індустрію гостинності нових комп'ютерних технологій.

Останнім часом поряд із традиційними повносервісними ресторанами з'являється все більше спеціалізованих підприємств зі скороченим набором послуг і страв. Спеціалізація підприємств може бути найрізноманітнішою.

Ресторани, як правило, спеціалізуються на виготовленні національних страв. Величезну популярність у всьому світі набули ресторани швидкого обслуговування, що спеціалізуються на гамбургерах і смаженій картоплі (McDonald's), піці (Pizza Hut, Domino, Little Geasar), біфштексах (Sizzler), морепродуктах (Redlobster), сендвічах (Subway). У зв'язку з цим особливу увагу привертають ресторани з орієнтацією на певну тему: Дикий Захід, рок-н-рол, футбол, літаки, залізниця, ностальгія за 50-ми та ін. Звичайно, вони пропонують обмежену кількість страв, їхнє головне завдання полягає в створенні настрою та певної атмосфери.

Поглиблення спеціалізації підприємств гостинності взаємопов'язане з такою найважливішою тенденцією, як створення міжнародних ланцюгів, що мають велике значення у розробці та впровадженні високих стандартів обслуговування.

Ресторанний ланцюг – це форма об'єднання закладів ресторанного господарства, яка здійснюється на основі різних видів і форм власності:

- Франчайзинг – підключення до ресторанного ланцюга закладів, які належать іншим власникам, при цьому договір визначає взаємні зобов'язання між ними.

- Договір оренди є аналогічний за суттю франшизному, але власник зберігає за собою особисту назву закладу ресторанного господарства і після закінчення строку проходить атестацію на право відновлення оренди. Оренда може бути оперативною і становити оплату відсотка з прибутку або реальну ренту з фіксованою оплатою

- Партнерство – це спосіб розвитку фінансування підприємства;

- Управління за контрактом – передача власником ресторанного закладу повноважень управління своїм підприємством на основі рекомендацій, маркетингових та інших послуг ресторанного ланцюга менеджеру – фізичній або юридичній особі з обов'язковою сплатою мінімального внеску. Сутність контракту на управління полягає в тому, що власник підприємства не завжди має досвід та кваліфікацію для управління рестораном, тому він охоче укладає контракт зі спеціалізованою компанією для передачі права управління майном. Контракт передбачає управління власністю на строк 5, 10 або 20 років.

Питання для самоперевірки

1. Що собою являє ресторанне господарство як складова інфраструктури туризму?

2. Які основні напрямки розвитку ресторанного господарства в ринкових умовах?

3. Назвіть тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні

РОЗДІЛ 1. ЗАКЛАДИ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ЯК ОБ'ЄКТ ВИВЧЕННЯ КУРСУ

Тема 1.1. Основи та особливості діяльності закладів ресторанного господарства в умовах ринку

1. Особливості виробничо-торгівельної діяльності підприємств ресторанного господарства: галузеві, організаційно-економічні, соціальні

Ресторанне господарство являє собою галузь народного господарства, основу якої складають підприємства, що характеризуються єдністю форм організації виробництва й обслуговування споживачів, які розрізняються за типами, спеціалізацією.

Основні напрями подальшого розвитку ресторанного господарства можна сформулювати так:

- спеціалізація мережі підприємств ресторанного господарства, збільшення питомої ваги підприємств швидкого обслуговування;
- удосконалення асортименту продукції, що реалізується;
- підвищення якості продукції та культури обслуговування;
- збільшення відпуску продукції власного виробництва у роздрібну торговельну мережу;
- освоєння виробництва нових видів продукції - хліба, соленої риби, копчених продуктів, макаронних виробів тощо;
- удосконалення матеріально-технічної бази з метою впровадження ресурсозберігаючих технологій;
- надання додаткових послуг.

Підприємство ресторанного господарства - підприємство, призначене для виробництва кулінарної продукції, борошняних кондитерських і булочних виробів, їхньої реалізації й організації споживання .

Підприємства ресторанного господарства мають ряд особливостей галузевого, організаційно-економічного та соціального характеру.

Галузеві особливості полягають в тому, що в процесі своєї діяльності заклади ресторанного господарства виконують одночасно три взаємопов'язані і взаємозалежні функції:

- Виробництво продукції;
- Реалізація кулінарної продукції;
- Організація її споживання.

Наявність перелічених функцій виділяє ресторанне господарство в окрему галузь, тому що більшість підприємств інших галузей обмежуються виконанням лише однієї, максимум двох функцій, наприклад, підприємства харчової промисловості здійснюють функцію виробництва, підприємства торгівлі - реалізацію продукції.

До організаційно-економічних особливостей виробничо-торговельної діяльності належать:

- виробництво продукції, яка має обмежений термін реалізації, що зумовлює випуск страв невеликими партіями відповідно до графіка погодинної реалізації;
- необхідність суворого дотримання робітниками підприємств санітарно-гігієнічних вимог;
- нерівномірне завантаження виробництва і залів у окремі години роботи підприємства;
- забезпечення належного контролю за якістю сировини, процесами приготування та реалізації готових страв;
- вплив сезонних факторів на асортимент продукції, що виготовляється.
- продукція, що виготовляється, має обмежені терміни реалізації.

Так, при масовому виготовленні гарячі страви готуються на 2-3 години реалізації, а холодні - на 1 годину. Це потребує випуску продукції партіями, по мірі їх споживання.

- асортимент продукції, що випускається підприємствами ресторанного господарства дуже різноманітний, для його приготування використовуються різні види сировини.

Розмаїтість продукції, що випускається дозволяє більш повно задовольняти попит споживачів, проте ускладнює організацію виробництва: багато видів сировини потребують особливих умов збереження, різних приміщень для механічної кулінарної обробки.

До особливостей соціального характеру можна віднести:

- залежність режиму роботи підприємств ресторанного господарства від режиму роботи промислових підприємств, навчальних закладів, організацій, які ними обслуговуються;

- значні зміни попиту на кулінарну продукцію залежно від часу доби, днів тижня, пори року;

- залежність асортименту продукції від характеру попиту й особливостей контингенту, що обслуговується, його професійного, вікового, національного складу, умов праці, навчання, відпочинку;

- рівень доходів населення й цін на кулінарну продукцію та послуги підприємств;

- залежність типу, потужності й місцезнаходження підприємств ресторанного господарства від компактності (густоти) населених пунктів, наявності інших підприємств ресторанного господарства та продуктових магазинів.

- розмаїтість виробів залежить від характеру попиту й особливостей контингенту, що обслуговується, його професійного, вікового, національного складу, умов праці, навчання й інших чинників.

- режим роботи підприємств ресторанного господарства, що обслуговують працівників організацій, студентів навчальних закладів, туристів залежить від режиму роботи і відпочинку контингентів споживачів, що обслуговуються ними. Це вимагає від підприємств особливо інтенсивної роботи в години найбільшого потоку споживачів - в обідні перерви, перерви.

- попит на продукцію підприємств ресторанного господарства схильний до значних змін в залежності від пори року, дня тижня і навіть часу доби. У літню пору підвищується попит на страви з овочів, прохолодні напої, холодні супи.

З позиції маркетингу кожне підприємство повинно аналізувати і вивчати ринок збуту, від цього залежить асортимент продукції, що випускається і методи обслуговування.

Зазначені вище особливості роботи закладів ресторанного господарства враховуються при раціональному розміщенню мережі підприємств, вибору їхніх типів, визначенню режиму роботи й упорядкуванню меню.

2. Класифікація підприємств ресторанного господарства

Тип підприємства ресторанного господарства - вид підприємства з характерними рисами кулінарної продукції і номенклатури наданих послуг споживачам. Основні типи підприємств ресторанного господарства - це ресторани, бари, їдальні, кафе, закусочні.

Підприємства ресторанного господарства класифікуються в залежності від таких факторів: характеру виробництва, асортименту продукції, що випускається, обсягу і видів наданих послуг, контингенту, що обслуговується, часу функціонування, місця розташування, виробничої потужності та ін.

У залежності від характеру виробництва підприємства ресторанного господарства підрозділяються на заготівельні, доготівельні і підприємства з повним циклом виробництва.

Заготівельне підприємство - це заклад, призначений для централізованого механізованого виробництва кулінарних напівфабрикатів з метою забезпечення ними інших закладів ресторанного господарства та об'єктів роздрібної торгівлі.

У групу заготівельних входять підприємства, що виготовляють

напівфабрикати для постачання ними інших підприємств: фабрики - заготовочні, комбінати напівфабрикатів, спеціалізовані заготовочні цехи, спеціалізовані кулінарні і кондитерські цехи.

До доготівельних відносяться підприємства, що виготовляють продукцію з напівфабрикатів, одержуваних від заготовочних підприємств ресторанного господарства і підприємств харчової промисловості. До них відносяться: їдальні – заготівельні, їдальні - роздавальні, вагони-ресторани, підприємства швидкого обслуговування, кафе й ін.

Підприємства з повним виробничим циклом здійснюють усі технологічні операції з обробляння сировини, виготовлення напівфабрикатів і кулінарної продукції з наступною її реалізацією в залах, магазинах кулінарних виробів, буфетах.

До таких підприємств відносяться потужні підприємства ресторанного господарства - комбінати харчування, ресторани, а також усі підприємства, що працюють на сировині.

Підприємства-роздавальні не мають свого власного виробництва і реалізують продукцію, яка надходить з інших підприємств.

Залежно від асортименту продукції, що випускається, підприємства ресторанного господарства можуть бути комплексними, універсальними, спеціалізованими.

Комплексне підприємство - це сукупність підприємств різних типів, об'єднаних загальним архітектурно-будівельним рішенням, з повною або частковою централізацією торговельно-виробничих функцій, складського господарства, управління.

Універсальні підприємства випускають різноманітні страви з різних видів сировини.

Спеціалізовані підприємства здійснюють виробництво і реалізацію продукції з визначеного виду сировини - кафе-молочні, кафе-кондитерські; рибні їдальні, ресторани; здійснюють виробництво однорідної продукції - ресторани, кафе з національною кухнею, дієтичні їдальні.

Вузькоспеціалізовані підприємства випускають продукцію вузького асортименту - шашликові, пельменні, вареничні, чебуречні і т.д.

В залежності від сукупності окремих ознак, що характеризують вид і об'єм наданих послуг, рівень обслуговування, підприємства ресторанного господарства діляться на класи.

Ресторани і бари поділяються на класи: люкс, вищий і перший. Класи повинні відповідати таким ознакам:

- люкс - вишуканість інтер'єра, високий рівень комфортності, широкий вибір послуг, асортимент оригінальних, вишуканих замовлених я фірмових страв, виробів - для ресторанів, широкий вибір замовлених у фірмових напоїв, коктейлів - для барів;

- вищий - оригінальність інтер'єра, комфортність послуг на належному рівні, різноманітний асортимент оригінальних, вишуканих замовлених і фірмових страв і виробів - для ресторанів, широкий вибір замовлених і фірмових напоїв і коктейлів - для барів;

- перший - гармонійність, комфортність і вибір послуг, різноманітний асортимент замовлених і фірмових страв, виробів і напоїв складного приготування - для ресторанів, набір напоїв, коктейлів нескладного приготування, у т.ч. замовлених і фірмових - для барів.

У залежності від часу функціонування підприємства ресторанного господарства можуть бути постійно діючими і сезонними. Сезонні підприємства діють не весь рік, а у весняно-літній період. У місцях відпочинку відчиняється велика кількість таких підприємств. Стаціонарні підприємства працюють весь рік незалежно від часу року, але у весняно-літній період можуть збільшувати число місць на відкритому повітрі.

У залежності від місця функціонування підприємства ресторанного господарства можуть бути стаціонарними і пересувними - вагони-ресторани, автоїдальні, автокафе і т.п.

У залежності від контингенту, що обслуговується, підприємства ресторанного господарства підрозділяються на загальнодоступні, що

обслуговують усіх бажаючих, і підприємства ресторанного господарства при виробничих підприємствах, установах, організаціях і навчальних закладах (робітничі, шкільні, студентські, дитячі й ін.).

Потужність підприємства визначається будівельними нормами і правилами, типовими проектами залежно від кількості сировини, яка переробляється, та кількістю місць у залі.

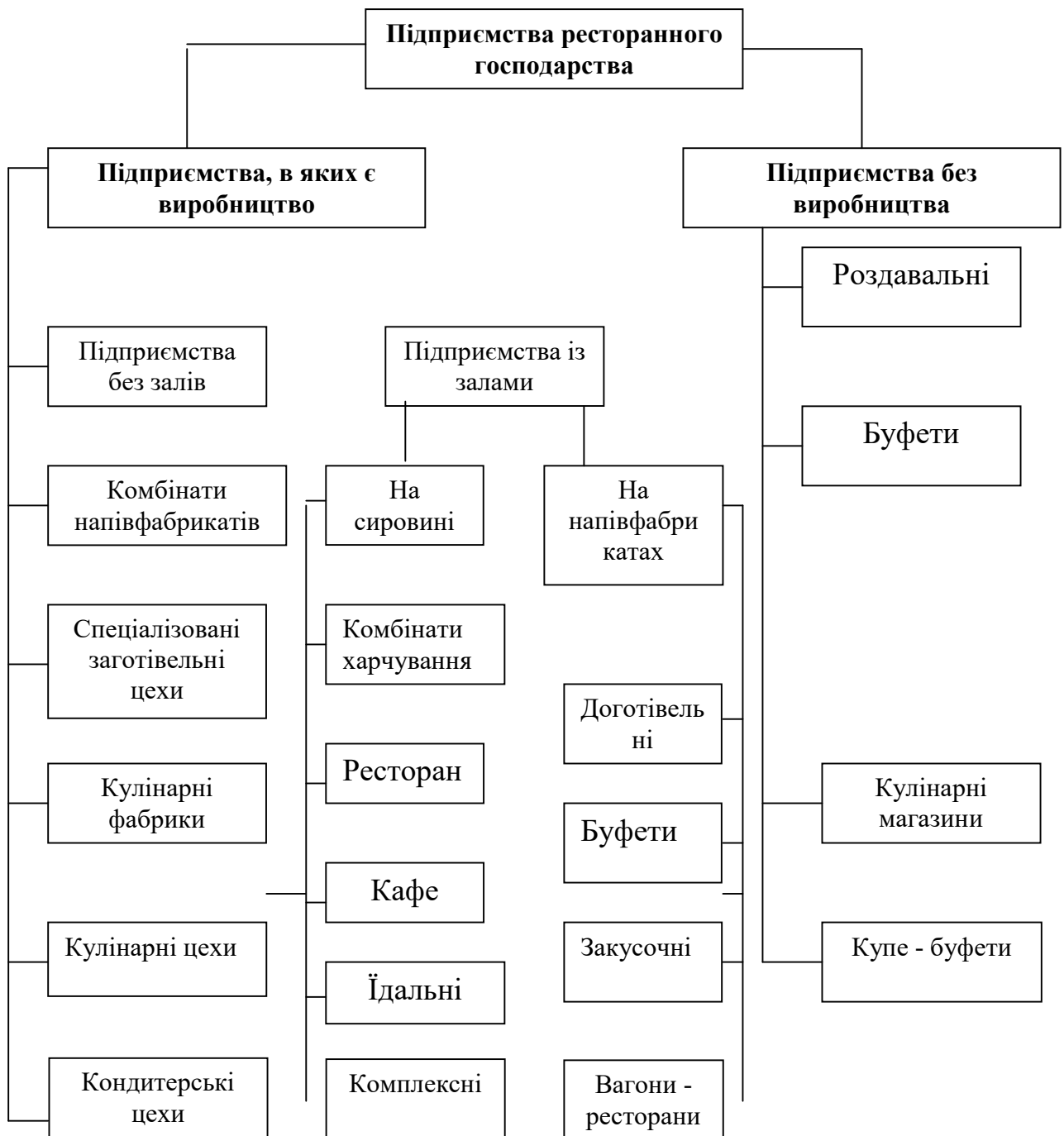


Рис. 1. Схема класифікації закладів ресторанного господарства за виробничо-торговельною ознакою

3. Характеристика типів підприємств ресторанного господарства

Підприємства ресторанного господарства відносять до того чи іншого типу залежно від асортименту кулінарної продукції; потужності виробництва; пропускної спроможності залів; методів організації виробництва; форми обслуговування тощо.

Основними типами підприємств ресторанного господарства є їдальня, ресторан, кафе, закусочна, бар, буфет.

Їдальня призначена для приготування та реалізації різноманітних за днями тижня сніданків, обідів і вечерь. Залежно від місця знаходження й контингенту споживачів, які обслуговуються, їдальні поділяються на загальнодоступні (обслуговують населення мікрорайону, міста) і при виробничих підприємствах, навчальних закладах, санаторіях, будинках відпочинку.

Послуга харчування їдальні являє собою послуги по виготовленню кулінарної продукції, різноманітної по днях тижня або спеціальних раціонів харчування для різноманітних груп контингенту, що обслуговується (робочих, школярів, туристів і ін.); а також по створенню умов для реалізації і споживання на підприємстві.

Їдальні поділяють:

- за асортиментом реалізованої продукції - загального типу і дієтичні;
- за контингентом споживачів, що обслуговується - шкільні, студентські, робочі й ін.;
- за місцем розташування - загальнодоступні, по місцем навчання, роботи.

Загальнодоступні їдальні призначені для забезпечення продукцією масового попиту (сніданками, обідами, вечерьми) в основному населення даного району і приїжджих. У їдальнях застосовується метод самообслуговування споживачів із наступною оплатою.

Їдальні при виробничих підприємствах, в навчальних закладах

розміщаються з урахуванням максимального наближення до контингенту, що обслуговується. Їдальні при виробничих підприємствах організують харчування працюючих у денні, вечірні і нічні зміни, при необхідності доставляють гарячу їжу безпосередньо в цехи або на будівельні майданчики. Порядок роботи їдалень погоджується з адміністрацією підприємств, установ і навчальних закладів.

Їдальні при професійно-технічних училищах організують двох - або триразове харчування виходячи з норм добового раціону. Як правило, у цих їдальнях застосовується попереднє накриття на столи.

Їдальні при загальноосвітніх школах створюються при кількості учнів не менше 320 чоловік. Рекомендується готувати комплексні сніданки, обіди для двох вікових груп: перший - для учнів I-V класів, другий - для учнів VI-XI класів. У великих містах створюються комбінати шкільного харчування, що централізовано постачають шкільні їдальні напівфабрикатами, борошняними кулінарними і кондитерськими виробами. Режим роботи шкільних їдалень узгоджується з адміністрацією школи.

Дієтичні їдальні спеціалізуються на обслуговуванні осіб, що потребують лікувального харчування. У дієтичних їдальнях місткістю 100 місць і більше рекомендується мати 5-6 основних дієт, в інших їдальнях, що мають дієтичне відділення (столи), - не менше 3-х. Страви готуються за спеціальними рецептурами і технології кухарями, що мають відповідну підготовку під контролем лікаря-дієтолога або медсестри. Виробництво дієтичних їдалень оснащується спеціалізованим устаткуванням і інвентарем - пароварочними шафами, протиральними машинами, паровими наплитними казанами, соковижималками.

Їдальні-роздавальні і пересувні призначені для обслуговування невеличких колективів робітників, службовців, звичайно розосереджених на великих територіях. Пересувні їдальні не мають кухні, а здійснюють тільки підігрів їжі, що доставляється з інших підприємств ресторанного господарства в ізотермічній тарі. Такі їдальні забезпечуються небитким

посудом і приборами.

Їдальні повинні мати вивіску з вказівкою організаційно-правової форми, годин роботи. У оформленні торгових залів використовуються декоративні елементи, що створюють єдність стилю. У їдальнях застосовують меблі стандартні полегшених конструкцій, що відповідає інтер'єру приміщення. Столи повинні мати гігієнічне покриття. Із столового посуду застосовується фаянсовий, скляний з пресованого скла. З приміщень для споживачів їдальні повинні мати вестибуль, гардероб, туалетні кімнати. Площі торгових залів повинні відповідати нормативу - 1.8 м² на одне посадкове місце.

Ресторан - найбільш комфортабельне підприємство харчування, в якому організація харчування поєднується з улаштуванням дозвілля споживачів. Ресторан надає широкий асортимент страв, напоїв, кондитерських виробів складного приготування. У меню ресторанів включаються замовні та фірмові страви, напої, кондитерські вироби. Фірмові страви повинні відображати особливості національної кухні, тематичну направленість підприємства. Деякі з них подаються офіціантами з проведенням завершальних операцій з їх приготування перед споживачами.

Ресторани розрізняють:

- за асортиментом продукції, що реалізується: рибний, пивний, національної кухні, з кухнею зарубіжних країн;
- за місцем розташування: при готелі, вокзалі, у зоні відпочинку, вагон-ресторан та ін.;
- за методами та специфікою обслуговування: з частковим, повним обслуговуванням офіціантами, швидкого обслуговування.

Ресторани надають споживачам, як правило, обіди і вечері, а при обслуговуванні учасників конференцій, семінарів, нарад - повний раціон харчування. Також повний раціон харчування відпускають споживачам ресторани при залізничних вокзалах, аеропортах, готелях. Ресторани організують обслуговування бенкетів різноманітних видів, тематичних

вечорів. Ресторани надають населенню додаткові послуги:

- послуга офіціанта вдома, замовлення і доставка споживачам кулінарних, кондитерських виробів, у тому числі в банкетному виконанні;
- бронювання місць у залі ресторану;
- прокат столового посуду та ін.

Послуга по організації дозвілля включає:

- організацію музичного обслуговування;
- організацію проведення концертів, програм, надання газет, часописів, настільних ігор, ігрових автоматів, більярда.

Ресторани класу "люкс" повинні відповідати таким вимогам: інтер'єр і екстер'єр виконані за індивідуальним замовленням з використанням дорогих оздоблювальних матеріалів; порцеляновий посуд має емблему підприємства; металевий посуд і столові прибори - із нержавіючої сталі підвищеної групи обробки; асортимент продукції повністю складається з оригінальних вишуканих, замовних і фірмових страв і виробів, у тому числі з делікатесних продуктів, екзотичної сировини, страв іноземної кухні.

У ресторані "вищого" класу інтер'єр створюється з урахуванням індивідуальних особливостей підприємства, в асортименті не менше половини складають оригінальні вишукані замовні та фірмові страви і вироби, використовують порцеляновий посуд вищого ґатунку.

Ресторан "першого" класу може бути побудований за типовим проектом, має комфортний і гармонійний Інтер'єр, різноманітний асортимент, до якого входять страви і вироби складного асортименту, у тому числі й фірмові.

Столова білизна (скатертини, серветки) використовується біла чи кольорова з урахуванням художнього оформлення сервірування столів і особливостей інтер'єру зали. Допускається білизна з різними видами ручного оздоблення (мережив, вишивок). У ресторанах "першого" класу при сервіруванні замість скатертин на столах з поліефірним покриттям поверхні можуть бути використані індивідуальні лляні серветки.

Меблі для ресторанів класу "люкс" виготовляються за індивідуальним замовленням, а для інших підприємств підбираються відповідно до інтер'єру залів. Застосовують дво-, чотири- і шестимісні столи з гігієнічним покриттям (квадратної, прямокутної, круглої чи овальної форми), м'які крісла чи стільці, підсобні столи, серванти для офіціантів та ін. Зали повинні бути красиво оформлені, витримані у заданому стилі, відповідати назві ресторану.

Обслуговування проводиться офіціантами, метрдотелями, барменами зі спеціальною підготовкою, а страви та напої готуються висококваліфікованими кухарями. У ресторанах, що обслуговують іноземних туристів, робітники повинні володіти однією іноземною мовою в обсязі, необхідному для виконання своїх обов'язків. Обслуговуючий персонал повинен мати єдину форму одягу та взуття.

Ресторани надають споживачам, як правило, обіди та вечері, а при обслуговуванні учасників з'їздів, зборів, конференцій - повний раціон харчування. У передсвяткові, суботні чи недільні дні ресторани організовують сімейні обіди, дегустації страв національної кухні, тематичні вечори, обслуговують весілля, ювілейні події, товариські зустрічі.

Надають ресторани і додаткові послуги: відпускають обіди додому, продають напівфабрикати, кулінарні та кондитерські вироби, приймають попередні замовлення на приготування страв для сімейних подій і обслуговування гостей удома, консультують населення з технології приготування страв і сервірування столу.

Ресторани класу "люкс" можуть розташовуватись у місцях зосередження історичних і архітектурних пам'яток, заповідних зонах, на курортах, в адміністративних і видовищних комплексах. Такі ресторани відрізняються особливим архітектурним рішенням і надають споживачам максимальний рівень комфорту.

Ресторани класу "вищий" розміщуються у громадських і адміністративних будівлях, видовищних комплексах, на курортах, у готелях вищого розряду, при великих аеровокзалах, а ресторани класу "перший" - у

громадських, адміністративних і видовищних комплексах, на курортах, у готелях, при вокзалах.

Вагон-ресторан призначений для обслуговування пасажирів залізничного транспорту сніданками, обідами, вечереми, а також напоями і кондитерськими виробами під час поїздок. Вагони - ресторани включаються до складу потягів далекого призначення, туристично - екскурсійних та ін. Вагон-ресторан має залу для споживачів, обладнану чотиримісними столами і стільцями, а також виробниче приміщення, мийне відділення і буфет. У буфеті вагона-ресторану реалізуються кондитерські вироби, фрукти, соки, мінеральні та фруктові води, а також дорожні набори продуктів.

У вагоні-ресторані пасажирів обслуговують офіціантами. Використовується метод попереднього сервірування столів посудом і приборами, напоями (фруктовою та мінеральною водою, пивом), фруктами й кондитерськими виробами. Офіціантами - рознощиками приймаються попередні замовлення на гарячі страви й обслуговування пасажирів у купе вагонів. Проводиться розносна торгівля у вагонах потягу.

Купе-буфети передбачаються в потягах з тривалістю рейсу менше доби. Приміщення буфету ділиться на торговельне та підсобне. Купе-буфет відокремлюється від загального салону стійкою з вітриною й обладнується холодильними шафами. В асортименті продукції купе-буфету — бутерброди, яйця варені, молочні продукти, сосиски, сардельки, гарячі напої, кондитерські та хлібобулочні вироби, безалкогольні напої, соки, дорожні набори продуктів. Обслуговування здійснюється буфетником.

Кафе - підприємство ресторанного господарства, що реалізує широкий асортимент гарячих і холодних напоїв, солодких страв, хлібобулочних і кондитерських виробів, кисломолочних продуктів і обмежених, у порівнянні з рестораном, асортимент перших, других, солодких страв, включаючи замовні та фірмові страви, і закусок нескладного приготування в поєднанні з організацією відпочинку та розваг споживачів. Обов'язковим напоєм є кава.

Кафе розміщуються на центральних вулицях міст, при вокзалах,

аеропортах, готелях, у зонах відпочинку. У кафе використовується металевий і порцеляновий посуд, столові прибори, сортовий скляний посуд, білі та кольорові скатертини (у тому числі бенкетні), серветки, рушники для офіціантів. Допускається використання індивідуальних лляних серветок на столах із поліефірним покриттям, Меблі добираються відповідно до інтер'єру підприємства. Зали обладнані дво- і чотиримісними столами прямокутної чи квадратної форми. У вечірній час у кафе організовуються концертно-естрадні видовища, виступи музичних ансамблів, вечори відпочинку.

Кафе класифікують:

- за асортиментом реалізованої продукції - кафе- морозиво, кафе- кондитерська, кафе-молочна;
- за контингентом споживачів: кафе - дитяче, молодіжне, театральне, літературне тощо.
- за методом обслуговування - самообслуговування, обслуговування офіціантами.

Кафе на класи не поділяються, тому асортимент страв залежить від спеціалізації кафе,

Універсальні кафе із самообслуговуванням реалізують прозорі бульйони, другі страви нескладного приготування: млинчики з різноманітними начинками, яєчня, сосиски, сардельки з нескладним гарніром.

Кафе з обслуговуванням офіціантами у своєму меню мають фірмові, замовлені страви, але в основному швидкого виготовлення.

Упорядкування меню а відповідно запис починається з гарячих напоїв (не менше 10 найменувань), потім пишуть холодні напої, борошняні кондитерські вироби (8-10 найменувань), гарячі страви, холодні страви.

Кафе призначено для відпочинку відвідувачів, тому велике значення має оформлення торгового залу декоративними елементами, освітлення, колірне рішення. Мікроклімат підтримується системою приточно - витяжної вентиляції. Меблі застосовуються стандартні полегшених конструкцій, столи

повинні мати поліефірне покриття. Із столового посуду застосовується: металевий із нержавіючої сталі, порцеляновий, фаянсовий, сортовий скляна.

У кафе крім торгових залів повинні бути вестибюль, гардероб, туалетні кімнати для відвідувачів.

Норма площі на одне посадкове місце в кафе-1,6 м²

Кафе загального типу - це підприємство харчування, призначене для обслуговування гарячими й холодними напоями, кисломолочними продуктами, борошняними кондитерськими виробами, холодними, гарячими стравами нескладного приготування та солодкими стравами. В асортименті продукції передбачаються закупні кондитерські вироби, мінеральні та фруктові води, соки, фрукти. У кафе загального типу може застосовуватися обслуговування офіціантами чи самообслуговування.

Кафе-кондитерська - підприємство харчування, яке реалізує різноманітні борошняні кондитерські та хлібобулочні вироби, гарячі напої, молочні коктейлі, солодкі страви, прохолодні напої. У цих кафе застосовується самообслуговування чи обслуговування офіціантами.

Кафе-молочна - підприємство харчування, яке спеціалізується на реалізації та приготуванні страв із молока й кисломолочних продуктів, молочних коктейлів, морозива, хлібобулочних і борошняних кондитерських виробів, фруктів, ягід. У цих кафе застосовується самообслуговування. Такі кафе обладнуються чотиримісними столами з гігієнічним покриттям.

Кафе-морозиво - підприємство харчування, яке спеціалізується на реалізації різних сортів морозива з наповнювачами і без них, молочних коктейлів, гарячих і прохолодних напоїв, фруктів, соків, кондитерських виробів. У цих кафе застосовується самообслуговування. Кафе-морозиво розміщуються переважно в місцях відпочинку, різних торговельних, спортивних і культурних центрах, на пожвавлених вулицях та в інших місцях зосередження населення.

Кафе молодіжне відрізняється від інших видів кафе тим, що в них поряд з реалізацією продукції організовуються тематичні молодіжні вечори,

зустрічі з письменниками, поетами, художниками, артистами, показ моделей одягу, проводяться весілля, відзначаються ювілеї. У меню включаються гарячі й холодні напої, хлібобулочні та борошняні кондитерські вироби, солодкі страви, холодні закуски, другі гарячі страви. У кафе передбачається майданчик для танців і обладнується естрада. Застосовується самообслуговування чи обслуговування офіціантами.

Дитяче кафе призначене для обслуговування споживачів з дітьми. Кафе може приймати індивідуальні та колективні замовлення на організацію святкових обідів, вечерь з нагоди дня народження, закінчення навчання, а також на обслуговування дітей-екскурсантів і туристів. У меню включаються страви зі зменшеними нормами виходу. Інтер'єри залів оформлюються за мотивами казок і мультфільмів. У залах встановлені дитячі меблі, використовується спеціальний посуд і столові прибори. Кафе розміщуються на житлових масивах і в місцях масового відпочинку населення.

Спеціалізоване підприємство виробляє та реалізує специфічний асортимент страв нескладного приготування, у тому числі з певного виду сировини, напоїв, кондитерських виробів і закупних товарів.

Спеціалізовані підприємства розрізняють:

- за номенклатурою послуг: з самообслуговуванням, обслуговуванням офіціантами, обслуговуванням барменом (буфетником);
- за асортиментом продукції, що реалізується: загального типу (закусочна), шашлична, галушкова, варенична, пельменна, млинцева, пиріжкова, котлетна, сосисочна, пончикова, бутербродна, бульйонна, лагманна, купатна, хачапурна тощо;
- за специфікою реалізації продукції: буфети, кафетерії, магазини кулінарних виробів, у тому числі з місцями для споживання продукції в залі.

Характерною особливістю закусочних є швидке обслуговування споживачів. Споживачі можуть приймати їжу сидячи за прямокутними і круглими чотиримісними столами або стоячи за високими столами.

Оснащення закусочних столовим посудом, приборами, меблями, а

також музичне обслуговування залежить від виду підприємств.

Закусочна загального типу - підприємство харчування, призначене для приготування та реалізації холодних і гарячих закусок нескладного приготування, бульйонів або супів, невеликого асортименту других страв, гарячих напоїв і кондитерських виробів.

Шашлична - підприємство харчування, що спеціалізується на приготуванні та реалізації головним чином шашликів. Крім того, у меню можуть бути суп-харчо, суп-шурпа, купати, люля-кебаб, курчата-табака, чахохбілі та інші страви східної кухні, а також кондитерські вироби, безалкогольні напої. Обслуговування здійснюється офіціантами, можливе самообслуговування.

Котлетна - це підприємство харчування, де готуються і реалізуються різні види котлет: м'ясні, рибні, овочеві, круп'яні. Крім того, реалізуються кондитерські вироби, напої, бульйони, пиріжки, кисломолочні продукти.

Сосисочна - підприємство харчування, що спеціалізується на приготуванні та реалізації сосисок, сардельок, кондитерських виробів, гарячих і холодних напоїв, кисломолочних продуктів.

Пельменна, варенична - це заклади ресторанного господарства, призначені для приготування й реалізації пельменів з м'ясом (відварні, смажені або запечені з маслом, сметаною, оцтом), з рибою (відварні чи смажені з маслом, оцтом); вареників із сиром, овочевим фаршем або фруктовую начинкою, лінивих,

Чебуречна - підприємство харчування, що спеціалізується на приготуванні та реалізації чебуреків. Можуть бути у меню також кондитерські вироби, бульйони, холодні й гарячі напої, біляші.

Пиріжкова - підприємство харчування, яке спеціалізується на приготуванні та реалізації пиріжків та інших борошняних кулінарних і кондитерських виробів, а також гарячих (чай, кава, какао) і холодних напоїв, кисломолочних продуктів. Пиріжки подаються смажені й печені з різними фаршами.

Млинцева спеціалізується на приготуванні та реалізації млинців і оладків. Крім того, реалізуються холодні закуски (ковбаса, сир, масло тощо), гарячі й холодні напої, кисломолочні продукти, молоко.

Пончикові спеціалізуються на приготуванні та реалізації пончиків з цукровою пудрою та наповнювачами. Крім того, готуються гарячі й холодні напої, реалізуються молоко та кисломолочні продукти.

Бутербродна - підприємство харчування, яке спеціалізується на реалізації бутербродів. У продажу повинні бути хлібобулочні та борошняні кондитерські вироби, фрукти, цукерки, кава чорна, прохолодні напої. Допускаються алкогольні напої. Бутербродні обладнуються високими столами-стійками, а також стійками біля стін.

Колиба, галушкова, пампушкова - вузькоспеціалізовані заклади ресторанного господарства, де виготовляються національні страви, закуски, напої, хлібобулочні вироби.

Піцерія спеціалізується на реалізації піци з різноманітними продуктами. Можуть подаватися прозорі бульйони, кисломолочні продукти, гарячі та холодні напої.

Бістро - нова мережа підприємств швидкого обслуговування. Бістро спеціалізується на реалізації популярних страв та виробів нескладного приготування (пиріжки, розтягаї, бульйони, салати, напої).

Спеціалізовані підприємства при інтенсивному навантаженні мають більш високі економічні показники, ніж підприємства універсального типу, тому що оборотність посадкових місць може бути більш високою, чим в інших підприємствах. Спеціалізовані підприємства більш повно задовольняють потреби відвідувачів визначеною продукцією, ніж універсальні підприємства.

Вузький асортимент страв дозволяє автоматизувати процеси обслуговування і створювати такі підприємства, як кафе-автомати, закусочні-автомати. Такі підприємства рекомендується відчиняти там, де збирається велика кількість людей: при видовищних закладах, стадіонах, палацах

спорту.

Для розширення послуг ресторанного господарства в містах у житлових районах розміщують підприємства з відпуску готової продукції додому. Таке підприємство призначене для приготування і реалізації додому обідньої продукції, кулінарних і кондитерських виробів, напівфабрикатів. Підприємство може приймати попередні замовлення на цю продукцію. У асортименті - вибір холодних блюд, -перших, других і солодких страв. Обслуговування здійснюється роздавальником.

Підприємство має склади для збереження продуктів, виробниче помешкання, торговий зал, у якому можуть розміщатися декілька чотиримісних столів (3-4) для споживання їжі на місці, але головна його задача - відпускати продукцію додому.

Підприємства ресторанного господарства можуть також працювати як підприємства роздрібної торгівлі. До них відносяться магазини кулінарії, дрібнороздрібна мережа (кіоски, розносна торгівля). При реалізації кулінарної продукції через дрібнороздрібну мережу повинні також дотримуватися усі правила, що забезпечують безпеку продукції. Кожна партія кулінарної продукції повинна супроводжуватися посвідченням про якість із указівкою підприємства-виготовлювача, нормативного документа, по якому вироблена продукція, терміна збереження, маси, ціни однієї штуки (кілограма) виробу. Терміни збереження, зазначені в посвідченні, є термінами придатності кулінарної продукції і містять у собі час перебування продукції на підприємстві-виготовлювачі (із моменту закінчення виробничого процесу), час транспортування, збереження і реалізації. Через дрібно роздрібну мережу можуть реалізовуватися покупні товари, але при цьому необхідно дотримуватись правил, що торгівля товарами, термін збереження яких минув, заборонений.

Магазини кулінарії -підприємства, що реалізують населенню кулінарні і кондитерські вироби, напівфабрикати; проводять приймання попередніх замовлень на напівфабрикати і борошняні кондитерські вироби. Торговий зал

магазину організують на 2,3,5 і 8 робочих місць. Магазин не має свого виробництва і є філією інших підприємств ресторанного господарства (комбінату харчування, ресторану, їдальні). У магазині частіше усього організують три відділи:

- відділ напівфабрикатів (м'ясних, рибних, овочевих, круп'яних), натуральних великокускових, порційних, дрібнокускових (гуляш, азу), січених (біфштекси, котлети, фарш);
- відділ готової кулінарної продукції: салати, вінегрети; запіканки овочеві і круп'яні; печінковий паштет; відварні, смажені м'ясні, рибні і з птиці кулінарні вироби; розсипчасті каші (гречана) і ін.;
- кондитерський відділ - реалізує борошняні кондитерські вироби з різноманітних видів тест (торти, тістечко, пиріжки, булочки й ін.) і покупні кондитерські вироби - цукерки, шоколад, печиво, вафлі й ін.

При магазині кулінарії, якщо дозволяє площа торгового залу, організується кафетерій; для споживання продукції на місці ставлять декілька високих столів.

Бар — це підприємство харчування, характерними ознаками якого є наявність барної стійки та широкий асортимент алкогольних, безалкогольних, змішаних напоїв, десертів, кондитерських і хлібобулочних виробів, закупних товарів. Обслуговування здійснюється барменом або офіціантами за столиками.

Залежно від асортименту продукції, що реалізується, бари поділяються на молочні, пивні, гриль-бари, снєк-бари, коктейль-бари, коктейль-холи тощо, а за обсягом послуг, які надаються, комфортабельністю й формою обслуговування - на бари класів "люкс", "вищий", "перший". Організуються також танцювальні, вар'єте-бари, стереобари, які відрізняються особливостями музичного супроводу.

У пивних барах пропонується пиво кількох найменувань, холодні та гарячі закуски, бутерброди, соки, фруктові й мінеральні води. Ці бари бувають класу "люкс", "вищий", "перший".

Гриль-бар оснащується спеціальним обладнанням для приготування м'яса, птиці, риби на вертелі (гриль-апарати). Асортимент кулінарних виробів тут здебільшого постійний і обмежений.

Снек - бар призначено для швидкого обслуговування біля стійки і мають обмежений асортимент кулінарних виробів (січені або натуральні біфштекси, лангети, страви з птиці та дичини). Реалізуються також прохолодні напої, соки, коктейлі, кава, гарячий шоколад. Снек-бари розміщуються на магістралях, у районах адміністративних, культурних, навчальних центрів, на автозаправних станціях. Відкриваються рано-вранці й працюють до пізнього вечора чи цілодобово.

Коктейль-бар спеціалізується на приготуванні та реалізації змішаних напоїв. Відкриваються вони при ресторанах і готелях; можуть бути класу "люкс", "вищий", "перший".

Коктейль-хол відрізняється від коктейль-барів більшою кількістю місць у залі; належать до підприємств класів "люкс", "вищий", "перший".

Вар'єте-бар - це бар з музично-естрадним видовищем. Фактично це коктейль-бар.

Буфет - це підприємство харчування, яке призначене для швидкого обслуговування споживачів. У буфетах реалізуються холодні закуски, другі страви нескладного приготування, солодкі страви, гарячі та холодні напої, хлібобулочні й кондитерські вироби, соки і кисломолочні продукти, бутерброди. На зразках буфетної продукції та закуплених товарів, що виставлені на вітрині, повинні бути цінники. Обслуговування здійснюється буфетником. Буфети розмішуються при готелях, видовищних підприємствах, спортивних спорудах, на вокзалах, річкових і морських суднах, при виробничих і транспортних підприємствах, установах і навчальних закладах. Буфети можуть мати своє виробництво, але продукцію вони отримують переважно від підприємств, філіями яких є.

Кафетерій - заклад ресторанного господарства з асортиментом гарячих і холодних напоїв, бутербродів, соків, булочних і кондитерських виробів,

молока та кисломолочних продуктів. Організують його здебільшого у продовольчих і великих непродовольчих магазинах.

Магазини кулінарних виробів - підприємства, які реалізують кулінарні та кондитерські вироби, напівфабрикати, деякі продовольчі та супутні товари. Торговельні та підсобні приміщення магазину кулінарних виробів розміщуються переважно на першому поверсі у складі приміщень ресторанів, їдалень, кафе, оснащуються холодильним обладнанням, охолоджувальними прилавками-вітринами, ваговимірювальними приладами, інвентарем.

Фабрика - заготівельна - це потужне механізоване підприємство, призначене для виробництва напівфабрикатів, кулінарних, кондитерських виробів у постачання ними інших підприємств ресторанного господарства і підприємств роздрібної мережі. Потужність заготовочної фабрики-кухні визначається тоннами що переробляється сировини в добу. На фабриці - заготівельній діє високопродуктивне устаткування, у тому числі механізовані лінії по обробці м'яса риби, овочів; потужне холодильне устаткування; для розморожування м'яса і птиця - дефростери. Фабрика-заготівельна має велике складське господарство з транспортерами, підвісними механічними лініями для пересування продуктів і сировини; м'ясної, птиці - голини, рибний, овочевий, кулінарний і кондитерський цехи, експедицію і спеціалізований транспорт, що передбачає використання функціональних ємностей для транспортування напівфабрикатів і кулінарних виробів в інші підприємства. Виробничі цехи оснащені сучасним високопродуктивним устаткуванням. У них можуть організовуватися потокові механізовані лінії для приготування швидкозаморожених напівфабрикатів і страв, передбачається їхнє збереження в низкотемпературних камерах.

Комбінат напівфабрикатів відрізняється від фабрики-заготівельної тим, що випускає тільки напівфабрикати з м'яса, птиці, риби, картоплі й овочів і більшої потужності. Потужність такого підприємства проектується до 30 т сировини в добу.

На базі фабрик-заготівельних, комбінатів напівфабрикатів можуть

створюватися фабрики-кухні, комбінати харчування - кулінарні торгово-виробничі об'єднання.

Фабрика-кухня - це потужне підприємство ресторанного господарства, призначене для випуску напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів і постачання ними доготівельних підприємств. Фабрики-кухні відрізняються від інших заготовочних підприємств тим, що в їхньому приміщенні можуть знаходитися їдальня, ресторан, кафе або закусочна. До складу фабрики-кухні крім основних цехів можуть входити цехи з виробництва безалкогольних напоїв, кондитерських виробів, морозива, з виготовлення охолоджених і швидкозаморожених страв і ін. Потужність фабрики-кухні до 10-15 тис. страв у зміну.

Комбінат харчування - потужне торгово-виробниче об'єднання, до складу якого входять: фабрика-заготівельна або спеціалізовані заготовочні цехи і доготівельні підприємства (їдальня, кафе, закусочні). Маючи високоомеханізоване устаткування, комбінат харчування забезпечує виробництво і доставку напівфабрикатів іншим підприємствам ресторанного господарства. Комбінат харчування має єдину виробничу програму, єдине адміністративне управління, загальне складське господарство. Комбінат харчування, як правило, створюється на території великого виробничого підприємства для обслуговування його контингенту, але, крім того, може обслуговувати населення прилягаючого житлового району, співробітників розташованих поблизу установ. Комбінат харчування може бути також створений при вищому навчальному закладі з загальною чисельністю студентів більш 5 тис. чоловік. Створюються також шкільні комбінати харчування.

Спеціалізовані кулінарні цехи організуються при м'ясокомбінатах, рибозаводах, овочесховищах. Призначені для виготовлення напівфабрикатів із м'яса, риби й овочів і постачання ними доготівельних підприємств. Застосовуються поточні лінії обробки сировини і виробництва напівфабрикатів, механізуються вантажно-розвантажувальні роботи.

4. Характеристика основних і додаткових послуг підприємств ресторанного господарства

Послуги, надані споживачам у підприємствах громадського харчування різноманітних типів і класів, відповідно до ГОСТ 50764-95 «Послуга громадського харчування» підрозділяються на:

- послуги харчування;
- послуги по виготовленню кулінарної продукції і кондитерських виробів;
- послуги по організації споживання й обслуговування;
- послуги по реалізації кулінарної продукції;
- послуги по організації дозвілля;
- інформаційно - консультативні послуги;
- інші послуги,

Для регулювання відношення між споживачами і виконавцями в сфері надання послуг громадського харчування затверджені постановою Кабінету міністрів України «Правила надання послуг громадського харчування», що розроблені відповідно до законів України «Про захист прав споживачів», «Про сертифікацію продукції і послуг»

Послуги ресторанного господарства визначаються виконавцем (підприємством ресторанного господарства) відповідно до його типу (а для ресторанів і барів їхнім класом) і підтверджується органом сертифікації відповідно до державного стандарту. Підприємства ресторанного господарства харчування, що реалізують алкогольні напої, тютюнові вироби, зобов'язані мати ліцензію на цей вид діяльності.

У випадку тимчасового призупинення надання послуг (для проведення планових санітарних днів, ремонту й в інших випадках) підприємство зобов'язане своєчасно надати споживачу інформацію про дату і терміни призупинення своєї діяльності і довести до відома органи місцевого самоврядування.

Підприємства ресторанного господарства зобов'язані дотримуватися встановлених в державних стандартах, санітарних, протипожежних правилах, технологічних документах і інших нормативних документах, обов'язкових вимог до якості послуг, безпеки їх для життя, здоров'я людей, навколишнього середовища і майна.

Послуги громадського харчування незалежно від типу підприємства повинні відповідати вимогам:

- відповідності цільовому призначенню;
- точності і своєчасності надання;
- безпеки і екологічності;
- ергономічності і комфортності;
- естетичності;
- культури обслуговування;
- соціальної адресності;
- інформативності.

Основне призначення додаткових послуг полягає у більш повному задоволенні попиту населення на різні види обслуговування та збільшенні на цій основі обсягу товарообігу. Додаткові послуги, які можуть надавати заклади ресторанного господарства, класифікуються за різними ознаками. Залежно від функціонального призначення їх поділяють на послуги з виробництва кулінарної продукції, її реалізації та організації споживання.

Додаткові послуги, пов'язані з виробництвом кулінарної продукції, полягають у виготовленні продукції на замовлення населення, приготування кухарем страв вдома із сировини замовника і т. ін.

Послуги з реалізації не мають конкретної матеріальної форми і здійснюються у вигляді приймання попереднього замовлення на виготовлення продукції чи обслуговування бенкету, продажу сувенірів, квітів тощо.

Основне призначення послуг з організації споживання - створення максимальних зручностей у процесі споживання кулінарної продукції.

До цих послуг відносять доставляння продукції на робочі місця та додому, обслуговування бенкетів, організацію святкових заходів удома із сервіруванням столу, обслуговування нарад, семінарів, вечорів відпочинку поза підприємствами харчування.

Обсяг і види додаткових послуг залежать від типу підприємства, його матеріально-технічної бази, чисельності й кваліфікаційного складу робітників, попиту споживачів. Заклади ресторанного господарства можуть надавати як платні, так і безкоштовні додаткові послуги.

До платних відносять ті види послуг, надання яких пов'язано з додатковими матеріальними й трудовими витратами. Безкоштовні послуги не потребують особливих витрат. Вони поєднуються з основними функціями підприємства і не відволікають робітників від виконання прямих службових обов'язків.

Основним видом послуг, який має широке розповсюдження, є обслуговування весіль, бенкетів з нагоди ювілеїв, днів народження, обрядових заходів тощо. Даний вид послуг включає повне обслуговування - споживач замовляє кулінарну продукцію та алкогольні напої на визначену суму. Йому надаються необхідний посуд, послуги з порціонування; приготування кулінарної продукції із сировини замовника; здаються в оренду зали, надаються столова білизна, посуд, прибори, послуги офіціантів.

Інша група послуг пов'язана з обслуговуванням вдома: послуги кухаря з приготування страв, кулінарних і кондитерських виробів із сировини замовника; послуги офіціантів із сервірування святкового столу й організації обслуговування урочистих заходів; послуги мийника посуду; консультації спеціалістів із приготування бенкетних страв і сервірування святкового столу; прокат столової білизни, посуду, приборів, інвентарю.

Значним попитом користується такий вид послуг, як попереднє замовлення на виготовлення тортів, пирогів до свят, весільних короваїв, напівфабрикатів, готових кулінарних виробів.

Актуальною є організація виставок-продаж кулінарних і кондитерських

виробів до свят, у місцях відпочинку, під час проведення різноманітних заходів. Такі виставки організовуються, як правило, не в залах закладів ресторанного господарства, а на вулицях, майданчиках, у спеціальних павільйонах. При цьому необхідно звернути увагу на різноманітний асортимент кулінарної продукції та борошняних кондитерських виробів з метою задоволення попиту будь-якого споживача; оригінальне привабливе оздоблення виробів, що реалізуються; невелику масу та відповідну ціну одиниці продукції; створення умов для зручного споживання продукції - наявність посуду разового користування, серветок, пакувальних матеріалів; забезпечення належних санітарно-гігієнічних умов зберігання та реалізації продукції; наявність відповідного інвентарю.

На закладах ресторанного господарства, де основним контингентом є молодь, можна запропонувати такі види послуг: організацію концертних програм, дискотек, вар'єте з реалізацією певного набору продукції - бутербродів, тістечок, безалкогольних напоїв, фруктів; організацію показу відеопрограм; продовження часу обслуговування понад встановлений режим роботи; прокат настільних ігор; створення залів для гри у більярд.

Перелік інших послуг може бути таким: консультації фахівців з питань кулінарії та організації обслуговування; організація школи молодшої господині; виклик таксі на замовлення відвідувача; реалізація сувенірів, газет, журналів, квітів; установлення у вестибулі телефонів-автоматів, у тому числі міжміських.

5. Особливості діяльності підприємств ресторанного господарства за кордоном

Ресторани швидкого обслуговування Fast Food.

Ресторани швидкого обслуговування пропонують меню, обмежене гамбургерами, смаженою картоплею, хот-догами, курчатами, різними рибними і національними стравами. Ці обмеження і стандартизація меню

дозволяє значно прискорити обслуговування, що вигідне зайнятим людям. Відвідувачі замовляють страви за стійкою, на якій замовлені продукти зображені в всій своїй красі. В багатьох ресторанах відвідувачі також прибирають за собою посуду, що дозволяє знизити ціну страви. Звичайно ресторани швидкого обслуговування спеціалізуються в приготуванні однієї головної страви:

Гамбургери — McDonald's, Burger King, Wendy's.

Піца — Pizza Hut, Domino, Godfather's Steak, Ponderosa.

Подарунки моря — Long John Silver's, Red Lobster.

Курчата — KFC, Church's.

Блінчики — International House of Pancakes, Country Kitchen.

Сендвічі — Subway.

Мексиканські страви — Taco Bell, El Torito, Chi Chi's.

В багатьох великих містах світу, де земля і дорога, відкриваються маленькі ресторанчики, де зайняті люди можуть скоро перекусити. Прикладом цього може бути \$1 Chinese Fast Food, де відвідувачі можуть купити маленьку порцію рівно за долар. Така форма обслуговування відрізняється оперативністю, оскільки кухар може наперед заготовити велику кількість визначеної страви, поставити все це на невеликий вогонь і за потребою подавати маленькими порціями. І для відвідувачів ця фірма вигідна і цікава, оскільки вони можуть за \$3-4 скуштувати декілька смачних і оригінальних страв.

Гамбургери

Великий успіх в світі ресторанного бізнесу пов'язаний з фірмою McDonald's. Це було так. На початку 1950-року підприємець по імені Рей Крок, який займався продажем содової, отримав замовлення від продавця гамбургерами Макдональда на два апарати для приготування содової. Здивувавшись, для чого йому потрібні два апарати, Рей Крок вирішив відвідати покупця і здивував його біля входу в закусочну нині популярної на весь світ золоті арки. Рей переконав Макдональда продати йому ліцензію.

Формула успіху проста: якість, оперативність і чистота. Все це було досягнуто за допомогою автоматизації процесу і вірності концепції, суворим дотриманням стандартів якості і міцної рекламної компанії.

Зараз фірма McDonald's — гігант ресторанної індустрії швидкого обслуговування, реалізуючи по всьому світу продукцію на суму \$23,5 млрд.

За останні роки McDonald's перейшов через океан. Вже в 1994р. із 334 нових ресторанів, відкритих фірмою, дві третини були за межами США. Крім того, фірма завоювала нетрадиційний ринок в середині країни — воєнні бази, багаті пригороди.

Зараз в США дуже тяжко купити ліцензію цієї фірми, тому що вона фактично заповонила основні ринки, а франшиза на реалізацію цієї продукції взагалі становить дорого.

Піца

Сегмент ресторанів швидкого обслуговування, спеціалізовані на виробництво піци, продовжує розвиватися. За розрахунками деяких спеціалістів, вже зараз він приносить біля \$20млрд і розвиток його пояснюється тим, що власники підприємств зуміли налагодити швидку доставку своїх продуктів додому. Великими підприємствами являються Pizza Hut, Domino's і Little Ceasar. Є також декілька більш менш регіональних підприємств Pizza Hut, з її об'ємом продажі на \$6,3млрд, потіснила фірму Domino's на ринку доставки піци додому. Фірма Little Ceasar, у якій 4600 ресторанів і об'єм продажі на \$2,1, побудувала свою імперію, пропонуючи дві піци по одній ціні.

Курчата

Курчата завжди користувалися популярністю у кухарів. В фірму Kentucky Fried Chicken (KFC) входить 9033 ресторанів, а щоденні продажі становлять приблизно \$7млрд. Зараз KFC завоював нетрадиційний для цього виду продукцію сегмент ринку - середні школи.

Poreye's — наступна фірма по величині на цьому ринку — 814 ресторанів і щоденний продаж на \$601 млн.\$ Його фірмова страва — гостре

курча по-каюнськи. Це також декілька більш активних регіональних підприємств таких, як El Pollo Loco. Вони спеціалізуються на настояних в маринаді і потім підсмажених на відкритому вогні курчат.

Біфштекс

Ресторани, спеціалізовані на біфштексах, — високорозвинений сегмент ресторанного бізнесу, не дивлячись на всі побоювання з приводу споживчих якостей їх продукції. Деякі ресторани, не дивлячись на свою спеціалізацію, включають в меню і курчат і рибу щоб привернути більше споживачів. Адміністрація признається, що їх відвідувачі бувають у них не кожний день і також не кожний тиждень. В кращому випадку вони відвідують їх раз на два чи три тижні.

Як Pandarosa, з її 749 ресторанами, так і Bonanza, з 483 ресторанами належать фірмі Metfomedia Steak House Inc і приносять їй великий дохід, оскільки реалізація їх продукції становить біля \$769млн. Для того, щоб привернути більше відвідувачів, вони також додають в меню страви, які не відповідають виду ресторана.

Серед інших ресторанів цього виду Sizzer — лідер по виготовленню біфштексів, щоденні продажі якого становлять вище \$900млн.

Морепродукти

Red Lobster вважається найбільш популярним видом ресторанів, спеціалізований на морепродуктах. Для цього багато причин, серед яких — популярність самого продукту, на якому спеціалізується Red Lobster.

Морепродукти продовжують лишатися популярними, в зв'язку з підвищеною турботою американців з приводу їх здоров'я. Багато ресторанів продовжують цю лінію, переходячи від смажених продуктів в маслі до більш здорових форм їх приготування: смажуть на спажці, запікають.

В сегменті ресторанного бізнесу спеціалізуються на приготуванні морепродуктів, тон задають чотири фірми: Long John Silver's, Red Lobster, Captain D's, Arthur Treacher's Fish & Chips. Крім цього, є декілька регіональних підприємств, таких як Skipper's, відома на Західному узбережжі

фірма з 220 ресторанами.

Млинці

Самі по собі млинці не можуть привернути споживачів, і при цьому з такою своєю спеціалізацією змушені додати до меню інші страви, щоб підвищити їх інтерес.

Всі ресторани цієї спеціалізації реагують на турботу клієнтів про своє здоров'я, використовують сурогатну заміну для яєць і випікають майже безхолестеринові млинці. Ліцензія в цьому секторі ресторанного бізнесу становить біля \$50000 плюс 4-5% надходження від виручки, плюс 3% за рекламу.

6. Розробка виробничої стратегії. оперативне планування виробництва.

Технологічна документація. Види меню

Сутність оперативного планування полягає у складанні виробничої програми підприємства. Питанням планування виробничої програми займаються завідувач виробництвом (заступники), начальники виробничих цехів, бригадири, працівники бухгалтерії.

Чітка організація роботи підприємств ресторанного господарства, своєчасне та якісне виготовлення кулінарної продукції значною мірою залежать від оперативного планування виробництва. Оперативне планування передбачає розроблення плану виробництва кулінарної продукції з урахуванням потужності підприємства та його технічного оснащення, рекомендованого асортименту страв для конкретних типів підприємств, можливостей системи постачання сировини, контингенту відвідувачів і попиту на окремі страви.

Оперативне планування виробництва передбачає:

- складання планового меню на тиждень, декаду або циклічного меню на місяць, розроблення на його основі денної виробничої програми;
- розроблення нарядів-замовлень виробничим цехам і доведення

завдань бригадам кухарів відповідно до затвердженого меню;

- розрахунок кількості сировини, необхідної для виконання виробничої програми;
- оформлення замовлення на отримання сировини зі складу і розподіл її між цехами та бригадами.

7. Розробка виробничої стратегії в підприємствах ресторанного господарства з повним циклом виробництва

У кожного закладу ресторанного господарства повинен бути затверджений план товарообороту на місяць, на підставі цього плану складається виробнича програма на день.

В ресторанах, де асортимент страв дуже великий, в меню в основному включаються замовлені порційні страви, тому наперед планувати кількість випущених страв важко, але, враховуючи минулий досвід, і в ресторані можна планувати випуск певної кількості напівфабрикатів (при обробці м'яса, птаха, риби) і скільки необхідно отримати продуктів в день із складських приміщень

В підприємствах громадського харчування з певним контингентом споживачів: їдальні при рекреаційно – туристичних комплексах, навчальних закладах, дитячих установах, будинках відпочинку і т. д. можна більш чітко планувати роботу виробництва на кожний день.

Оперативне планування роботи виробництва включає наступні елементи:

- складання планового меню на тиждень, декаду (циклічне меню)
- на його основі розробку плану-меню, що відображає денну виробничу програму підприємства;
- складання і затвердження меню;
- розрахунок потреби в продуктах для приготування страв, передбачених планом - меню, і складання вимоги на сировину;

- оформлення вимоги накладної на відпуск продуктів з комори на виробництві і отримання сировини;
- розподіл сировини між цехами і визначення завдань кухарям відповідно до плану-меню.

Першим етапом оперативного планування є складання планового меню. Наявність планового меню дає можливість забезпечити різноманітність страв по днях тижня, уникнути повторень одних і тих же страв, забезпечити чітку організацію постачання виробництва сировиною і напівфабрикатами, своєчасно направляючи заявки на оптові бази, промислові підприємства, правильно організувати технологічний процес приготування їжі і працю працівників виробництва.

В плановому меню указується асортимент і кількість страв кожного найменування, які можуть бути приготовлені на даному підприємстві по днях тижня або декади. При складанні планового меню враховуються кваліфікація кухарів, споживацький попит, можливості постачання сировиною і сезонність сировини, технічне оснащення підприємства.

Другим і основним етапом оперативного планування є складання плану-меню. План-меню складається завідуючим виробництвом напередодні планованого дня (не пізніше 15 год) і затверджується директором підприємства.

В ньому приводяться найменування, номери рецептур і кількість страв з вказівкою термінів приготування їх окремими партіями з урахуванням споживацького попиту.

До основних чинників, які необхідно враховувати при складанні меню, відносяться: примірний асортимент продукції, що випускається, рекомендований для закладів ресторанного господарства залежно від його типу і виду раціону, що надається, наявність сировини і його сезонність.

Зразковий асортимент страв (асортиментний мінімум) — це певна кількість найменувань холодних страв, гарячих страв, напоїв, характерних для різних підприємств ресторанного господарства (ресторанів, їдалень, кафе

і т. д.).

При складанні плану-меню необхідно враховувати наявність сировини в коморах і його сезонність. Страви, закуски, що включаються в меню, повинні бути різноманітними як по видах сировини, так і за способами теплової обробки, враховуються також кваліфікаційний склад працівників, потужність виробництва і оснащеність його торгово-технологічним устаткуванням, а також трудомісткість страв, тобто витрати часу на приготування одиниці продукції.

Затверджуючи план-меню, директор і завідуючий виробництвом несуть відповідальність за те, щоб страви, що включаються в меню, були у продажу протягом всього дня торгівлі підприємства.

На підприємствах ресторанного господарства з вільним вибором страв оперативне планування починається із складання плану-меню на один день відповідно до товарообороту.

Види меню

Меню — це перелік закусок, страв, напоїв, борошняних кондитерських виробів, що є у продажу на даний день з вказівкою виходу і ціни. Меню повинне бути підписано директором, завідуючим виробництвом і бухгалтером - калькулятором. Залежно від типу підприємства і контингенту споживачів застосовують різні види меню: з вільним вибором страв; комплексних обідів і обідів в абонементам; денного раціону; дієтичного і дитячого харчування; банкетне.

Меню з вільним вибором страв складається в загальнодоступних підприємствах ресторанного господарства (ресторанах, барах, їдальнях, кафе, закусочних). Воно представляє перелік страв, записаних в певному порядку із вказанням виходу страв, гарніру, основного продукту і ціни. Для перших страв в меню, як правило, приводиться ціна порції і напівпорції. В меню ресторану вихід страв не указується.

При складанні меню дотримуються певних правил розташування закусок і страв.

Холодні страви і закуски

Рибний гастроном

Холодні рибні страви

Салати і вінегрети

Холодні страви з м'яса

Холодні страви з птаха

Молочнокислі продукти

Гарячі закуски

Рибні, м'ясні

З домашнього птаха і дичини (жульєни)

Овочеві

Грибні

Яєчні

Супи

Прозорі, заправні, пюреподібні, молочні, холодні, солодкі

Другі страви

Рибні (відварні, припущені, смажені, запечені)

М'ясні (відварні, смажені, тушковані)

Страви з домашнього птаха і дичини

Страви з котлетної маси

Страви з субпродуктів

Страви з овочів, круп, виробів бобів, макаронних і борошняних

Страви з яєць і сиру

Солодкі страви (гарячі, холодні)

Гарячі напої

Холодні напої власного виробництва

Борошняні кулінарні і кондитерські вироби

В кафе меню рекомендується починати з гарячих (не менше 10 найменувань) і холодних напоїв, борошняних кондитерських виробів.

В спеціалізованих підприємствах меню слід починати з характерних

для них страв: в чайних — з чаю, в чебуреках — з чебуреків, в шашличних — з шашликів; в пельменних — з пельменів.

Меню комплексних обідів (сніданків, вечерь) є набором страв на певну вартість, при поєднанні яких забезпечується комплекс необхідних для організму білків, жирів, вуглеводів, мінеральних солей і вітамінів.

В меню комплексного сніданку, обіду або вечері указується не тільки ціна кожної страви, але і загальна вартість. Цей вид меню застосовується в основному в підприємствах з постійним контингентом, що харчуються в їдальнях при промислових підприємствах, навчальних закладах; комплексні обіди можуть застосовуватися і в ресторанах в денний час для швидкості обслуговування.

При організації харчування за абонементами, які продаються на тиждень, декаду, місяць, в меню включають страви, загальна вартість яких відповідає вартості абонементу. При складанні меню комплексних обідів вони повинні бути різноманітними по днях тижня, слід передбачати широкий набір продуктів, використовувати різні прийоми їх теплової обробки. Щоб забезпечити в раціоні потрібні білки, необхідно частіше включати в меню рибні страви, а також страви з сиру і молочних продуктів. Для підвищення вмісту вітаміну С в раціони рекомендується включати салати з сирих овочів і фруктів. Як гарніри можна використовувати овочі тушковані, овочеві рагу, овочеві пюре.

Як правило, в обідньому залі реалізується два варіанти комплексних сніданків, обідів, вечерь, різних по складу, але однакових по вартості.

Меню денного раціону застосовується для харчування туристів в будинках відпочинку, санаторіях, інтернатах, дитячих таборах, військових частинах. Його складають також для учасників з'їздів, конференцій, нарад, які харчуються в ресторанах 2—3 рази на день. Меню денного раціону складається одночасно для сніданку, обіду і вечері, враховуючи фізіологічні потреби людини. Воно може бути з вільним вибором або наперед скомплектованим.

В будинках відпочинку і санаторіях відвідувачі можуть замовити страви наступного дня відповідно до запропонованого меню.

Меню дієтичного харчування складається в дієтичних їдальнях з урахуванням 5-6 основних дієт (1,2,5,7/10,9). Для кожної дієти складається певний набір страв. В складанні меню бере участь дієтична сестра або лікар – дієтолог. В дієтичних їдальнях або відділеннях при промислових підприємствах, учбових закладах кількість дієт встановлюється залежно від обслуговуваного контингенту. При складанні меню слід керуватися Збірником рецептур «Дієтичне харчування в їдальнях».

Меню дитячого харчування складається на основі фізіологічних норм харчування дітей і підлітків. В меню шкільних їдалень включаються рибні, м'ясні, овочеві, яєчні, сирні і молочні страви, солодкі страви (киселі, компоти і ін.) і напої. В шкільних їдальнях різноманітність страв досягається складанням циклічного меню на два тижні. Меню складається одне для різних вікових груп: 7-10 років; 11-13 років; 14-17 років з різним виходом порцій.

При складанні меню шкільних їдалень необхідне забезпечення щадного харчування, що виключає використання кісткових бульйонів, оцту. Перші страви слід готувати вегетаріанськими або з м'ясом, рибою, птицею. Замість оцту можна використовувати лимонну кислоту. Другі м'ясні страви можна включати в меню комплексного обіду з будь-яким гарніром: картоплею відварною, смаженою на рослинній олії, картопляним пюре, капустою тушкованою і ін. До рибних страв рекомендуються гарніри з картоплі. Як додатковий гарнір слід включати огірки, помідори, салат із свіжої капусти.

Банкетне меню складається з урахуванням характеру банкету.

В меню бенкету включають декілька холодних страв і закусок., які можна замовляти з розрахунку 1/2 і 1/3 порції. В меню включають одну гарячу закуску, другі гарячі страви одного - двох найменувань (з риби, м'яса, птиці, десертна страва, гарячі напої (кава, чай), борошняні кондитерські вироби.

Нормативна документація закладів ресторанного господарства

Збірники рецептур страв і кулінарних виробів разом з діючими в галузі стандартами і технічними умовами є основними нормативно-технологічними документами для закладів ресторанного господарства. Застосовуються: Збірники рецептур страв і кулінарних виробів, 1981—1983, 1996 г.; Збірник рецептур страв і кулінарних виробів національної кухні.

В дієтичних їдальнях і відділеннях застосовується Збірник рецептур страв і дієтичного харчування для підприємств дієтичного харчування 1988р.

В Збірниках приводяться рецептури, технологія приготування страв, а також норми витрати сировини, виходу напівфабрикатів і готової продукції, рекомендації по взаємозаміні продуктів. В рецептурах вказані: найменування продуктів, що входять в страву, норми вкладення продуктів масою брутто і нетто, вихід (маса) окремих готових продуктів і страви в цілому.

Норми вкладення продуктів масою брутто розраховані в рецептурах на стандартну сировину наступних кондицій: яловичина і баранина — 1-ї категорії, свинина — м'ясна, субпродукти (крім вимені) — морожені, вим'я — охолоджене; птиця домашня (кури, курчата, гусаки, качки, індички) — напівпотрошена 2-ї категорії; риба — крупна морожена або всіх розмірів, необроблена, за деяким винятком; для картоплі прийняті норми відходів по 31 жовтня, для моркви і буряка — до 1 січня і т.д.

В кожному Збірнику рецептур страв і кулінарних виробів у вступі вказані кондиції всіх видів сировини і продуктів.

При використуванні для приготування страв сировини іншої кондиції, ніж передбачено в рецептурах, норма вкладення сировини масою брутто визначається за допомогою перерахунку виходячи з вказаної в рецептурах маси нетто, величина якої залишається постійною, і відсотків відходів, встановлених по Збірнику рецептур для сировини відповідних кондицій. При використуванні сировини інших кондицій або некондиційної сировини норми виходу страв не повинні порушуватися.

Додатки до Збірника містять таблиці розрахунку витрат сировини,

виходу напівфабрикатів і готових страв, розміри втрат при тепловій обробці страв в кулінарних виробів, норми взаємозамінності продуктів при приготуванні страв.

В цілях якнайповнішого задоволення попиту споживачів заклади ресторанного господарства можуть розробляти нові рецептури страв і кулінарних виробів. Рецептури: фірмових страв розробляються з урахуванням затверджених норм відходів і втрат при холодній і тепловій обробках різних продуктів. Вони повинні володіти новизною технологій приготування, високими смаковими якостями, оригінальністю оформлення, вдалим смаковим поєднанням продуктів. На всі страви з новою рецептурою і фірмові страви розробляється і затверджується керівником підприємства технологічна документація: СТП, ТУ, техніко-технологічні і технологічні карти.

Збірником рецептур керуються при складанні калькуляційних карток, в яких указуються норми вкладення сировини, вихід і продажна ціна готової страви, техніко – технологічних і технологічних карт.

Технологічні карти

Висока якість готової продукції складається з багатьох чинників, одне з них — дотримання технологічних вимог до обробки продуктів і приготування страв на всіх стадіях виробничого процесу.

Кухарі і кондитери повинні забезпечуватися на робочих місцях технологічними картами. Ці карти складаються на кожну страву, кулінарний або кондитерський виріб на підставі Збірника рецептур, що використовується на даному підприємстві.

В технологічних картах указуються: найменування страви, номер і варіант рецептури, норма вкладення сировини масою нетто на одну порцію, а також дається розрахунок на певну кількість порцій або виробів, що готуються в посуді певної місткості, указується вихід страви.

В картах також приводиться коротке описання технологічного процесу приготування страви і його оформлення, звертається увага на послідовність

закладки продуктів залежно від термінів їх теплової обробки, характеризуються вимоги до якості страви. Коефіцієнти трудомісткості враховують витрати праці кухаря на приготування даної страви. Технологічні карти на гарніри складаються окремо.

Технологічні карти складаються за встановленою формою на щільному картоні, підписуються директором, завідуючим виробництвом і калькулятором і зберігаються в картотеці завідуючою виробництвом.

Запитання для самоперевірки

1. Назвіть організаційно-економічні та соціальні особливості виробничо-торговельної діяльності підприємств ресторанного господарства.
2. За якими ознаками відбувається класифікація підприємств ресторанного господарства?
3. Дайте характеристику основних типів підприємств ресторанного господарства.
4. Які типи закладів ресторанного господарства можна вважати прогресивними у сучасних економічних умовах?
5. Які послуги можуть надавати підприємства ресторанного господарства?
6. Як підрозділяються підприємства за характером виробництва?
7. Як підрозділяються підприємства за асортиментом продукції, що випускається?
8. За якими ознаками підприємства діляться на класи? Назвіть ознаки класів підприємств ресторанного господарства.
9. Як діляться підприємства за часом і місцем функціонування?
10. Як діляться підприємства в залежності від контингенту, що обслуговується?
11. За якими ознаками діляться заклади ресторанного господарства на типи? Назвіть основні типи підприємств ресторанного господарства.

12. Яким вимогам відповідають послуги ресторанного господарства
13. Дайте характеристику їдальні як типу заклади ресторанного господарства.
14. Дайте характеристику ресторану як типу закладів ресторанного господарства.
15. Для чого призначені вагони-ресторани й у чому їхня особливість?
16. Дайте характеристику кафе, бару як типу заклади ресторанного господарства. Для чого призначений кафетерій і його особливості?
17. Які спеціалізовані закусові ви можете назвати? Дайте характеристику спеціалізованих закусових.
18. Для чого призначені підприємства з відпуску готової продукції додому, особливості їхньої організації? Дайте характеристику магазину кулінарії.
19. Які заклади ресторанного господарства відносяться до дрібнороздрібних і які вимоги до них ставляться?
20. В чому полягає сутність оперативного планування роботи виробництва?
21. Дайте характеристику видам меню, що використовуються в закладах ресторанного господарства.
22. Сутність і призначення техніко – технологічної документації, що використовується в закладах ресторанного господарства.

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ

Тема 2.1. Теоретичні основи організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів

1. Класифікація форм і методів обслуговування споживачів

На підприємствах ресторанного господарства можуть використовуватися різноманітні види обслуговування в залежності від місця прийому їжі, засобу її одержання і доставки споживачу, ступеню участі персоналу в обслуговуванні, застосування засобів механізації й автоматизації і засобів розрахунку за одержання харчування.

У залежності від місця прийому їжі розрізняють такі види обслуговування: обслуговування зі споживанням продукції безпосередньо в торгових залах закладів ресторанного господарства, доставка продукції до робочих місць на заводах, фабриках, будівництвах; у купе поїздів, салони літаків, до місць масового відпочинку трудящих; реалізація кулінарної продукції, напівфабрикатів для споживання в домашніх умовах .

У залежності від засобу одержання продукції на підприємствах ресторанного господарства можуть застосовуватися самообслуговування, обслуговування офіціантами і комбінований метод. Найбільше ефективним методом масового обслуговування є самообслуговування. При самообслуговуванні відвідувачам дається можливість самостійного вибору й одержання страв на роздачі. Цей засіб дозволяє на 20-30% збільшити пропускну спроможність торгових залів, майже в два рази скоротити час на одержання їжі і на 20% підвищити продуктивність праці робітників підприємства. Обслуговування офіціантами застосовується на підприємствах, у яких створення комфорту грає, як правило, більш важливу роль, ніж чинник часу обслуговування. При комбінованому методі передбачається сполучення двох зазначених вище видів обслуговування. Наприклад, на тому

самому підприємстві ресторанного господарства вдень може працювати загальнодоступна їдальня самообслуговування, а у вечірній час - кафе з обслуговуванням офіціантами.

У залежності від ступеня участі персоналу в обслуговуванні може застосовуватися повне або часткове обслуговування. При повному обслуговуванні офіціантами всі операції, включаючи одержання продукції, доставку її в торговий зал, подачу страв і напоїв «в обнос», складання посуду і розрахунок здійснюють офіціанти. При повному самообслуговуванні більшість операцій виконують відвідувачі, а обслуговуючий персонал лише відпускає страви і напої і робить розрахунок за відпущену продукцію. При частковому обслуговуванні офіціанти доставляють продукцію з роздавальної в торговий зал, ставлять страви на стіл, а за столом відвідувачі обслуговують себе самі.

Часткове обслуговування застосовується в їдальнях лікувально – оздоровчих засобів розміщення, де встановлена єдина обідня перерва для всіх відпочиваючих і реалізуються комплексні обіди. Кухарі-роздавальники завчасно ставлять на обідні столи холодні закуски; солодкі страви, перші страви в супницях, хліб. Відвідувачі самі розливають перші страви із супниць у тарілки, другі страви доставляються на спеціальних візках; після прийому їжі відвідувачі ставлять використаний посуд на конвеєр для транспортування в мийну.

Обслуговування відвідувачів може здійснюватися з попереднім, наступним, безпосереднім розрахунком і саморозрахунком. При самообслуговуванні з попереднім розрахунком відвідувачі, ознайомившись з асортиментом страв у меню, отримують чеки у касі, а потім по цих чеках одержують обрані страви і буфетну продукцію. Недоліком цього виду обслуговування є витрата часу на одержання чеків у касі, одержання продукції на роздачі й у буфеті.

Значне прискорення при застосуванні цього виду обслуговування забезпечується шляхом попереднього придбання абонементів на комплексні

обіди. Крім прискорення обслуговування реалізація комплексних обідів дає можливість при упорядкуванні меню керуватися вимогами збалансованого харчування. Набуваючи абонементи на харчування, відвідувачі звільняються від ведення щоденних розрахунків.

Самообслуговування з безпосереднім розрахунком застосовується на підприємствах ресторанного господарства з обмеженою кількістю обслуговуючого персоналу, наприклад у їдальнях-роздавальних, буфетах, у яких один робітник здійснює функції роздавальника (буфетника) і касира.

При самообслуговуванні з наступним розрахунком оплата за отриману продукцію здійснюється наприкінці роздавальної лінії або після прийому їжі. Самообслуговування з оплатою наприкінці роздавальної лінії застосовується в загальнодоступних їдальнях, кафе з вільним вибором страв, ресторанах швидкого обслуговування. Відвідувачі вибирають страви, а потім наприкінці лінії оплачують їхню вартість касиру.

Саморозрахунок може бути застосований на підприємствах із постійним контингентом споживачів, здійснюється без касира, і заснований на взаємній довірі. При підрахунку вартості страв відвідувачі користуються цінниками. На столі повинні лежати дрібні монети для одержання здачі.

Вибір виду обслуговування здійснюється з урахуванням потужності підприємства й інтенсивності вхідного потоку відвідувачів.

Потужність підприємства характеризується кількістю місць у торговому залі.

Інтенсивність вхідного потоку - кількість споживачів, що обслуговуються в одиницю часу. На загальнодоступних підприємствах із кількістю місць до 50 і інтенсивністю вхідного потоку споживачів до 1,6 чол./хв. доцільно застосування самообслуговування з попереднім розрахунком. На підприємствах із кількістю місць від 50 до 100 і інтенсивністю вхідного потоку до 3,2 чол./хв застосовується самообслуговування з наступним розрахунком. На підприємствах із кількістю місць 100 і більш при інтенсивності вхідного потоку більш 4,8

чол./хв доцільно застосування самообслуговування з оплатою після прийому їжі.

Вибір найбільш раціональних видів обслуговування сприяє більш повному задоволенню попиту споживачів, підвищенню культури обслуговування, ефективності використання устаткування, росту продуктивності праці робітників.

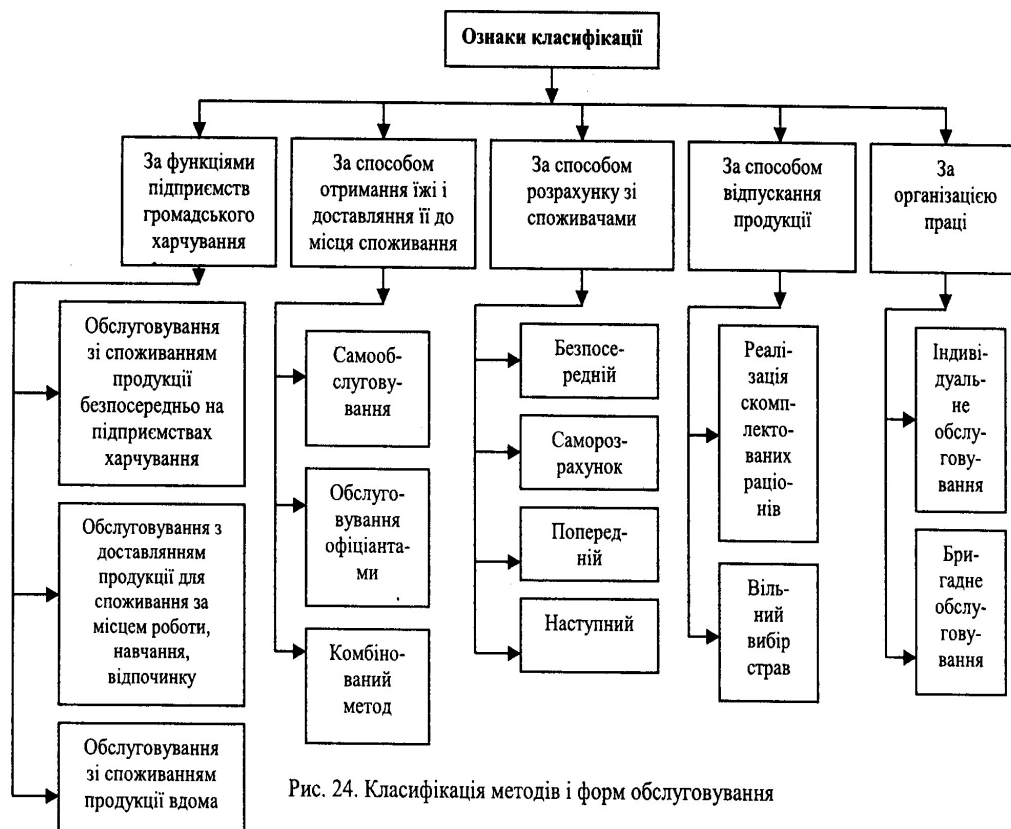


Рис. 24. Класифікація методів і форм обслуговування

Рис. 2. Класифікація методів і форм обслуговування споживачів в підприємствах ресторанного господарства

2. Методи обслуговування на підприємствах різних типів. вибір методу в залежності від типів підприємств, їх класу

В підприємствах ресторанного господарства в залежності від типу, місця розташування, класу залежить і обсяг наданих споживачам послуг.

До підприємств люкс відносяться ресторани і бари, що відрізняються

високим рівнем комфорту й оригінальних прийомів архітектурно-художнього оформлення приміщень. Для них характерні виконані по спеціальних замовленнях меблі, посуд, освітлювальна арматура, широке використання спеціально розроблених різноманітних музичних програм і т.д.

До ресторанів і барів класу люкс відносяться ресторани при готелях і готельних комплексах, при туристичних комплексах у зонах відпочинку, заповідних зонах, на курортах, у громадських, адміністративних і видовищних, комплексах, торгових центрах, місцях розташування історичних і архітектурних пам'ятників.

В таких закладах ресторанного господарства для обслуговування індивідуальний відвідувачів і груп туристів використовується метод обслуговування офіціантами.

До підприємств вищого класу відносяться ресторани, кафе, бари, що поєднують достатньо високий рівень обслуговування з різноманітним асортиментом що готується продукції. Для них характерне своєрідне оформлення торгових приміщень, оснащення новітнім торгово-технологічним устаткуванням. Обслуговуючий персонал цих підприємств повинний бути забезпечений єдиним форменим одягом і взуттям, що відповідає стилю підприємства.

При обслуговуванні відвідувачів застосовується порцеляновий, металевий посуд, а на бенкетах і прийомах - фірмовий порцеляновий і кришталевий посуд, мельхіорові прибори. У меню повинні переважати порційні фірмові страви і вироби. Відвідувачів обслуговують кваліфіковані офіціанти, метрдотелі, бармени, що володіють одним з іноземних мов. Усі страви і кулінарні вироби готують висококваліфіковані кухарі. Завідуючим виробництвом повинен бути майстер-кухар. У вечірній час організуються концертно-естрадні вистави і виступи музичних ансамблів. У торгових залах передбачаються танцювальні площадки.

До підприємств першого класу відносяться ресторани, вагони-ресторани, кафе, шашликові, чебуречні і деякі інші спеціалізовані

підприємства з меншим, чим на підприємствах вищої категорії, обсягом послуг. Обслуговування відвідувачів здійснюється, як правило, офіціантами. На цих підприємствах готуються в різноманітному асортименті закуски, перші, другі і солодкі страви.

У ресторанах і кафе першого класу організують виступи музичних ансамблів або використовуються музичні автомати, магнітофони.

До підприємств першого класу відносяться також буфети при видовищних закладах, спортивних спорудах і палацах, до них можуть бути віднесені також буфети при готелях, аеропортах, морських і річкових вокзалах і комфортабельних суднах.

Підприємства ресторанного господарства: загальнодоступні і дієтичні їдальні, чайні, кафе, кафе-кондитерські, кафе-молочні, закусочні, вареничні, сосискові й інші спеціалізовані підприємства, буфети на вокзалах, автостанціях, аеропортах, аеровокзалах, при видовищних підприємствах, спортивних спорудах, готелях (не віднесених до першої категорії) на класи не діляться і працюють по методу самообслуговування

Підприємства оснащуються столами з гігієнічним покриттям, в них допускається спрощене сервірування.

У залежності від класу підприємства встановлюються ціни на продукцію ресторанного господарства, що складається з вартості сировини (напівфабрикатів) і націнок, призначених поряд із торговими знижками для відшкодування витрат підприємств ресторанного господарства по виробництву і реалізації продукції і забезпеченню планового прибутку.

При обслуговуванні споживачів у місцях масового відпочинку (міські парки, пляжі й ін.) підприємствами ресторанного господарства різних категорій (із виїздом на місця) при реалізації однакової по якості продукції застосовуються націнки, встановлені для загальнодоступних підприємств.

При обслуговуванні учасників спеціальних заходів (з'їздів, конференцій, нарад та ін.) реалізація продукції провадиться з застосуванням націнок підприємств тієї категорії, у яких проводиться обслуговування.

3. Культура і якість обслуговування у закладах ресторанного господарства

Обслуговуванням відвідувачів на підприємствах ресторанного господарства зайняті бармени, буфетники, офіціанти, адміністратори залу, кухаря - роздавальники, касири. Їхня діяльність повинна бути спрямована на більш повне задоволення попиту населення на кулінарну продукцію і послуги підприємств ресторанного господарства. Обсяг і характер наданих послуг визначається типом підприємства, його потужністю, місцем розташування, конкретними умовами роботи, особливостями що обслуговується контингенту.

До числа основних чинників, що визначають культуру обслуговування в масовому харчуванні, відносяться: наявність сучасної матеріально-технічної бази, різноманітний асортимент що випускається продукції, упровадження прогресивних форм і методів обслуговування, надання додаткових послуг відвідувачам, наукова організація праці у всіх ланках обслуговування, вивчення попиту на продукцію і послуги ресторанного господарства, рівень рекламно-інформаційної роботи, підвищення кваліфікації обслуговуючого персоналу, організація соціалістичного змагання.

Рівень розвитку матеріально-технічної бази ресторанного господарства характеризується наявністю достатньої мережі підприємств, у тому числі спеціалізованих, доведенням кількості місць у них до затверджених нормативів, а також оснащенням підприємств сучасними технічними засобами.

Різнманітний асортимент що випускається продукції дозволяє більш повно задовольняти попит споживачів, організувати раціональне збалансоване харчування різноманітних контингентів з урахуванням енерговитрат і вимог фізіології харчування.

Росте число додаткових послуг, що надаються споживачам.

Підприємствами ресторанного господарства здійснюється доставка замовлень додому і до місць відпочинку, обслуговування весіль, ювілеїв і інших торжеств, обслуговування з'їздів і конференцій, симпозіумів і семінарів, приймаються замовлення на готування кулінарних і кондитерських виробів.

Систематичне і глибоке вивчення споживчого попиту дозволяє більш повно задовольняти запити населення. Матеріали, отримані в результаті вивчення попиту, використовуються при визначенні режиму роботи підприємств, асортименту продукції, виборі форм і методів обслуговування.

До рекламно-інформаційної роботи відносяться видання проспектів, яскраво оформлених меню, плакатів, що оповіщають про проведення сімейних обідів, святкових вечорів, дегустацій страв національної кухні, конференцій споживачів і ін. Добре поставлена рекламно-інформаційна робота позитивно впливає на формування попиту відвідувачів, підвищення культури обслуговування.

Висока культура обслуговування вимагає від працівників ресторанного господарства глибоких фахових знань й ініціативи, що може бути досягнуто продуманою організацією системи підготовки і підвищення кваліфікації кадрів.

Якість обслуговування визначається в основному обсягом, видами і характером послуг, наданих відвідувачам. Цей показник дозволяє охарактеризувати відношення споживачів до результатів діяльності підприємств ресторанного господарства.

До основних чинників, що визначають якість обслуговування, відносяться: зручність розташування і правильний вибір режиму роботи підприємства, якість кулінарної продукції, що випускається, дотримання санітарно-гігієнічних вимог до утримання приміщень, посуду і меблів, швидкість обслуговування, комфорт в обідньому залі, ввічливість, пильність і зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу.

Під зручністю розташування підприємства припускається його

доступність для населення житлового району або робітників тих підприємств, для обслуговування яких воно призначено. Режим роботи підприємства повинен відповідати режиму роботи контингенту споживачів, що обслуговується.

Якість кулінарної продукції визначається її харчовою цінністю, що характеризується енергетичними, біологічними й органолептичними показниками. Перші два показники визначаються даними лабораторних аналізів, третій - шляхом бракеражу їжі.

Дотримання санітарно-гігієнічних вимог характеризується чистотою приміщень, посуду, меблів. При цьому враховуються дані часопису санітарного лікаря і запису споживачів у книзі відкликань і пропозицій.

Швидкість обслуговування може бути визначена шляхом спостереження, обстеження, розрахунку оборотності місць, анкетного опитування і залежить від типу підприємства.

Комфортні умови в обідніх залах характеризуються вимогами, запропонованими до інтер'єра, планувальному рішенню приміщень, їхньому устаткуванню, освітленню, сервіровці столів, музичному оформленню, всьому тому, що створює відчуття затишку і розташовує до відпочинку.

Ввічливість, пильність і зовнішній вигляд персоналу створюють обстановку гостинності, забезпечують гарний настрій у відвідувачів, спонукають їх до повторних і кількаразових відвідувань даного підприємства.

Для характеристики культури і якості обслуговування на підприємствах ресторанного господарства різноманітних типів використовуються визначені критерії. Так, у ресторанах і кафе офіціанти повинні знати кулінарну характеристику страв, наявних у меню, правила їх подачі, уміти рекомендувати вино-горілчані вироби до закусок і страв, володіти правилами обслуговування прийомів і бенкетів, володіти одним або двома іноземними мовами в обсязі, необхідному для виконання службових обов'язків.

Культура і якість обслуговування безпосередньо впливають на результати господарської діяльності підприємств ресторанного господарства. З ростом культури обслуговування росте число споживачів, збільшується товарообіг, підвищується рентабельність підприємств, знижуються витрати.

Запитання для самоперевірки

1. Які чинники обумовлюють культуру обслуговування?
2. Назвіть параметри, які забезпечують якість обслуговування.
3. У чому полягають основні завдання закладів ресторанного господарства у сфері обслуговування?
4. Як класифікуються послуги, які можуть надавати заклади ресторанного господарства?
5. Назвіть основні напрями розширення додаткових послуг на закладах ресторанного господарства.
6. Як класифікуються форми й методи обслуговування споживачів?
7. Дайте характеристику прогресивних форм обслуговування.

Тема 2.2. Характеристика матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства

1. Характеристика приміщень для організації торговельної діяльності в закладах ресторанного господарства різних типів

До складу торговельних приміщень закладів ресторанного господарства входять: торговельні зали, вестибулі (з гардеробом, умивальними і туалетними кімнатами), аванзали, роздавальні, буфети, бари, коктейль-холи, приміщення для відпускання обідів додому. До підсобних приміщень відносять мийну столового посуду й сервізну. Склад торговельних приміщень, їх площа залежать від типу підприємства та

кількості місць у залі.

Вестибуль - приміщення, з якого починається обслуговування, візитна картка підприємства. У ньому розташовується гардероб для верхнього одягу, туалетні й умивальні кімнати. Оформлення вестибюлю визначається типом підприємства. У вестибюлі розміщуються м'які меблі - крісла, напівкрісла, бенкетки, журнальні столики, дзеркала, телефони-автомати; організовується продаж газет, сувенірів. В інтер'єрі вестибюлю використовуються живі чи штучні квіти, зелень. Вхід до туалетних кімнат відокремлюється декоративними перегородками.

Гардероб розташовується, як правило, біля входу. Він обладнується вішалками різних конструкцій. Кількість гачків установлюють на 10% більше, ніж місць у залі. Гардеробна стійка може мати шафи для зберігання взуття. На підприємствах із самообслуговуванням вішалки для одягу ставляться у залі.

У туалетних кімнатах повинні бути електрорушники, дзеркала, підведена гаряча і холодна вода, туалетне мило, туалетний папір, індивідуальні серветки для рук.

Аванзал - приміщення для відпочинку споживачів і очікування процесу обслуговування. Вона розміщується перед торговельною чи бенкетною залом. Тут зустрічаються запрошені гості при організації банкетів, прийомів, весільних вечорів та інших свят. В аванзалі ставляться крісла, дивани, журнальні столики, квітники, підлога застилається килимом. Оформлення аванзали повинно бути пов'язане з декоративним рішенням інтер'єру торговельного залу.

Торговельні та бенкетні зали - приміщення для обслуговування відвідувачів, місце для приймання їжі та відпочинку, їх плануванню, оформленню й обладнанню приділяється велика увага. Підприємства можуть мати одну чи декілька залів. Це залежить від потужності підприємства, його типу, форм обслуговування. Найбільш зручні невеликі зали. Тому зали ресторанів і кафе з великою кількістю місць бажано або розділяти

декоративними перегородками, або створювати кабінки, окремі зони.

Особлива увага приділяється інтер'єру залів: планувальному рішення, освітленню, кольору стін, оздобленню стелі, оформленню підлоги, декоративним елементам (розпису, кераміці, світильникам, квітам).

Сучасний інтер'єр характеризується чіткістю стилю, лаконічністю й виразністю художніх засобів, нестандартними меблями. Обов'язковим доповненням інтер'єру зали є зелень, штучні чи живі квіти. Одним із значних елементів інтер'єру можна вважати штучне освітлення. Світло може виділити структуру стін, "збільшити" або "зменшити" залу, надати особливу виразність декоративним прикрасам.

В їдальнях освітлення повинно бути яскравим, у ресторанах і кафе - приглушеним. Освітлення може бути загальним, місцевим, змішаним. При загальному освітленні світильники розташовуються на стелі рівномірно. Місцеве чи направлене освітлення окремих ділянок або зон зали, а також елементів оформлення й обладнання досягається використанням підвісних світильників і бра. Для індивідуального освітлення столів, барної стійки застосовуються настільні лампи, що створюють атмосферу затишку та спокою. Змішане освітлення передбачає використання двох систем освітлення. Оригінальним є вмонтоване освітлення - світлові карнизи, смуги, підсвітка підлоги. Використання різних типів освітлення, правильний вибір світильників, їхніх форм дозволяє створити оригінальний інтер'єр.

Важливе значення в інтер'єрах торговельних зал має колір. В оформленні приміщень використовують усі кольори, але слід пам'ятати, що червоний, рожевий та інтенсивно-жовтий тони збуджують нервову систему, тому ними не можна зловживати. Вибір кольору залежить від форми торговельних зал, їх освітлення, орієнтації вікон. Якщо торговельна зала повернута на південь, підходять більш насичені тони, у недостатньо освітлених приміщеннях використовуються теплі світлі тони (ніжно-рожевий, золотисто-зелений тощо).

Оздоблювати приміщення краще сучасними матеріалами, які

характеризуються декоративністю, високою якістю, практичністю, гігієнічністю, підвищеною стійкістю до води, жирів. До таких матеріалів належать синтетичні клеєві плівки, листовий, паперово-листовий пластик. У конструкції торговельних залів широко використовуються декоративні підвісні стелі, стіни з шумопоглинаючих матеріалів. Для покриття підлоги на закладах ресторанного господарства застосовуються плиткові й рулонні полімерні матеріали, паркет, килимові покриття на синтетичній основі.

В оформленні торговельної зали велике значення мають меблі: столи, стільці, серванти, сервірувальні столики. Меблі повинні відповідати загальному інтер'єру зали. Для багатьох сучасних закладів ресторанного господарства характерні національні мотиви в оформленні інтер'єру. При цьому важливим є вміле поєднання старовини й сучасності. Єдиний стиль зберігається в меблях, посуді, одязі офіціантів.

2. Торгові меблі, принципи їх розміщення

Для обладнання торговельної і бенкетної зал використовуються спеціальні меблі: столи звичайні, бенкетні, фуршетні; крісла, стільці, підсобні столи для офіціантів, серванти, пересувні столики-візки для сервірування. Меблі є важливим функціональним елементом інтер'єру підприємства. Сучасні меблі, які пропонуються для використання на закладах ресторанного господарства, характеризуються якістю, стійкістю, гігієнічністю, естетичністю. Ресторанні меблі повинні, крім того, забезпечувати максимальний комфорт для відвідувача, створювати зручності для його відпочинку.

Столи для ресторанів відрізняються розмірами, оздобленням стільниць, характером призначення. Столи можуть бути квадратні, прямокутні, багатокутні, круглі, овальні. Використання у ресторанах столів збільшених розмірів пов'язане з більш повним сервіруванням, широким і різноманітним асортиментом страв, ніж на закладах ресторанного господарства інших типів.

Для покриття стільниць використовуються поліефірні матеріали, стійкі до впливу температури та вологи. Найбільш гігієнічні столи з деревини цінних порід з багатою текстурою.

Для забезпечення стійкого положення предметів сервірування, зменшення шуму на стільниці під скатертину натягають чохол з товстої тканини (сукна, байки) на шнурках або гумовій стрічці. Такі чохли зручні для заміни і прання.

З метою створення максимальних зручностей для споживачів у ресторанах використовуються 2-, 4-, 6-, 8-місні столи. Вони об'єднуються загальним композиційним рішенням. Найбільш зручна ширина столів 800 - 900 мм. Довжина залежить від кількості місць з розрахунку 670 - 700 мм на особу (табл. 1).

Таблиця 1. Раціональні розміри столів для ресторанів

Вид столу	Розміри, мм		Вид столу	Розміри, мм	
	довжина	ширина		довжина	ширина
2-місний	800	625	4-місний	1300	850
	850	650		1400	900
	ø 900	700	4-місний круглий	ø 900-1100	
2-місний круглий	ø 700-800		6-місний	1870	800
4-місний	800	800		1950	850
	850	850		2100	900
	900	900	6-місний круглий	ø 300	

У залах їдалень установлюються прямокутні 4-, 6-, 8-місні чи квадратні 4-місні столи. У кафе, закусочних, барах столи можуть бути довільних форм і розмірів, як правило, 2- і 4-місні. Столи у кафетеріях, закусочних, які розраховані на швидке обслуговування та приймання їжі стоячи, повинні мати висоту 1000 - 1100 мм, ширину 650 - 700 мм, довжину з розрахунку 500 мм на одну особу. Це можуть бути столи-прилавки, барні стійки. Під стільницею обладнують полиці для сумок. Для проведення бенкетів і прийомів використовують спеціальні столи. Ширина бенкетного столу

більша від звичайного -1200 -1500 мм. Фуршетні столи мають таку саму ширину, але їх висота досягає 900 -1050 мм. Бенкетні й фуршетні столи збираються з окремих секцій довжиною 1 - 2,5 м. Загальна довжина не повинна перевищувати 10 м. Стільці та крісла повинні відповідати антропологічним даним людини, тобто мати правильно вибрані висоту, ширину і глибину сидіння. Ресторанні крісла дещо ширші стільців і мають підлокітники. Стільці та крісла можуть бути на дерев'яній або металевій основі з покриттям із синтетичних матеріалів або тканини. На підприємствах із тематичним оформленням стільці роблять у вигляді бочок, пеньків та іншої форми. Специфічними меблями є барні табурети. Вони не зовсім зручні, але вносять різноманіття до інтер'єру. Барні табурети мають круглу форму, висоту 800 - 900 мм, їх роблять обертовими, з упорами для ніг, а інколи зі спинкою та підлокітниками.

Серванти призначаються для зберігання невеликого запасу посуду, приборів, столової білизни, які необхідні офіціантам у процесі роботи. Верхня кришка серванту використовується як підсобний столик. Сервант має шухляди і полиці. Найбільш розповсюджені розміри сервантів (у мм): висота - 900 - 1000; довжина - 1000 - 1400 і ширина 450 - 500. Підсобні столи використовуються офіціантами для підготовки страв до подавання, для використаного посуду, відкупорювання пляшок. Підсобні столики виготовляють з тих самих матеріалів, що і звичайні столи у залі. їхня ширина відповідає ширині обідніх столів (850 - 900 мм), висота становить 740 - 750 мм, довжина - 600 мм.

Сервірувальні столики на колесах призначені для транспортування страв до обідніх столів, виготовляються з нержавіючої сталі (каркас) з пластмасовими полицями. Вони можуть бути з підігрівом, охолодженням.

Організація роботи мийної столового посуду і сервізної

Мийна столового посуду створюється на підприємствах громадського харчування будь-якого типу і потужності (крім тих, де використовується тільки одноразовий посуд). Чітка робота цієї ділянки підприємства сприяє

швидкій організації обслуговування споживачів і забезпечує економне використання посуду. Мийна столового посуду повинна мати зручне сполучення із залом, роздавальною, гарячим і холодним цехами. Це полегшує збирання використаного посуду, доставляння його до мийної, дозволяє безперервно забезпечувати виробництво, роздавальників, офіціантів чистим посудом.

Рациональна організація роботи мийної столового посуду залежить від правильного розташування технологічного обладнання, забезпечення санітарно-гігієнічних вимог (підведення гарячої та холодної води, наявність каналізації), організації праці робітників.

У мийній умовно можна виділити три ділянки:

- 1) приймання використаного посуду, очищення його від залишків їжі;
- 2) миття посуду, приборів, підносів у ваннах або машинах;
- 3) зберігання й видача чистого посуду.

Подавання посуду із зали здійснюється на підприємствах із самообслуговуванням, як правило, через спеціальне вікно. Використаний посуд до місця збирання доставляється споживачами вручну або робітником зали на візку. У великих залах установлюються конвеєри, на які споживачі ставлять підноси з використаним посудом.

У ресторанах з метою створення відповідного інтер'єру вікно для приймання посуду виходить до коридору, а не до зали.

У мийній біля приймального вікна ставиться стіл з лійкоподібним заглибленням, під яким розміщується бачок для збирання залишків їжі. З допомогою гумових губок посуд чиститься. Далі розташовується виробничий стіл для сортування посуду за видами і розміщення у касети машин.

На невеликих підприємствах миття посуду здійснюється вручну або на посудомийних машинах. Згідно із санітарними вимогами, фарфоровий і фаянсовий посуд миться у ванні з трьома відділеннями (або у трьох ваннах). Для стаканів, чарок, бокалів установлюються дві окремі ванни (або ванна з двома відділеннями): для миття з мийними засобами й ополіскування.

Чистий посуд ставиться на спеціальні полиці-решітки або сушиться у сушильних шафах.

Дільниця зберігання посуду оснащується шафами або навісними полицями. Видавання чистого посуду на роздавальну чи офіціантам здійснюється через окреме вікно або двері.

Столовий посуд миється окремим робітником, за наявності посудомийних машин неперервної дії в мийній працюють два оператори. У невеликих закусочних мийник столового посуду виконує функції збирання посуду.

На підприємствах з обслуговуванням офіціантами поруч з мийною столового посуду розміщується сервізна. Це приміщення для зберігання столового посуду з фарфору, скла, металу, кришталю. Допускається зберігання невеликої кількості чистих серветок, скатертин, ручників.

Для зберігання посуду та приборів сервізна обладнується шафами і стелажми. Посуд розміщується за видами: окремо з фарфору, скла, кришталю, металу; прибори - у шухлядах з відділеннями для ножів, виделок, ложок. Посуд ставиться так, щоб його було зручно брати, наприклад, чашки, соусники - ручками назовні.

Нормами оснащення передбачено наявність на підприємствах трьох комплектів посуду і приборів на одне місце. Два комплекти знаходяться в обігу в залі й на роздавальні, третій - на мийній. Така кількість посуду і приборів забезпечує нормальне обслуговування споживачів при дво- й трикратній обіговості місця за годину.

Порядок відпускання приборів, столового посуду, столової білизни залежить від характеру роботи підприємства. Столовий посуд передається у підзвіт особам, які відповідають за його зберігання.

Відповідальність за посуд і прибори, що знаходяться в обігу, на підприємствах з обслуговуванням офіціантами може бути покладена на працівника сервізної, який відпускає посуд, метрдотеля чи адміністратора, бригадира офіціантів, а на підприємствах із самообслуговуванням - на

адміністратора чи інших осіб, уповноважених на це наказом директора підприємства. З ними укладаються договори про матеріальну відповідальність. За згодою робітників, котрі входять до складу бригади, може бути встановлена бригадна відповідальність офіціантів та інших осіб за посуд і прибори, які знаходяться в обігу у залі. Бригадна відповідальність також оформлюється договором між адміністрацією та бригадиром або досвідченим членом бригади.

Відповідальною особою отримується посуд і прибори, забезпечується їх видача офіціантам, зберігання у процесі обігу, а також здавання в кінці робочого дня. Посуд видається в кількості, необхідній для безперервного обслуговування (обмінний фонд).

У разі необхідності при передачі посуду і приборів складається акт на бій, лом, псування, втрату. Акт оформлюється комісією, до складу якої входять робітник, відповідальний за посуд, прибори, що знаходяться в обігу, та робітник, в якого вищевказані цінності перебувають на обліку протягом дня. Акт підписується керівником підприємства. Матеріальна втрата відшкодовується за рахунок винного чи списується (залежно від характеру втрати).

3. Столовий посуд, прибори та столова білизна

Достатня кількість столового посуду, приборів, білизни - необхідна умова організації роботи заклади ресторанного господарства.

Столовий посуд виготовляється з порцеляни чи фаянсу, скла чи кришталю, металу, пластмаси; прибори - з металу.

Порцеляновий і фаянсовий посуд належить до групи керамічних виробів. Порцеляна та фаянс різняться за складом компонентів (головний компонент у них один - каолінова глина) і температурою опалювання. Посуд з порцеляни має сніжно-білий черепок, який майже просвічується. При легких ударах дає чистий довгий звук.

Фаянсовий посуд має білий або жовтуватий пористий черепок. Він не

просвічується навіть у тонкому шарі, при простукуванні дає глухий звук. Фаянсові вироби мають меншу механічну і термічну міцність, меншу стійкість глазури порівняно з порцеляновим.

У ресторанах класу "люкс" і вищій категорії використовується посуд, який за своїми декоративними властивостями повинен відповідати загальному стилю оформлення. Фірмовий посуд з емблемою підприємства виготовляється на заводі на замовлення. У табл. 2 наведено асортимент і характеристики порцеляново-фаянсового посуду, його використання.

Страви І напої української національної кухні подаються, як правило, у гончарному посуді. Він має пористий природно забарвлений черепок від світло-жовтого до темно-коричневого кольору, покритий глазур'ю (майолікові вироби). Це горщечки ємністю 500 - 600 см сферичної чи овальної форми з двома ручками або без них для приготування та подавання печені, вареників тощо.

Керамічні тарілки, бокали відповідної ємності використовують для сервірування стилізованих столів, керамічні келихи, глечики — для подавання напоїв власного виробництва. Декоративні вази, вази для квітів, панно, підсвічники та інші вироби з кераміки слугують для створення Інтер'єрів залів.

Скляний і кришталевий посуд застосовується для подавання винно-горілчаних виробів, соків, напоїв, салатів, десертів. Скляний посуд виготовляється зі скломаси методами видування, пресування й лиття. Він може бути й прозорим або різноманітного кольору, звичайним або термостійким.

Для урочистих випадків - прийомів, бенкетів, як правило, використовується кришталевий посуд. Він відрізняється високою прозорістю, особливим блиском, приємним дзвоном. Якість кришталю характеризується його художнім оформленням - алмазними гранями.

Ємність бокалів І чарок залежить від міцності напою. У табл. 2 наведено характеристики скляного та кришталевого посуду.

Таблиця 2. Порцеляново-фаянсовий посуд

Найменування	Характеристика	Призначення
Тарілки:		
столові глибокі	ø240 мм	Для перших страв
мілкі	ø 240 мм	Для других страв, як підставні під закусочні і столові глибокі тарілки
закусочні	ø 200 мм	Для закусок
десертні мілкі й глибокі	ø 200 мм	Для солодких страв і фруктів
піріжкові	ø 175 мм	Для хліба, тістечок, грі нок,
		як підставні під креманки
для ікри	ø 150мм	Для паюсної ікри
Блюда круглі й овальні	6-, 12-порційні	Для м'ясних і рибних гарячих страв і холодних закусок
Салатниці й вази круглої, овальної, квадратної форми	120,240,360, 480, 720 см3	Для салатів
(1-,2-,3-,4-,6порційні)		
Тарілки для оселедця овальні	Довжина,мм 135,250,270, 300	Для закусок з оселедця, риби гарячого і холодного копчення та інших рибних закусок
Соусники	1-, 6-порційні	Для соусів холодних
Супові миски овальні або круглі	1-, 6-порційні 1-, 4-порційні	Для супів
Чашки:		
бульйонні (з однією або двома ручками)	350 -400см3	Для подавання бульйонів
чайні	200 -250см3	Для подавання чаю, кави з молоком
кавові	75 - 100 см3	Для подавання кави чорної
Чайники	350 -500см3	Для заварювання й подавання чаю
	800 -1500см3	Для доливання окропу
Кавники	500 см3	Для подавання чорної кави
Сметанники (відкриті)	150,250,300,425см	Для подавання вершків
Молочники (закриті)	500, 750, 1000см3	Для подавання молока
Сільниці (відкрита, закрита)	40см3	Для солі
Перечниці (закриті)	25 - 30 см3	Для перцю
Гірчичниці (відкриті й закриті)	35 -40см3	Для гірчиці
Підставки для яєць	1 -порційні	Для подачі яєць в "мішечок"
Вази сферичні на низькій ніжці	ø 200 - 300 мм	Для печива, цукерок, тістечок
Вази	Висота140-200мм	Для квітів
Блюдця-розетки	ø 90 -100мм	Для варення, цукру, лимона
Попільнички		Для сервірування столу

Чарки коньячні ємністю 25 см^3 застосовуються для подавання коньяку, мають форму діжечки. Коньячний бокал тюльпаноподібної форми, розширений униз і звужений угору, на низькій ніжці ємністю $100 - 125\text{ см}^3$ застосовується у барі. У бокал наливається 25 см^3 коньяку і трохи підігрівається знизу долонею. Внаслідок цього посилюється аромат і букет напою. Чарка виготовляється з тонкого прозорого скла, щоб було видно золотистий колір коньяку.

Для подавання гарячих напоїв скляний посуд застосовується рідко. Як правило, це склянка з тонкого скла ємністю 250 см^3 . Вони використовуються для подавання чаю, глінтвейну разом з підсклянниками.

Прибори для спецій і приправ (солі, перцю, гірчиці) виготовляються з пресованого скла у вигляді флаконів, які встановлюють на металевій підставці. Прибори для солі й перцю мають металеві кришечки з отворами, прибори для гірчиці - кришечку і лопаточку. Додатково можуть бути флакони з притертим корком для оцту, олії.

У барах і буфетах для відмірювання визначених порцій напоїв застосовується мірний посуд зі скла: склянки циліндричної форми ємністю 100 і 200 см^3 , які мають рисочки, що відповідають об'єму 50 , 100 , 200 см^3 .

Металевий посуд використовується для подавання гарячих закусок, супів і других страв (табл. 4). На закладах ресторанного господарства використовується металевий посуд із мельхіору (у ресторанах класу "люкс", вищої категорії) і нержавіючої сталі (у ресторанах і кафе першої, другої категорій). Мельхіор - стійкий до корозії сплав міді з нікелем, покритий тонким шаром ($0,3 - 0,5\text{ мм}$) срібла. Мельхіоровий посуд має гарний зовнішній вигляд і сприяє прикрасі столу. Цей посуд можна підігрівати, він не б'ється і може довго служити, якщо його правильно мити, полірувати.

Асортимент металевого посуду достатньо широкий. Ікорниця з мельхіору має вставну скляну або кришталеву розетку. Кокотниці - маленькі каструльки з довгою ручкою ємністю 90 см^3 використовують для приготування й подавання гарячих закусок з м'яса, птиці, грибів. Кокільниці

мають форму маленьких раковин на підставці.

Для перенесення посуду, обслуговування бенкетів і прийомів застосовують підноси чотирикутні розміром 50х40 см або 35х25 см і круглі діаметром 30, 50 см; для подавання рахунка - підноси малі.

Таблиця 3. Скляний і кришталевий посуд

Найменування	Характеристика	Призначення
Чарки :		Для коньяку
форма діжечки або тюльпану	25 - 30 см ³	Для лікерів
форма креманки	25см ³	Для наливок, настоянок, горілки
горілчана	35 - 50 см ³	Для міцного або десертного вина (мADERA, портвейн, херес, кагор) Для червоного
мADERна	75см ³	сухого вина
лафітна	25 см ³	Для білого сухого вина
рейнвейна (кольорова)	100см ³	
Бокал конусної, грушепо-дібної форми або форми креманки	125 -150см ³	Для шампанських вин
Фужер	200 - 250 см ³	Для фруктових мінеральних вод, пива
Стопки циліндричної або конічної форми	25 -150см ³	Для горілки, вина
Склянки циліндричної або конічної форми	200 - 250 см ³	Для соків, пива, мінеральної води (висота у 2,5 - 3 рази більша за діаметр)
Склянки конічної форми з потовщеним дном	250 - 320 см ³	Для соків, коктейлів
Склянки циліндричні	200 - 250 см ³	Для чаю, кави, какао
Графини сферичної або конусної форми	250 -1200см ³	Для алкогольних напоїв
Глечики	1,2 -2,75л	Для соків, морсу, фірмових напоїв, води
Салатники	1-, 6-порційні	Для салатів, маринованих і свіжих овочів
Креманки	1 -порційні	Для кремів, мусів та інших солодких страв
Блюдця-розетки	Ш150 -100мм	Для варення, джемів, меду
Вази круглі на високій або низькій ніжці плоскі високі	Ш 200, 240, 300 мм	Для фруктів, цукерокДля тортів, тістечок Для квітів
Крюшонниці	Багатопорційні	Для крЮшону
Келихи	250 - 500 см ³	Для пива
Попільнички		Для сервірування столу

Таблиця 4. Металевий посуд

Найменування	Характеристика	Призначення
Миски супові	1-, 2-, 4-порційні	Для заправних та пюреподібних супів
Баранчики круглі, овальні	1-, 2-порційні 1-, 2-, 3-, 4-порційні	Для рибних та м'ясних страв у соусі Для птиці, дичини, відварної та тушкованої; млинців, овочевих страв
Соусники	1-, 2-порційні	Для гарячих соусів
Блюда овальні, круглі	1-, 2-, 3-, 4-, 5- і 10-порційні 6, 10-порційні	Для порційних смажених других страв, холодних закусок
Сковороди	1-, 2-, 4-порційні	Для приготування і подавання яєчні, солянки, гарячих закусок
Кокотниці	1 - порційні	Деякі гарячі закуски (краби під молочним соусом, гриби у сметані)
Кокільник	1 - порційні	Для запікання і подавання риби (судак під молочним соусом)
Ікорниці	1,2- 4-порційні	Для зернистої та кетової ікри
Турочки	125 -250см3	Для приготування і подавання кави "по-східному"
Кавники	1-, 4-порційні	Для чорної кави
Сметанники	1-, 4-порційні	Для вершків
Молочники	1-, 4-порційні	Для молока
Цукорниці	-	Для колотого або рафінованого цукру
Креманки	1 - порційні	Для морозива
Підсклянники	1 - порційні	Для чайних склянок
Самовари	2,5л	Для окропу
Цукерниці	-	Для цукерок
Пашотниці		Для подавання яєць до бульйону або овочевих гарнірів до м'ясних і рибних страв
Відерце	-	Для охолодження шампанського
Канделябри і підсвічники	-	Оформлення залів для бенкетів

Посуд з полімерних матеріалів - мелаліту, полістиролу, склопластику - має такі важливі властивості, як мала маса, хороша міцність, хімічна стійкість, невелика вартість. Пластмасовий широко використовується на підприємствах швидкого обслуговування, на транспорті (у літаках, на річкових суднах). Тут можуть застосовуватися полімерні тарілки, чашки, креманки, прибори для спецій, вази для паперових серветок, столові

прибори. Для обслуговування банкетів-фуршетів у ресторанах використовуються пластмасові шпатель і виделочки для подавання бутербродів-канапе.

Столові прибори, які використовуються у ресторанах, розподіляються на дві групи: основні й допоміжні. Основні призначені для приймання їжі, допоміжні - для порціювання та розкладання страв.

Основні прибори поділяються, у свою чергу, на прибори закусочні, рибні, десертні, фруктові.

Прибори закусочні включають виделку і ніж, подаються до холодних страв і закусок.

Прибори рибні включають виделку із заглибиною для відокремлення кісток і лопатоподібний тупий ніж.

Столові виделка і ніж використовуються для сервірування столу при подаванні других страв.

Прибори десертні складаються з ложки, виделки, ножа. За розміром вони дещо менші закусочних, виделка має три зубці. Застосовуються при подаванні солодких страв.

При подаванні свіжих фруктів, кавунів, динь використовуються фруктові прибори, які відрізняються від десертних тим, що мають ніж меншого розміру із загостреним лезом, схожий на перочинний. Виделка має два зубці.

До допоміжних належать прибори, які призначені для нарізання та розкладання сиру, масла, лимону.

Ножі для масла мають широку основу. Ніж-виделка для сиру має серпоподібну форму із зубцями на кінці. Для нарізання лимону використовуються ніж із зигзагоподібним лезом і виделка з двома гострими зубцями. Виделка-лопатка з п'ятьма зубцями, які з'єднані перекидиною, застосовується для розкладання рибних консервів в олії (шпрот, сардин). Один із трьох зубців виделки для устриць виконано у вигляді леза консервного ножа.

Ложки для розкладання салатів на відміну від столових виготовляються більшого розміру. Ложки розливальні для супів і солодких страв (компотів, киселів) відрізняються між собою розмірами. Ложки з довгими ручками використовуються для приготування змішаних напоїв: коктейлів, віскі з содовою водою. Ложка фігурна служить для порціювання варення у розетки.

Щипці використовуються в таких випадках: кондитерські - для розкладання тістечок; малі - для цукру; для коління горіхів - міцні, плоскі, з гофрованими зубцями; для льоду - з некорозійного металу.

Лопатка для ікри має вигляд плоского совка; лопатка рибна (для розкладання холодних і гарячих рибних страв) - довгастої форми; лопатка кондитерська - більш велика, декоративної форми - для розкладання тістечок, тортів.

У ресторані використовуються столові прибори з мельхіору чи нержавіючої сталі. Вони стійкі, гігієнічні, мають красиву форму й оздоблення. В їдальнях третьої категорії використовуються прибори з алюмінію.

4. Столова білизна

На закладах ресторанного господарства використовуються такі види столової білизни: скатертини, серветки, ручники, рушники, які виготовляються з лляних тканин. Вони гігієнічні, їх легко прати, мають шовковистий блиск.

У ресторанах частіше використовуються скатертини білого кольору різних розмірів з малюнками (геометричні фігури, орнамент), які виткані також білими нитками. Можна застосовувати і кольорові тканини, особливо для чайних столів.

При оформленні столів для бенкетів-фуршетів, столів за типом "шведського" використовуються так звані "спідниці". Це тканина, що покриває стіл від кришки до підлоги. Вона може відрізнятися від тканини,

що лежить на поверхні столу, за кольором і фактурою. "Спідниця" збирається в зборки з інтервалом 50 см, які закріплюються ниткою або шпильками.

Серветки роблять з тієї самої тканини, що і скатертина. Вони мають розмір 35х35 см або 45х45 см. На поліровані столи чи столи з гігієнічним покриттям для кожного споживача кладеться кольорова чи біла серветка розміром 50х35 см. Це можуть бути спеціальні пластикові або паперові серветки.

У процесі обслуговування офіціантами використовуються при подаванні страв білі ручники розміром 35х85 см і кольорові рушники - для протирання й полірування посуду, приборів.

Білизна повинна мати мітку підприємства у вигляді штампу чи вишивки. Вона зберігається у коморі й видається під відповідальність офіціантам.

Своєчасне прання білизни із застосуванням спеціальних мийних засобів збільшує термін її експлуатації. Білизну необхідно підкрохмалювати і правильно заprasувувати: скатертина складається навпіл вздовж і прасується перша (основна) складка, потім знову складається навпіл вздовж, після чого складається впоперек два рази, починаючи із середини. Серветки складаються навпіл і заprasовуються.

5. Підготовка торгових приміщень до обслуговування споживачів

Процес обслуговування споживачів складається з таких елементів: підготовка зали до обслуговування, зустріч і розміщення споживачів, приймання замовлення, отримання та подавання страв, розрахунок.

Підготовка до обслуговування включає прибирання зали, розставляння меблів, одержання столового посуду, приборів і сервірування столів. Посуд і прибори, які використовуються у процесі обслуговування, ретельно перевіряють. Для усунення слідів крапель води, пальців рук посуд

перетирають сухим рушником до бездоганної чистоти.

Сервірування столу є однією зі складових інтер'єру зали і має велике значення для створення відповідного настрою споживачів. Основні вимоги щодо сервірування столів: простота, практичність, відповідність посуду страві, що подається, естетична направленість згідно зі стилем підприємства. Сервірування столу може бути попереднім і додатковим.

Попереднє сервірування сприяє більш швидкому обслуговуванню. Воно залежить від виду обслуговування і передбачає розміщення мінімальної кількості предметів - тільки тих, які можуть бути використані при подальшому виконанні замовлення. До них належать піріжкові тарілки, фужери, прибори для спецій, столові прибори (ніж, виделка, ложка), серветки. Додаткове сервірування проводиться офіціантом залежно від меню прийнятого замовлення.

Сервірування столу проводиться у певній послідовності: стіл накривається скатертиною, потім ставляться тарілки, розкладаються прибори, розміщуються фужери, серветки, прибори для спецій. Кожний елемент сервірування повинен мати на столі своє місце.

Столи накриваються так, щоб заправлений центральний шов скатертини був розміщений по осі вздовж столу й обидва боки її знаходились на одному рівні від підлоги. Краї скатертини повинні звисати не менше ніж на 25 - 35 см від кришки столу, але не нижче сидіння стільця.

Спочатку ставиться закусочна тарілка точно напроти стільця. Відстань від тарілки до краю столу повинна становити приблизно 2 см (рис. 3 а). Якщо на тарілці є емблема ресторану, то вона повертається до середини столу. При бенкетному сервіруванні закусочна тарілка ставиться на мілку столову. Проміж ними доцільно покласти серветку, не закриваючи емблему (рис. 3, б). Піріжкова тарілка ставиться з лівого боку від основної (мілкої столової або закусочної) на відстані 5 - 10 см від неї залежно від кількості приборів. Можливі різні варіанти розміщення піріжкової тарілки: нижні або верхні борти піріжкової та закусочної тарілок розташовані на одній лінії, або

центри обох тарілок знаходяться на одній лінії (рис. 3, в, г, д).

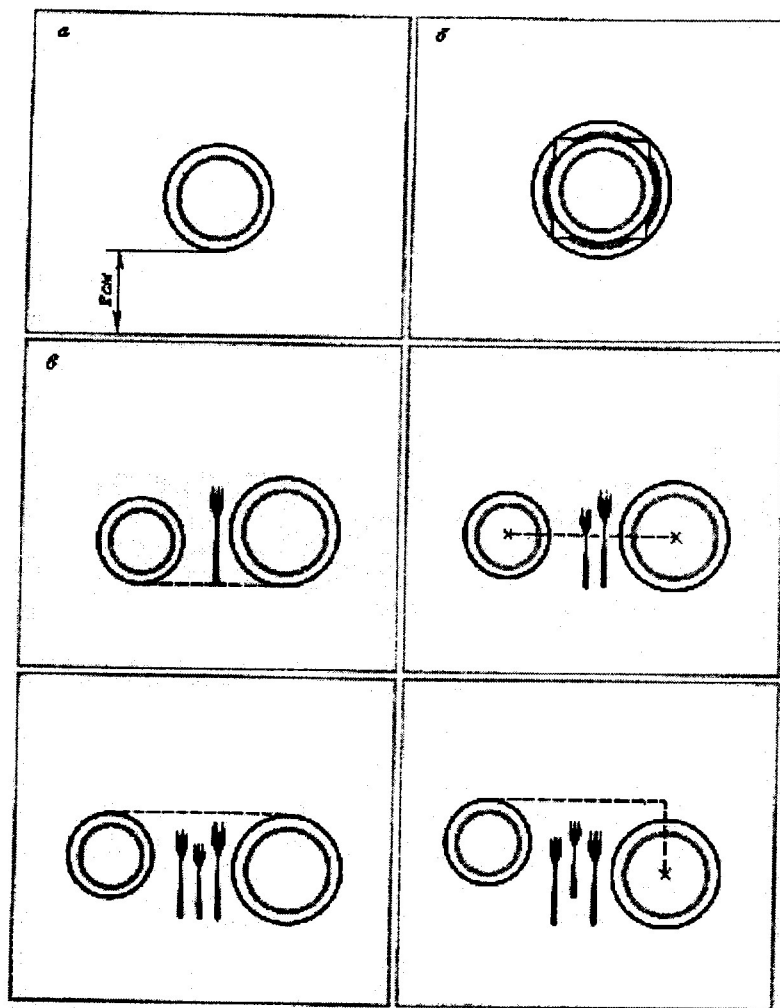


Рис. 3. Послідовність сервірування столу

Столові прибори розміщуються праворуч і ліворуч від центральної тарілки: ножі кладуться праворуч лезом до неї, виделки - ліворуч зубцями вгору. Сервірування столу приборами офіціант завжди починає з ножів, розташовуючи їх у напрямку зліва направо: столовий, рибний, закусочний. Виделки кладуться з лівого боку тарілки у напрямку справа наліво: столова, рибна, закусочна (рис. 4, а, б). Споживач у процесі прийняття їжі користується приборами у зворотному порядку.

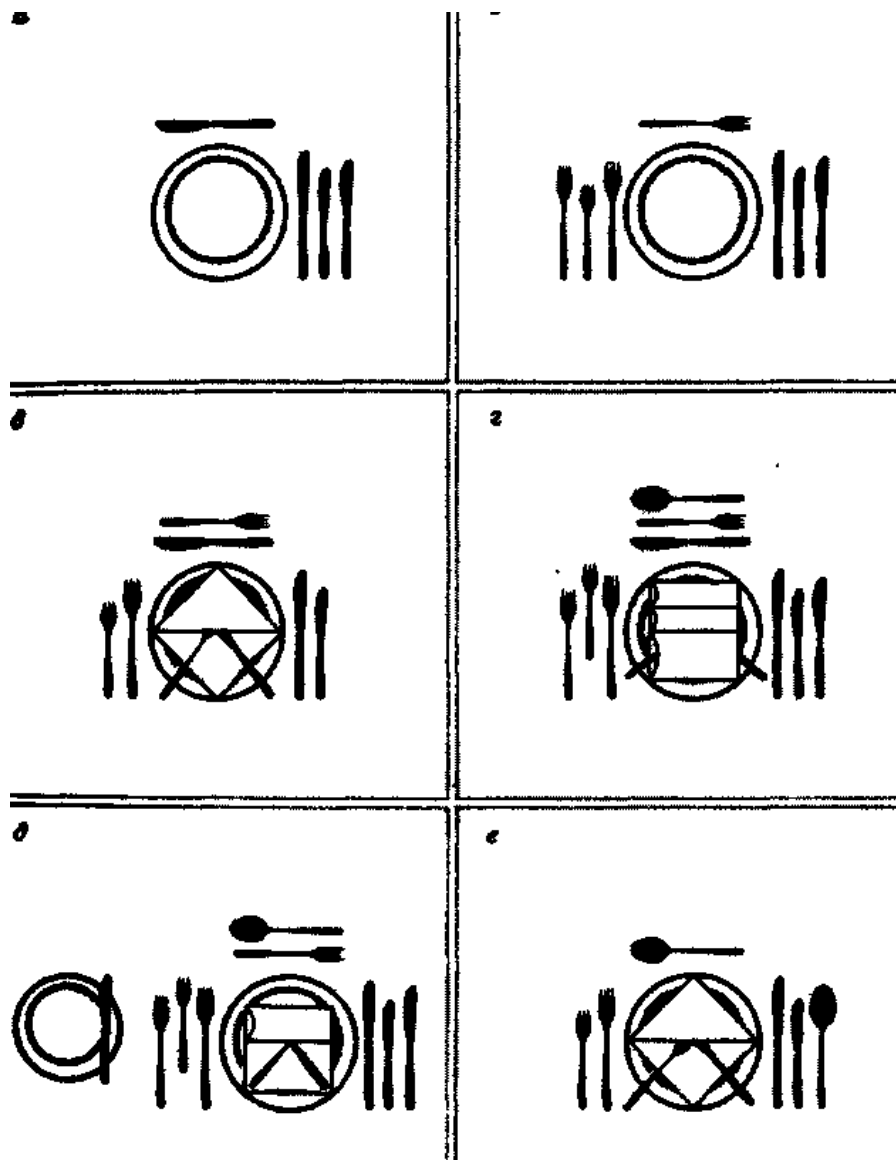


Рис. 4. Схема сервірування столу приборами

Стіл рекомендується сервірувати не більше ніж на три комплекти. У разі необхідності четвертий комплект (закусочні ніж і виделка) можна покласти на закусочну тарілку під серветку.

Десертні прибори розташовують перед закусочною тарілкою у такій послідовності (від тарілки до центру столу): ніж, виделка, ложка. Ніж і ложка розміщуються ручкою вправо, виделка - вліво (рис. 4, г). Частіше при сервіруванні кладеться тільки один з десертних приборів або у парі: ніж і виделка, ложка і виделка (рис. 4, в, д). Прибори кладуться на невеликій відстані від тарілки й один від одного.

Фужери встановлюються у центрі за тарілкою або зсуваються вправо

до лінії перетину верхнього краю тарілки з кінцем першого ножа (рис. 5). Чарки у попереднє сервірування столу не включаються.

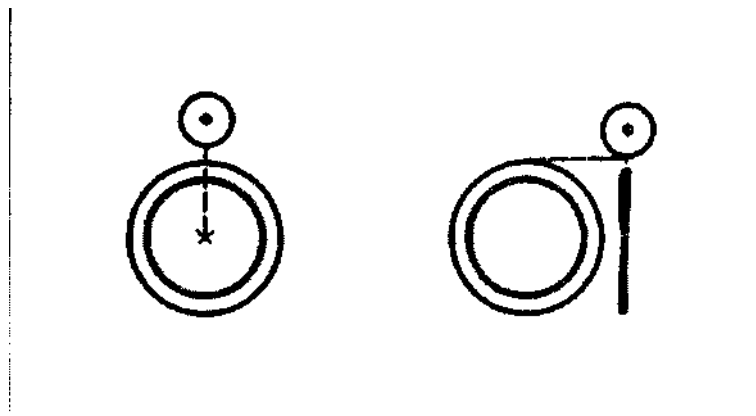


Рис. 5. Схема сервірування столу фужерами

Полотняна серветка кладеться на закусочну тарілку, паперові серветки ставляться у спеціальних підставках і вазах. Серветки можна розміщувати також на пиріжковій тарілці або безпосередньо на скатертині поміж приборами (ножем і виделкою). На рис. 6 наведено різні варіанти складання серветок.

До сервірування столу входить його оформлення квітами. Виготовлення букетів полягає в раціональному розміщенні та відповідній обробці квітів. При цьому ваза і квіти повинні утворювати єдине ціле. Голівки квітів у букеті не повинні розташовуватися в одній площині. Більш великі і темно забарвлені квіти розміщуються в нижній частині вази ближче до центру, дрібні ажурні квіти і більш блідого забарвлення - ближче до периферії.

Для оформлення столу придатні будь-які квіти, за винятком дуже великих і сильно пахучих. Можна використовувати польові квіти, а в осінньо-зимовий період - листя, гілля сосни, ялини та ін.

Вид попереднього сервірування столу залежить від часу приймання їжі. Розрізняють сервірування для сніданку, обіду, вечері, бенкету, чаю, кави.

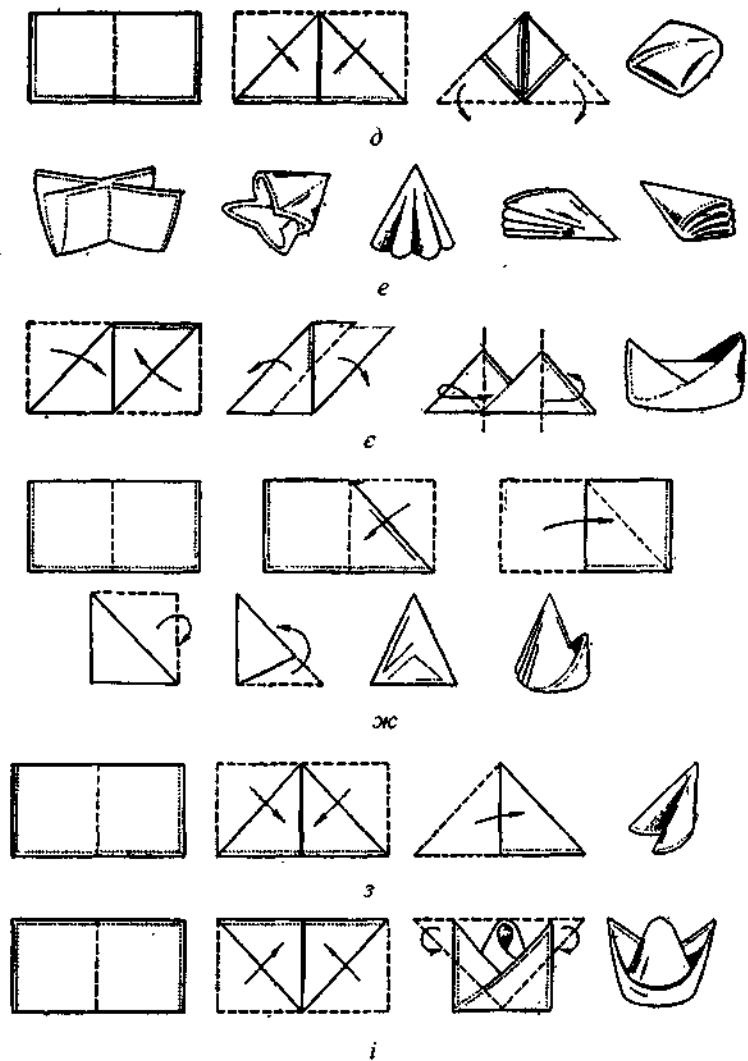


Рис. 6. Форма складання серветок: а - книжечка; б - трикутник; в - трубочки; г - свічки; г- здвоєні свічки; д - конверт; е - восьмигранник; е- кораблик; ж - конус; з - парус; і – лотос

При сервіруванні столу для сніданку ставиться пиріжкова тарілка, кладуться закусочні прибори, полотняна серветка. Однак залежно від умов роботи ресторану також можна покласти ножі для масла, чайну ложку, поставити закусочну тарілку, фужер (рис. 7).

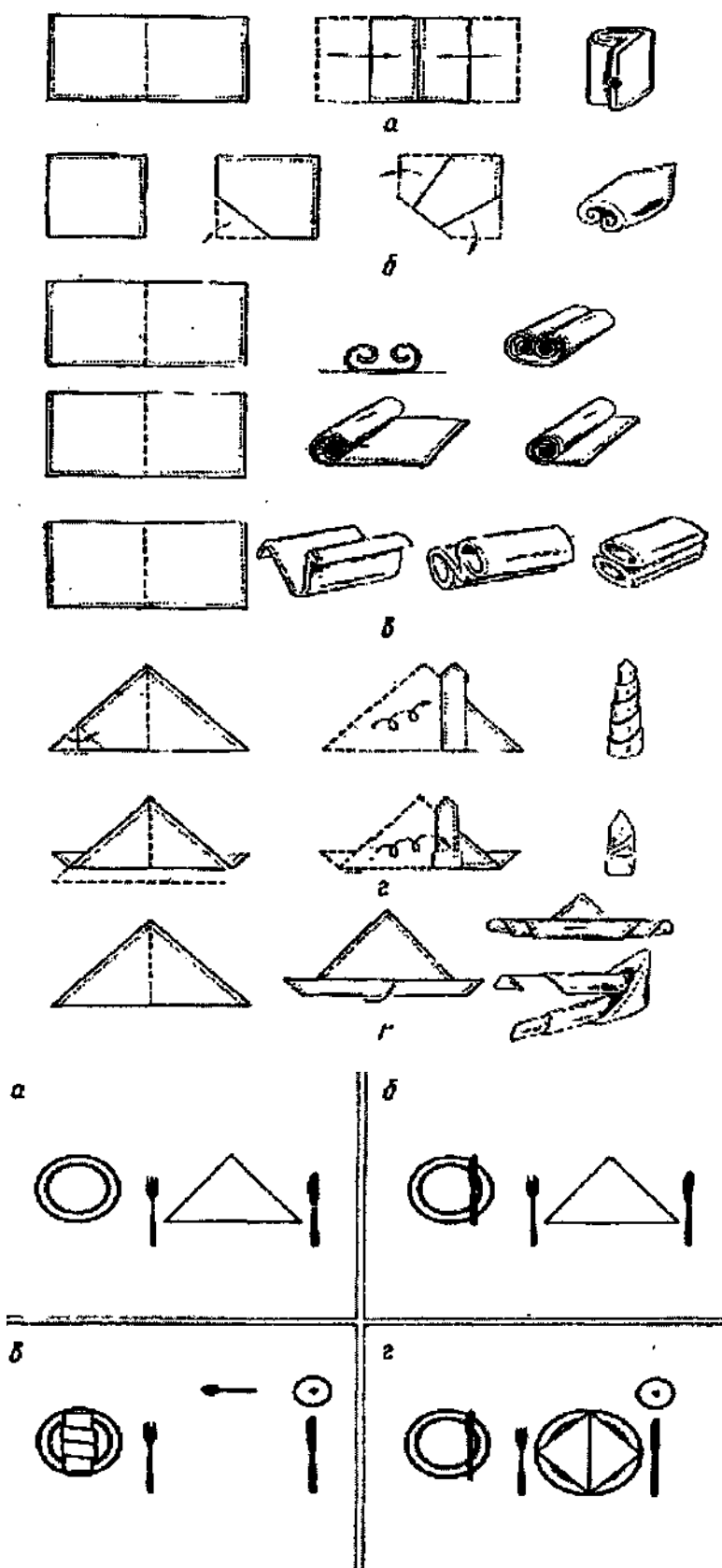


Рис. 7. Варіанти сервірування столу до сніданку

При обслуговуванні вдень варіант сервірування інший: закусочна і піріжкова тарілки, столові прибори (ніж і виделка, ложка), фужер, полотняна серветка (рис. 8).

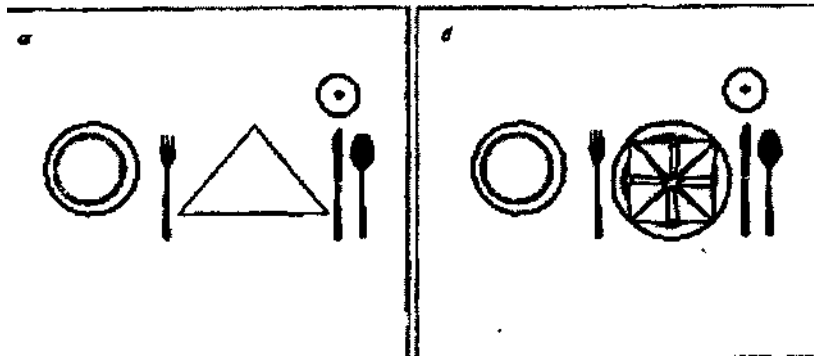


Рис. 8. Варіанти сервірування столу до обіду

У вечірній час сервірування доповнюється закусочними приборами, а ложка прибирається (рис. 9).

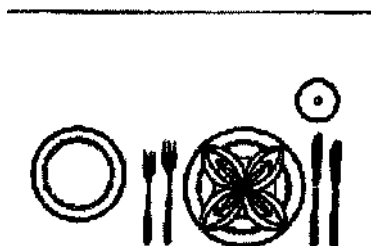


Рис. 9. Варіант сервірування столу до вечері

Для попереднього бенкетного сервірування потрібні мілка столова (можна без неї) закусочна, піріжкова тарілки, столові (без ложки), рибні і закусочні прибори, фужер, серветка. Можна покласти десертні прибори за центральною тарілкою (залежно від меню замовлення) (рис. 10).

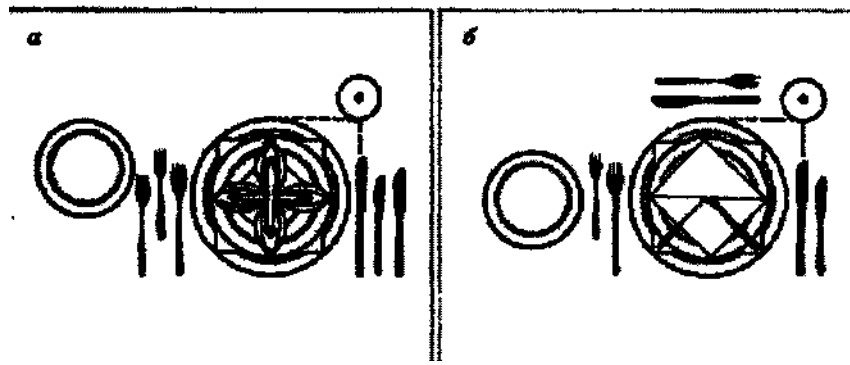


Рис. 10. Варіанти сервірування столу до бенкету

При сервіруванні столу для подавання чаю або кави чайне чи кавове блюдо ставиться праворуч від основної (десертної) тарілки на рівні її верхнього краю. Відповідна чашка ставиться на блюдо ручкою вправо. Кавова або чайна ложка кладеться на блюдо праворуч від чашки паралельно до її ручки.

Для попереднього бенкетного сервірування потрібні мілка столова (можна без неї) закусочна, піріжкова тарілки, столові (без ложки), риби і закусочні прибори, фужер, серветка. Можна покласти десертні прибори за центральною тарілкою (залежно від меню замовлення) (рис. 10).

6. Підготовка персоналу до обслуговування, проведення інструктажу

Важливе значення має особиста підготовка офіціантів до обслуговування відвідувачів в ресторані. Від того, як підготовлений офіціант і як він поводить себе під час обслуговування, багато в чому залежить настрої людей, що прийшли до ресторану. Офіціант повинний добре знати меню і характеристику страв, склад продуктів, із яких готується та або інша страва, який вона має смак, із яким гарніром і соусом подається, повинний знати якість напоїв.

Офіціант повинен знати специфіку роботи підприємства ресторанного господарства харчування, форми і документацію розрахунку зі споживачами, правильно організувати своє робоче місце, дотримуватися норми етикету,

вивчати нові форми роботи, застосовувані в торгових залах ресторанів, кафе, засвоїти правила експлуатації контрольно-касових апаратів, правила технічної експлуатації устаткування торгових залів і буфетів. Офіціанти високої кваліфікації повинні вміти змішувати й оформляти салати при відвідувачах, а також готувати коктейлі.

Велика увага приділяється зовнішньому вигляду, одягу і взуттю офіціантів. У офіціантів, метрдотелей, буфетників, барменів і інших працівників ресторанів і кафе повинен бути формений одяг. Формений одяг передбачається зимовий і літній.

Робітникам ресторанів вищого класу і ресторанів, що обслуговують туристів, формений одяг видається безплатно. На цих підприємствах безплатно видається також і взуття по дві пари в рік кожному офіціанту і метрдотелю. Формений одяг і взуття дозволяється носити тільки в робочий час, для збереження його повинні бути виділені спеціальні приміщення. Формений одяг шують різноманітним по моделях, кольору і фактурі тканин, але він повинен відповідати розмірові, бути сучасним, гарним, зручним для роботи, легко піддаватися чищенню або пранню. Зручним повинно бути і взуття.

Одяг і взуття на підприємстві повинне бути у всіх офіціантів єдиного зразка і кольору. Робітники ресторанів зобов'язані містити в чистоті одяг і взуття. Костюми і сукні повинні бути без плям, відпрасованими, взуття - не стоптаним і начищеним. Охайною повинна, бути і зачіска; волосся в жінок укладені, у чоловіків коротко обстрижені, причесані, Приділяється увага, чистоті рук і утриманню нігтів. Працівникам торгового залу не дозволяється носити сережки, каблучки, персні, яскраві і помітні прикраси, зловживати косметичними засобами. Всі робітники підприємств ресторанного господарства харчування проходять медичний: огляд у встановлені органами охорони здоров'я терміни, їм роблять необхідні профілактичні щеплення.

При підготовці до роботи офіціант повинен перевірити наявність і стан необхідних предметів: ручника, що потрібен для того, щоб зберегти руки від

опіку при перенесенні гарячих страв і манжети костюма від забруднення; бланки рахунків, пронумерованих і зброшурованих; олівця або ручки; ключа для металевих пробок, копіювального паперу для виписки рахунків у двох примірниках; ключа від лічильника касового апарата; гаманця для грошей. Книжка рахунків видається офіціантам метрдотелем під розписку, а ключі від лічильника вони одержують у касира також під розписку.

Щодня перед початком роботи метрдотель зобов'язаний проводити короткі наради. На них перевіряється готовність офіціантів до обслуговування, а також проводиться ознайомлення з меню і преїскурантом, розбираються зауваження відвідувачів і адміністрації по роботі в попередній день, зміну. На нараді офіціантів інформують про стан виконання виробничого завдання, обговорюється план роботи на поточний день, намічаються заходи щодо усунення недоліків у роботі. Велика роль в організації роботи торгового залу, забезпеченні чіткого і на високому, рівні обслуговування відвідувачів належить метрдотелю. Істотну допомогу йому надають бригадири офіціантів.

7. Музика у ресторані

Музика в ресторанах, кафе і барах має не менше значення, ніж приємна і затишна обстановка в торговому залі, гарний інтер'єр. Музичні колективи працюють по угодах, або артисти оркестрів зараховуються в штати підприємств. З метою забезпечення високого художнього утримання репертуара, що виконуються оркестрами, метрдотелями і директорами ресторанів і кафе здійснюється контроль за виконанням затвердженого репертуара

Здійснюватися музичні твори повинні неголосно з тим, щоб не заважати бесідам відвідувачів.

У ресторанах, кафе, барах організовуються концертно-естрадні вистави. У цих випадках із відвідувачів стягується додаткова плата і

видається їм вхідний квиток. Плата стягується тільки в ті дні, коли відвідувачам пропонується програма.

Запитання для самоперевірки

1. Які приміщення належать до торговельних?
2. Сучасні принципи вирішення інтер'єру закладів ресторанного господарства.
3. Які вимоги ставляться до ресторанних меблів?
4. Який порядок зберігання посуду і приборів у мийній, сервізній?
5. Який посуд використовується для подавання других страв?
6. Які чарки і бокали використовуються при подаванні білого, червоного столового вина і шампанського?
7. Призначення приборів: закусочного, столового, рибного, десертного, фруктового.
8. Назвіть види столової білизни.
9. Назвіть елементи підготовки торгових приміщень до обслуговування відвідувачів.
10. Яка послідовність попереднього сервірування столів в ресторані?
11. Поясніть варіанти сервірування столів приборами
12. Поясніть варіанти сервірування столів фужерами
13. Поясніть послідовність сервірування столів до сніданку, обіду, вечері
14. Продемонструйте варіанти складання полотняних серветок
15. Перелічить особисті належності офіціанта для обслуговування відвідувачів
16. Яка роль метрдотеля в організації роботи обслуговуючого персоналу?

Тема 2.3. Організація обслуговування споживачів у ресторані. Правила і техніка подавання страв та напоїв

1. Основи організації процесу обслуговування споживачів в ресторанах

У закладах ресторанного господарства використовують два методи обслуговування: самообслуговування і обслуговування офіціантами. При самообслуговуванні залучаються споживачі, які добровільно взяли на себе виконання деяких операцій: одержання та переміщення готової продукції до столу, та переміщення використаного посуду до мийної. Першу операцію завжди виконують споживачі, другу може виконувати і персонал. З урахуванням вищевикладеного метод самообслуговування поділяється на дві форми: повне і часткове самообслуговування.

Метод обслуговування офіціантами залежно від участі споживачів в обслуговуванні також поділяється на дві форми: повну і часткову. У першому випадку всі операції, включаючи безпосереднє обслуговування споживачів за столом, виконують офіціанти, в другому - вони ставлять страви на стіл і споживачі надалі обслуговують себе самостійно. Важливою класифікаційною ознакою є особливості організації праці офіціантів. Вони можуть індивідуально обслуговувати кожного споживача від початку до кінця - ця форма має назву індивідуальна форма обслуговування офіціантами; або об'єднатися в бригаду (ланку) чисельністю 3-7 чоловік і розподілити обов'язки між собою (прибирання столів та їх сервірування; подавання страв; зустріч гостей і розрахунок з ними тощо) - це бригадна форма обслуговування офіціантами.

Суттєве значення має спосіб розрахунку зі споживачами. Обидва методи за цією ознакою поділяються на форми з попереднім та наступним розрахунком. Обслуговування офіціантами з попереднім розрахунком має такі різновиди: розрахунок готівкою і безготівково. Розрахунок готівкою відбувається при обслуговуванні населення на замовлення, при реалізації

скомплектованих раціонів харчування; безготівкове - при обслуговуванні офіційних заходів на замовлення та туристів. Більш поширеною формою є обслуговування офіціантами з наступним розрахунком, при якій споживач розраховується на завершальній стадії процесу обслуговування.

Самообслуговування з попереднім розрахунком має такі два різновиди: з розрахунком по абонементам і розрахунком на початку обслуговування перед одержанням страв. Самообслуговування з наступним розрахунком відбувається у кінці роздавальної лінії або на виході з залу (після прийняття їжі). При самообслуговуванні можуть бути використані механізовані та немеханізовані роздавальні, на яких відбувається порціонування та відпуск страв, касові машини, які обслуговує касир, і каси-автомати для розрахунку за відпущені страви та напої. Всі ці особливості організації процесу самообслуговування позначаються на структурі організаційно-обслуговуючої системи.

Суттєве значення має раціональна побудова просторової структури останньої форми самообслуговування. Споживач зразу іде на роздавальну, в кінці якої розміщений перший розрахунковий вузол. Він не виділяється в окрему підсистему, бо включений як складова до підсистеми "роздавальна". У кінці роздавальні споживач одержує чек. Після обіду він з чеком підходить до другого розрахункового вузла і розраховується. У цей час персонал збирає використаний посуд і доставляє його в мийну столового посуду. Така структура характерна при обслуговуванні офіціантами з наступним розрахунком, який на завершальній стадії здійснюють офіціанти (Рис.11).

Організаційно-обслуговуюча система (ООС) при обслуговуванні офіціантами з попереднім розрахунком аналогічна; тільки на початку з'являється ще одна підсистема - "розрахунковий вузол". Між підсистемами в усіх варіантах ООС існують прямі і зворотні зв'язки. Так, в останній системі у зворотному напрямку підготовлений столовий посуд надходить на роздавальні, забезпечуючи їй безперебійну роботу; а з роздавальні потік готової порціонованої продукції надходить до системи "офіціанти", яка

доставляє її до споживача.



Рис. 11. Просторова структура підприємства (закладу) громадського харчування з ООС при самообслуговуванні з розрахунком після прийняття їжі: 1 - стіл; 2 - розрахунковий вузол

Характеристика систем обслуговування з позиції теорії масового обслуговування

Організація процесу обслуговування, вибір його форм, управління діяльністю, пов'язаною з доведенням продукції і послуг до споживача, потребують серйозного наукового обґрунтування прийняття рішень. Доцільно знаходити оптимальні рішення, які прийнятні як з точки зору споживача, так і колективу підприємства. Таке рішення, з одного боку, дозволяє споживачам без зайвих витрат часу скористатися якісною продукцією і послугами підприємства, а з іншого, - забезпечити беззбиткову або з певним рівнем прибутку роботу заклади ресторанного господарства.

Оптимальні рішення можуть бути знайдені за допомогою теорії масового обслуговування, згідно з якою система обслуговування є сукупністю послідовно пов'язаних між собою потоків вимог на обслуговування, черги вимог, каналів (приборів) обслуговування.

Процес масового обслуговування відбувається за схемою: вимоги на

обслуговування надходять до системи, обробляються каналами і залишають її.

З позиції теорії масового обслуговування вимога - це запит на задоволення будь-якої потреби: одержати продукцію на роздавальній, зайняти місце у залі, зібрати використаний посуд, помити його.

Вхідний потік - це потік вимог, що надходить в обслуговуючу систему. На вході до ООС закладу громадського харчування носіями вимог є споживачі. Потік має ймовірний характер, оскільки він здійснюється через випадкові інтервали часу. Кількість вимог, що надійшли за одиницю часу, називаються інтенсивністю вхідного потоку вимог.

Канали (прибори) - це предмет або особа, які здатні задовольнити в даний момент одну вимогу. У закладах громадського харчування ООС - це складна комплексна система обслуговування, в якій у певний момент обслуговують одну вимогу різну за змістом різні за своєю природою канали обслуговування: на роздавальні каналами обслуговування є працівники (роздавальники, касири), в залі каналом обслуговування є місце за столом, при збиранні посуду - люди (робітники залу) або конвеєр, при митті посуду - люди, машини і т.д.

Проміжок часу, протягом якого обслуговується вимога, називається часом обслуговування. Він визначає пропускну спроможність системи обслуговування. Це обернено пропорційні величини:

зі зростанням часу обслуговування зменшується пропускну спроможність системи обслуговування і навпаки.

Потік вимог після обслуговування називається вихідним або пропускну спроможністю системи обслуговування. Якщо інтенсивність вхідного потоку перевищує пропускну спроможність каналів обслуговування, перед каналами виникає черга. У системах обслуговування: "роздавальна", "збирання посуду" чекання допускається у певних межах.

У підприємствах громадського харчування функціонують розімкнені системи обслуговування (з необмеженим джерелом потоку вимог). Навіть

якщо частина з них, наприклад, система обслуговування "роздавальна" у ресторані могла б вважатися закритою системою, бо кількість офіціантів, що звертаються на роздавальну з певними вимогами, обмежена, все одно є всі підстави розглядати її як розімкнену систему, тому що офіціанти є тільки носіями вимог, що надходять від споживачів. Аналогічно можна зробити висновок і по інших системах обслуговування.

За кількістю каналів у системі вони поділяються на одно - і багатоканальні. У системі вони можуть бути розміщені (діяти) послідовно і паралельно.

У першому випадку вимога вважається обслуженою (задоволеною), якщо всі канали послідовно братимуть участь в її задоволенні (обслуговування на роздавальній лінії в їдальні); у другому - кожна вимога від початку до кінця обслуговується одним каналом обслуговування (індивідуальна форма обслуговування офіціантами).

Аналіз, проведений у закладах ресторанного господарства, дав змогу встановити склад підсистем, що входять до складу ООС. Теорія масового обслуговування кожен підсистему ООС розглядає як самостійно діючу систему обслуговування. Таким чином, у закладах громадського харчування з самообслуговуванням їх налічується від чотирьох до п'яти, з обслуговуванням офіціантами - від п'яти до шести. Для спрощення понятійного апарату доцільно їх назву залишити ідентичною назві підсистем: "роздавальна", "зал", "збирання посуду", "офіціанти" тощо.

У подальшому при кількісному описуванні (кількісний принцип) систем обслуговування будемо використовуватися ще деякі поняття, наприклад, зайнятість місця у залі. Це термін часу, протягом якого місце вважається зайнятим. Він включає час харчування, прибирання посуду, сервірування столу. Іноді поряд з корисним часом, складові якого перераховані вище, спостерігається збільшення часу зайнятості місця внаслідок несвоєчасного збору використаного посуду.

При оцінці якості функціонування систем обслуговування

використовуємо ряд показників:

1. Зайнятість каналів обслуговування, що визначається коефіцієнтом їх завантаженості.

2. Середній час чекання, що характеризує тривалість чекання початку обслуговування.

3. Завантаженість залу, що визначається за допомогою коефіцієнта його завантаженості.

4. Кількість споживачів, що відмовилась від обслуговування. Цей показник дозволяє також визначити обсяги недоотриманого підприємством товарообігу.

Рациональною може бути визнана система, в якій коефіцієнт завантаженості каналів обслуговування знаходиться у межах 0,7-0,9;

- час чекання початку обслуговування не перевищує 5 хв.,
- ймовірність нестачі місць у залі менша за наперед заданий малий рівень $\epsilon = 0,01$, або $\epsilon = 0,001$, тобто нестача місць у залі виникне не частіше, ніж один раз на 100 або 1000 чоловік.

Дослідження систем обслуговування націлене на пошук залежностей величин, що визначають якість їх функціонування, від характеристик вхідного потоку вимог і способів організації системи обслуговування.

При моделюванні систем обслуговування величини, що характеризують якість їх функціонування, виступають як обмежуючі умови.

2. Основні елементи обслуговування споживачів

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

Зустріч і розміщення відвідувачів. Оформлення замовлення

При вході в зал ресторану відвідувачів зустрічає метрдотель, а при його

відсутності - бригадир офіціантів або вільний від обслуговування офіціант. Він вітає гостей і запрошує в зал. Метрдотель повинен йти на декілька кроків попереду, указуючи їм дорогу. Якщо в залі немає вільних столів, то розміщення гостей за частково зайнятими столами здійснюється з дозволу сидячих і згоди гостей, які прийшли. Метрдотель підводить гостей до столу, злегка відсуваючи стілець, допомагає їм правильно зайняти місця за столом жінка повинна сідати першою, справа від чоловіка.

Після того, як відвідувач сяде за стіл, офіціант повинен підійти до нього зліва і запропонувати меню, розкривши його на першій сторінці, де перераховані фірмові страви. Меню вручається жінці, а якщо їх декілька, - старшій з них. Якщо за столом сидять одні чоловіки, перевага віддається старшому за віком, а у військових - старшому за званням. Запропонувавши меню, офіціант звертає увагу гостей на фірмові страви ресторану і відходить на декілька хвилин убік щоб дати можливість їм ознайомитися з асортиментом страв.

Переконавшись, що відвідувачі ознайомилися з меню, офіціант повинен підійти до столу і прийняти замовлення. У тому випадку, коли відвідувачі зайняті тривалою бесідою, офіціант може запитати дозволу прийняти замовлення, не очікуючи закінчення розмови. При прийомі замовлення офіціант повинен стояти біля відвідувача, що робить замовлення, по можливості з правої сторони від нього, не стосуватися столу, стільців, не нахилитися близько до відвідувачів.

Якщо відвідувачам потрібна порада у виборі страв, офіціант повинний зробити їм поміч, з огляду на можливості виробництва і побажання гостей. Офіціант повинний добре знати меню ресторану з тим, щоб запропонувати їм різноманітний асортимент холодних і гарячих закусок, фірмових страв.

На прохання відвідувачів офіціант повинен дати характеристику страв, зазначених у меню, і вино-горілчаних виробів, приведених у преїскуранті, рекомендувати вино до обраної страви.

Приймаючи замовлення, необхідно уточнити найменування страв або напоїв. Наприклад, салат рибний, м'ясної або овочевий; солянка рибна, м'ясна, рідка або на сковорідці; кава – чорна або по-східному, а також кількість порцій, ступінь смажіння біфштексу натурального й ін. Офіціант повинен попередити відвідувача про час виконання замовлення, особливо порційних страв.

Для прийому замовлення офіціант (або бригадир) повинен мати пронумеровані бланки рахунків вкладені у тверду обкладинку, і кулькову ручку (рис. 12). Бланк рахунку заповнюється в двох примірниках, у ньому вказується прізвище офіціанта (бригадира офіціантів), дата обслуговування, найменування і кількість закусок, гарячих страв, десерту, буфетної продукції, ціна однієї порції і сума всіх замовлених порцій однойменних страв. Отримане замовлення обов'язково зачитується відвідувачу. У випадку відмови замовника від якоїсь страви, вимагає проти відповідного запису зробити прочерк.

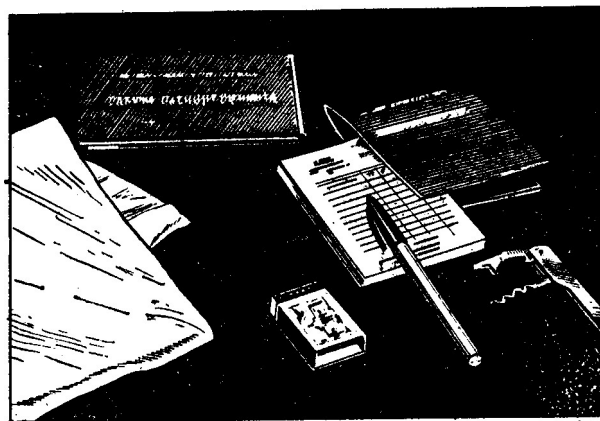


Рис. 12. Приналежності офіціанта

Бланки рахунків офіціант одержує перед початком роботи в метрдотеля, розписуючись за них у спеціальній книзі. Одночасно офіціант одержує в метрдотеля бланки реєстрів на решту копій рахунків, заповнених і вручених відвідувачам

Прийнявши замовлення, офіціант повинен скласти план його

виконання. Наявність чіткого, заздалегідь продуманого плану дає можливість офіціанту не робити зайвих ходінь, прискорити обслуговування відвідувачів.

Для зручності обслуговування в торці обіднього столу або біля одного з його кутів варто встановити підсобний стіл, накривши його скатертиною.

Обслуговування в ресторані здійснюється за такою схемою: із залу офіціант направляється в сервізну, де підбирає посуд для холодних страв і закусок, приносить його на роздачу холодного цеху і передає марочниці разом із замовленням, повідомивши, скільки порцій варто покласти в кожену вазу, страву, салатник, а також побажання відвідувачів по готуванню страви. При обслуговуванні групи відвідувачів за одним замовленням і порційному меню страви відпускають і подають на стіл у багатопорційному посуді: вазах, салатниках і т.д., ємність яких повинна відповідати кількості порцій. Це дає можливість кухарям красиво оформити страви, а офіціантам - зручно розставити їх на столі.

З холодного цеху офіціант направляється в гарячий, де передає замовлення на гарячі закуски, перші і другі гарячі страви, деякі десертні страви, одночасно передаючи марочниці посуд для тих страв, що готуються безпосередньо в цьому посуді (кокетниці, кокільниці, порційні сковорідки, керамічні горщики для запечених і тушкованих страв тощо).

Потім офіціант пробиває чеки на касовому апараті для одержання буфетної продукції. Чеки на холодні і гарячі страви доцільно пробивати безпосередньо перед їхнім одержанням.

У залежності від порядку, встановленого адміністрацією підприємства, розрахунок із споживачами може бути здійснений безпосередньо після прийому замовлення і подачі холодних закусок або по закінченні обслуговування. На прохання замовника офіціант (бригадир офіціантів) підраховує суму, потім ставить на рахунку свій підпис і подає замовнику на маленькому підносі або пиріжковій тарілці перший примірник рахунку, поклавши його зворотним боком до верху.

Суму кожного рахунку офіціант відразу ж заносить до реєстру.

Наприкінці робочого дня офіціант здає копії рахунків разом із реєстром, підписаним метрдотелем, і виторгом (або її залишком, якщо протягом дня вона здавалася частинами) представнику адміністрації або головному (старшому) касиру. Правильність заповнення рахунків і реєстрів перевіряється метрдотелем.

3. Система автоматизації ресторанної діяльності

За останні десятиліття ніщо так не підвищило професіоналізм та продуктивність підприємств і організацій індустрії гостинності, як впровадження нових комп'ютерних технологій, що докорінно змінили способи ведення готельного бізнесу, дали можливість власникам підприємств розв'язати ряд проблем і створили багато зручностей клієнтам.

Прагнення задовольнити запити споживачів стало стимулом для розробки гнучких пакетів прикладних програм, спроможних настроюватися на потреби користувачів. Однією з таких є програма “Ресторан”. Вона призначена для локальної автоматизації технологічних процесів прийому, розміщення, харчування і надання додаткових послуг туристам.

Підсистема "Ресторан" призначена для автоматизації таких дій:

- розробка графіків харчування організованих туристів і відпочиваючих;
- розробка меню з урахуванням замовлень і періодичності його зміни;
- управління виробництвом;
- управління обслуговуванням;
- облік індивідуальних замовлень;
- ведення розрахункових операцій тощо.

Система складається із набору програмних модулів, склад яких визначається конфігурацією конкретної системи: “Менеджер” (обов’язковий компонент системи), “Каса”, “Бар”, “Термінал офіціанта”. Касові апарати

можуть експлуатуватися як інтегровано (при наявності зв'язку між касами), так і автономно.

Система виконує такі функції: автоматизація процесу вводу зберігання замовлення; автоматична передача змін в меню з комп'ютера менеджера в зал в режимі on – line; досягнення максимальної швидкості і простоти роботи барменів і офіціантів при обслуговуванні споживачів; автоматична передача замовлення на кухню і в бар по мережі; контроль руху товарів; контроль ситуації в залі; максимальний захист від зловживань персоналу; можливе використання сканера штрих – кодів, можливості персоналу по роботі з POS – терміналом.

Кожен офіціант працює тільки із своїм списком замовлень і не може працювати із замовленнями, закріпленими за іншими офіціантами. Система забезпечує:

1. Ввід і збереження замовлення (ввід страв по “гарячих клавішах”, із меню або за кодом)
2. Роздрук замовлення на віддалених принтерах
3. Передача спеціальних повідомлень на кухню і в бар (наприклад: “приготувати пізніше” і т.д.)
4. Доповнення раніше введеного замовлення (дозамовлення)
5. Роздрук гостевого рахунку (попередній чек, що подається гостеві перед кінцевим розрахунком)

Для касира і бармена система забезпечує такі функції:

1. Реєстрація (перереєстрація)офіціантів і барменів (тільки для касира)
2. Ввід і збереження замовлення (ввід страв по “гарячих клавішах”, із меню або за кодом)
3. Роздрук замовлення на віддалених принтерах
4. Передача спеціальних повідомлень на кухню і в бар (наприклад: “приготувати пізніше”, “готувати без солі”, “вегетаріанська страва” і т.д.)
5. Доповнення раніше введеного замовлення (дозамовлення)

6. Роздрук гостевого рахунку (попередній чек, що подається гостеві перед кінцевим розрахунком)
7. Передача замовлення одного офіціанта другому, наприклад, якщо гості перейшли із бару в зал (тільки для касира)
8. Закриття рахунків офіціантів (тільки для касира)
9. Вибір типу оплати: готівкою, кредитні картки або безготівковий розрахунок
10. Призначення скидки або націнки (при наявності відповідних прав)

Для менеджера (при наявності прав) - перегляд списку замовлень і чеків, видалення страв із замовлення, видалення чеків, знімання поточних і фінальних звітів по виручці (загальний або з розбивкою по касирах, офіціантах, станціях), знімання спеціальних звітів (звіт по скидках, баланс, погодинна виручка і т.д.), закриття касового дня, перенесення страв із одного столу на інший, видалення порожнього столу, відміна попереднього чеку, друкування касового журналу

4. Способи обслуговування гостей офіціантами

У практиці обслуговування застосовуються три основні методи подавання страв: шляхом обнесення, або французький; з допомогою підсобного (приставного) столу - англійський; з використанням елементів самообслуговування - російський. Указані методи можуть застосовуватися як при традиційному обслуговуванні, так і під час проведення святкових заходів.

При подаванні страв шляхом обнесення офіціант кладе на долоню лівої руки ручник або серветку, на яку ставить порційне блюдо зі стравою та приборами для розкладання (прибори кладуться на блюдо біля продуктів або на них). Подає страви зліва, при цьому лівою рукою може злегка спиратися на стіл, утримуючи край блюда над краєм тарілки споживача. Перекладає страви правою рукою, користуючись приборами для розкладання.

Розглянутий метод подавання допускає самообслуговування, коли споживачу надається можливість самостійно перекласти страву на тарілку.

Під час подавання страв шляхом обнесення перед споживачем попередньо встановлюється відповідна тарілка (закусочна, мілка або глибока столова, десертна).

Обслуговування з допомогою приставного столу має свої особливості. Приставний стіл, який використовується для порціювання, підігрівання, охолодження і нетривалого зберігання страв, встановлюється так, щоб споживачі мали можливість спостерігати за діями офіціанта. Стіл може бути пересувним або стаціонарним. Подаються тарілки з порційними стравами праворуч від споживача правою рукою. Російський метод порівняно з попереднім більшою мірою передбачає елементи самообслуговування. Холодні та гарячі страви у багато-порційному посуді ставляться безпосередньо на обідній стіл, який завчасно сервірується відповідними предметами. Споживачі перекладають продукцію самостійно, а офіціант повинен надавати їм у цьому допомогу.

Крім трьох указаних методів, існує ще подавання страв порціями на тарілках.(американський). Цей найпростіший метод подавання полягає в тому, що офіціант отримує тарілки зі стравами на роздавальні, приносить у залу і ставить на обідній стіл.

Поряд з традиційними методами подавання страв останнім часом набули широкого поширення нові прогресивні прийоми.

Подавання страв з візка - марміта полягає у тому, що офіціант заздалегідь отримує з гарячого цеху одне найменування супу і декілька других страв у спеціальному посуді, ставить їх на марміт, який підключається у залі до джерела енергії. Цей метод використовується для подавання страв при масовому обслуговуванні споживачів у денний період.

Подавання напоїв. Напої, як і страви, також можна подавати шляхом обнесення. Напої наливаються відвідувачам з правого боку правою рукою. Відкorkовану пляшку з напоєм офіціант ставить на долоню лівої руки, яка

покрита ручником, та підтримує пляшку пальцями. Потім обслуговує відвідувачів згідно з етикетом. Зупинившись позаду першого гостя, офіціант бере пляшку у праву руку посередині так, щоб було видно етикетку. Пляшка демонструється гостю, пропонується йому напій і, отримавши згоду, напій наливається у чарку або фужер. Вільну ліву руку з ручником краще відвести назад, за спину.

Після того як напій буде налито у чарку, офіціант протирає шийку пляшки ручником, переходить до обслуговування наступного гостя. Пляшка при цьому знаходиться у правій руці або на долоні лівої.

Коли наливається напій, пляшка не повинна торкатися вінця чарки. По мірі наповнення чарки шийка пляшки трохи піднімається над чаркою та повертається за годинниковою стрілкою навколо осі. Це попереджує можливе попадання крапель напою з шийки пляшки на скатертину.

Не слід наповнювати чарки, фужери по вінця. Перш ніж налити напій, необхідно спитати у споживача дозвіл. Не рекомендується наливати у чарку, яка стоїть за високим фужером. Вона переставляється у зручне місце і наповнюється.

Якщо при обслуговуванні напої пропонуються у чарках, вони наливаються на підсобному столику, ставляться на піднос, накритий серветкою, і подаються з лівого боку лівою рукою.

Прибирання використаного посуду. Використані тарілки й прибори знімаються зі столу правою рукою з правого боку. Перша тарілка з приборами береться у ліву руку, щоб її дно лежало на ребрі долоні та прямому вказівному пальці, а борт тарілки упирався в основу великого пальця. Великий палець при цьому кладеться зверху тарілки, праворуч по її борту, забезпечуючи їй стійкість і рівновагу.

Друга тарілка ставиться на пальці - середній, безіменний та мізинець, підсувається під першу менше ніж наполовину. При цьому борти другої (нижньої) тарілки упираються у долоню, а вказівний палець - у дно першої (верхньої) тарілки, забезпечуючи обом тарілкам стійке положення.

Третю тарілку ставлять на першу, четверту й усі наступні - на попередню верхню тарілку купкою. Прибори з кожної верхньої тарілки перекладаються на нижню: виделки та ложки кладуться ручками праворуч, а ножі - ручками до себе, леза ножів повинні знаходитися під виделками й ложками. Залишки їжі з кожної наступної тарілки зчищаються на нижню виделкою, ложкою чи ножем.

Зібравши зі столу використаний посуд, офіціант бере підготовлені чисті тарілки, кладе на них прибори і ставить споживачеві з правого боку. При цьому він стежить, щоб ніж лежав праворуч, виделка - ліворуч, лезо ножа було схрещене із зубцями виделки. Ручки приборів повинні знаходитися на борту тарілки, а не лежати у ній. Поставивши тарілку на стіл перед споживачем, офіціант не перекладає прибори на скатертину, це зробить гість. При подаванні тарілки з одним прибором він перекладає його з тарілки на стіл.

Подавання буфетної продукції

Буфетну продукцію подають відвідувачам у першу чергу. Для зручності обслуговування в офіціанта в торговому залі в серванті з умонтованою холодильною шафою або холодильнику повинен бути завжди невеличкий запас пляшок з охолодженою фруктовую і мінеральною водою, пивом.

З чеками на буфетну продукцію офіціант направляється в сервізну, підбирає необхідний посуд (вази для фруктів, графини для вино-горілчаних виробів, глечики й ін.), одержує її і направляється в буфет. При одержанні безалкогольних напоїв, вино-горілчаних виробів, фруктів із буфета необхідно звертати увагу на відповідність їхньому замовленню по найменуваннях, повноті асортименту, якості.

Пляшки з напоями повинні бути підготовлені до реалізації. Для цього поруч із роздавальною стійкою буфета кладуть вологий рушник, котрим офіціант протирає пляшки. Пляшки повинні мати суцільну заводську укупорку й етикетки, на яких зазначені найменування і характеристика вино-

горілчаних виробів, штамп ресторану. Особлива увага варто звертати на температуру вино-горілчаних виробів і дотримання правил збереження, що безпосередньо впливають на їхні смакові якості.

Усі вина в залежності від якості діляться на марочні й ординарні. Марочні вина це кращі вина окремих виноробних районів, вони виробляються з визначених сортів винограду, піддаються витримці, не менше двох років.

Марочні вина, витримані протягом шести років, у тому числі не менше трьох років у пляшках, називаються колекційними.

Ординарні вина припускаються до реалізації з витримкою до одного року

У ресторанах вино-горілчані вироби відпускають із буфета як у пляшках, так і в розлив. При індивідуальному замовленні 100 г горілки подають у малому графині ємністю 250 см³, соки - у глечиках, конічних склянках, охолоджену воду—в глечиках. Лід краще подати окремо в салатнику або вазі для льоду Соки і холодні напої при подачі повинні мати температуру 8-12 °С

Отриману буфетну продукцію офіціант приносить у зал на підносі, застеленому серветкою. Серветка зменшує ковзання предметів на підносі, чим запобігає можливому бою посуду. Кути серветки, постеленої на піднос, повинні бути підігнані. Один глечик або графин, одну-дві пляшки вина або води можна нести без підносу, поставивши на ручник у ліву руку, тримаючи на рівні ліктя.

У першу чергу подають безалкогольні напої - (фруктову і мінеральну воду). Офіціант відкриває пляшки з водою на підсобному столі або серванті і, протерши шийки пляшки чистою серветкою, із дозволу відвідувачів наливає напої у фужери. Пляшки ставлять на стіл справа від чоловіка етикеткою до гостей.

Замовлене вино офіціант пропонує і показує відвідувачу так, щоб він добре бачив етикетку. З дозволу гостей офіціант на підсобному столі

відкриває пляшку, протирає її шийку серветкою і ставить пляшку на підсобний стіл або сервант, доповнює сервіровку столу відповідно до замовлення і відразу ж направляється до роздачі холодного цеху.

Правила роботи з підносом (тацею)

У практиці роботи офіціантів для переносу посуду і страв використовуються, як правило, круглі таці діаметром 50 см. Тацю зручно переносити на лівій руці. Її тримають на площі всієї долоні, широко розсунутих прямих пальцях і для більшої усталеності підтримують правою рукою. Тацю можна тримати на кінчиках чотирьох напівзігнутих пальців і витягнутого великого пальця, відсунутого від кисті, ненавантажену тацю - на кінчиках п'яťох розсунутих пальців. Тацю звичайно носять на рівні ліктя лівої руки або декілька вище його; не можна піднімати піднос зі стравами або буфетною продукцією вище плеча. Носити піднос над плечем дозволяється тільки поза торговим залом.

Завантажений піднос з роздавального прилавка краще піднімати двома руками, узявши його за борта. Потім, не міняючи положення правої руки, напівзігнутою кистю лівої роблять рух до середини підносу, по черзі спираючись на великий палець і чотири інші. Досягнувши рівноваги, несуть піднос на лівій руці при необхідності притримуючи правої. На одному підносі не можна переносити одночасно буфетну і кухонну продукцію.

Більш важкі предмети повинні знаходитися ближче до офіціанта, високі - у центр підносу, а більш низькі і легкі в краю його. Підносом офіціант користується тільки для переносу напоїв або страв до підсобного столу або серванта. На обідній стіл ставити піднос не дозволяється.

Прибирання зі столу і заміна використаного посуду, приборів

У процесі обслуговування офіціант повинний швидко підготовляти стіл до подачі чергової страви, збираючи використаний посуд і прибори, замінюючи їх чистими.

При обслуговуванні одного відвідувача ці прийоми здійснюються в такий спосіб. Офіціант ставить на підсобний стіл чисту тарілку, кладе на її

ніж і вилку так, щоб ніж розташовувався справа лезом до тарілки, а вилка - зліва схрещена з лезом ножа або паралельно йому. Підготувавши посуд і прибори для заміни, офіціант повинний переконатися, що відвідувачі закінчили їсти. Як правило, вони кладуть використані прибори на тарілку паралельно або схрещуючи їх. Узявши чисту тарілку з підготовленими приборами в праву руку, офіціант підходить до столу і лівою рукою зліва від відвідувача наймає використану тарілку з приборами і правою рукою справа ставить чисту.

При обслуговуванні групи відвідувачів один офіціант може зібрати до 10 використаних тарілок і приборів, застосовуючи такий прийом. Правою рукою справа від відвідувача беруть використану тарілку разом із приборами і переносять у ліву руку таким чином, щоб дно її лежало на ребрі долоні і витягнутого вказівного пальця, поверненого вправо, а верхній край бортика тарілки упирався в основу великого пальця. Великий палець спрямовують управо по борту тарілки що забезпечує її стійку рівновагу. Потім офіціант бере правою рукою другу тарілку з приборами і перекладає в ліву таким чином, щоб вона розташовувалася нижче першої тарілки, упиралася в долоню і підтримувалася знизу середніми, безіменним пальцями і мізинцем. Правильне положення вказівного пальця, що упирається в дно верхньої тарілки і великого пальця, дозволяє утримувати обидві тарілки в горизонтальному положенні, уникати їхніх коливань.

Правою рукою офіціант перекладає столові прибори з верхньої тарілки на нижню, зчищає на ній вилкою, ложкою або ножом залишки їжі.

Вилки і ложки кладуть паралельно ручками вправо. Леза ножів вкладають під вилки і ложки перпендикулярно їм ручками до себе.

Таку тарілку ставлять на великий палець і протилежний борт першої тарілки, перекладають прибори і зрушують залишки їжі на нижню так само, як і з попередньої тарілки.

Стопку тарілок притримують правою рукою.

Інший засіб збору посуду полягає в тому, що перші дві тарілки

офіціант тримає в руці, третю й інші ставить на долоню і передпліччя.

При обслуговуванні групи відвідувачів двома офіціантами один офіціант збирає використані тарілки і прибори, а інший ставить на стіл чисті або той самий офіціант, зібравши використані тарілки і прибори, відносить їх на підсобний стіл і відразу ж приносить чисті.

Для цього на підсобний стіл або сервант заздалегідь ставлять стопу тарілок у необхідній кількості. На верхню тарілку стопи кладуть полотняну серветку, складену вчетверо, на її ножі і вилки так само, як при сервіровці столу приборами.

Щоб уникнути зайвих переходів від підсобного столу до обіднього, офіціант бере в ліву руку стопу чистих тарілок і тарілку з приборами, використовуючи той же прийом, що і при зборі використаних посуду і приборів. Підійшовши до гостя справа, офіціант кладе правою рукою ніж, потім вилку на верхню тарілку стопи, ставить її разом із підготовленими приборами перед першим відвідувачем, потім підходить до другого, третього і т.д.

У ресторанах установлена черговість подачі закусок, страв і напоїв, що відповідає порядку запису страв у меню.

5. Правила, послідовність і техніка подавання страв і напоїв, вино-горілчаних виробів

Правила подавання холодних страв і закусок. Холодні страви і закуски повинні мати гарні смакові якості і привабливий зовнішній вигляд. Правильно приготовлена й оформлена страва з використанням овочів і фруктів (зелені петрушки, листів салату, консервованих і свіжих фруктів) різноманітнить і вітамінізує раціон, сприяє появі апетиту.

Посуд для холодних страв і закусок повинний відповідати кількості порцій, формі продукту, не мати щербин і тріщин. Розміри посуду повинні бути такими, щоб продукти, що входять до складу страви, не закривали її

борта.

Холодні страви і закуски приносять у зал у порцеляновому посуді (блюдах, вазах, салатниках) на підносі, ставлять на сервант або підсобний стіл. У кожне з принесених страв кладуть прибори для розкладки, за винятком натуральних овочів у цілому виді, що можна взяти руками з загальної вази. Для розкладання холодних страв із гарніром у ресторанах застосовують спеціальний прибор, проте можна використовувати для цієї цілі столові вилку і ложку. Перекладають у тарілки гостей холодні закуски (сьомгу, лососину) без гарніру вилкою.

Прибор для розкладання кладуть у вазу з фірмовим салатом, у порцелянове блюдо: вилку зубцями униз, а на неї - столову ложку поглибленням униз. Ручки приборів повинні бути звернені до відвідувача і трохи виступати за борт посуду. Ручка ложки повинна бути зрушена вправо стосовно ручки вилки з тим, щоб відвідувач міг узяти ложку для розкладки в праву, а вилку - у ліву руку.

Найбільше зручною формою обслуговування є подача страв в обніс. Вона вимагає від офіціантів високої кваліфікації і навичок в роботі з приборами для розкладання страв. Підготовлені до подачі страви офіціант тримає на долоні лівою рукою. Під страву кладе ручник, складений таким чином, щоб ширина його не перевищувала 10-12 см, бортик посуду офіціант притримує великим пальцем. Інші витягнуті пальці лівої руки підтримують блюдо знизу.

Підійшовши до гостя зліва, офіціант бере правою рукою прибор, причому вилка повинна бути поверх, а ложка насподі, а закінчивши розкладання, кладе прибор на блюдо, перевернувши вилку і ложку в початкове положення. При цьому методі обслуговування гість може сам перекласти страву в тарілку. Блюдо варто тримати біля тарілки гостя, злегка нахиливши його, але не торкаючись поверхні столу. Обносячи гостей салатом, покладеним у вазі гіркою, варто злегка повертати вазу по годинній стрілці, щоб до кожного такого відвідувача гірка була звернена

непорушеною стороною.

За бажанням замовника закуски можуть бути заздалегідь розставлені на столі.

Якщо замовлено декілька видів холодних страв і закусок (наприклад, ікра зерниста, масло вершкове, сьомга з лимоном, асорті м'ясне, соус хрін, овочі натуральні), то спочатку на стіл подають ікру і масло, потім овочі натуральні, сьомгу, асорті.

Салатники, ікорниці, соусники перед подачею на стіл ставлять на пиріжкові або закусочні тарілки в залежності від кількості порцій ручкою вліво, Перед салатником і соусником на ту ж тарілку ручкою вправо кладуть чайні або десертні ложки, перед ікорницею - спеціальну лопатку або чайну ложку для розкладання. Якщо салат подається в порцеляновій вазі, то салатну або столову ложку кладуть у салат поглибленням униз.

Подавати соус варто обережно, щоб не перекинути соусник. Тарілку, покриту паперовою серветкою з поставленим на ній соусником тримають у лівій руці таким чином, щоб вона упиралася бортом у напівзігнуту долоню між безіменним і середнім пальцями і підтримувалася знизу безіменним пальцем і мізинцем, а зверху-середнім пальцем. Великим і вказівним пальцями утримують соусник за ручку, а середнім притискають до тарілки. Офіціант підходить до відвідувача зліва і, зачерпнувши ложкою соус, переливає його на тарілку гостю, ближче до краю (ложку лишають у соуснику).

Слід зазначити деякі особливості подачі закусок. Не можна ставити салатник (або лоток) перед відвідувачем, це місце на столі призначено для тарілки, у якій перекладають закуску з загальної страви. Не дозволяється також подавати закуски через стіл або безпосередньо в руки гостям. Якщо за столом 4-6 чоловік, то закуски, із яких починають прийом їжі, бажано поставити ближче до замовника, щоб він сам міг запропонувати їх сидячим за столом. Закуси у високому посуді (вазах) ставлять по центрі столу, закуски в посуді (ікорницях, лотках, салатниках) - ближче до гостей.

Якщо гості зробили велике замовлення і на столі не вистачає місця для всіх холодних страв і закусок, то рекомендується закуски, що подаються спочатку, розкласти на тарілки гостей, а інші поставити на стіл. Можна з дозволу замовника поставити на стіл закуски, із яких, починають прийом їжі, а наступні лишити на підсобному столі і через якийсь час подати їх в обніс.

При індивідуальному обслуговуванні всі холодні страви, що звичайно подають з гарніром (риба, смажене м'ясо, птиця з гарніром), а також салати ставлять на стіл із лівої сторони, холодні закуски без гарніру (сьомга, шпроти, сир, ковбаса) або з дуже малою кількістю його (кільки або оселедець з цибулею)- справа.

При подачі холодних страв і закусок із риби використовується закусочний прибор (ніж і вилка), але не рибний, що застосовується тільки при подачі рибних гарячих страв.

Підготувавши закуски, офіціант подає на стіл хліб на пиріжковій тарілці. Підійшовши до відвідувача з лівої сторони, правою рукою він знімає зі столу порожню пиріжкову тарілку, а лівою ставить тарілку з хлібом (можна лівою рукою зняти тарілку зі столу і лівої поставити тарілку з хлібом, замінивши тарілки в руках). ,

Після рибної закуски необхідно замінити закусочну тарілку і закусочний прибор.

Як делікатесні закуски використовуються зерниста, кетова, паюсна ікра, рибна гастрономія й ін.

Ікра зерниста і кетова подається в ікорницях, у металеву частину яких кладуть колотий харчовий лід. Ікорницю ставлять на тарілку (пиріжкову або закусочну), а щоб вона не сковзала, на тарілку стелять різьблену паперову серветку. Ікру розкладають ікр'яною лопаткою або чайною ложкою, що кладуть на тарілку ручкою вправо. До ікри можна подати в розетці вершкове масло, на пиріжковій тарілці-розтягаї з рибою або візигною, гарячі калачі або тости з білого хліба. Ікру і вершкове масло ставлять з лівої сторони від відвідувача: спочатку - ікру в ікорниці, а лівіше -масло в розетці. Розтягаї з

рибою, або візигною, калачі і тости подають теплими, їх кладуть на піріжкову тарілку в полотняній серветці, складеної конвертом.

Ікра паюсна подається на лотку з часточкою лимона і гілочкою зелені. Розкладають ікру паштетною лопаткою або закусочним ножом, що кладуть на лоток так, щоб ручка виступала за борт посуду.

Масло вершкове включається, як правило, у меню сніданку, а також використовується для готування бутербродів. Воно подається на розетці або піріжковій тарілці зі шматочками харчового льоду. Розкладають масло спеціальним ножом, що кладуть на піріжкову тарілку паралельно закусочному прибору гострим лезом до тарілки.

Овочі натуральні добре сполучаються з холодними закусками з риби, м'яса, птиці і дичини. При груповому обслуговуванні їх подають у порцелянових, а при обслуговуванні прийомів - у кришталевих вазах. Одну - дві порції овочів можна подати в салатнику, поставленому на піріжкову або закусочну тарілку. Овочі перекладають, шматочками харчового льоду, а поверх злегка збризкують водою. Якщо овочі, нарізані, то кладуть вилку. Овочі ставлять із правої сторони від відвідувача, він бере їхньою рукою (вилкою) а перекладає на свою тарілку. Прибирають вазу або салатник із столу лише після другої гарячої страви.

Якщо в замовлення включена кетова і зерниста ікра, вершкове масло, то овочі подають після них.

Сьомга (лососина, балик білориб'ячий або осетровий, теша, кета, горбуша і т.д.) подається без гарніру, із часточкою лимона і гілочкою зелені на овальному порцеляновому блюді. Також подають нототенію сьомгового посолу. Розкладають ці закуски столовою вилкою.

Страва з рибою ставлять із правої сторони від відвідувача, під кутом 45 до крайки столу. Цедра лимону, подаваного до риби, злегка підрізується ножом, тому гість легко може взяти часточку рукою. Не рекомендується лимон видавлювати на рибу, від соку лимона м'якуш риби грубіє. Щоб послабити запах від з'їденої риби, що заважає сприймати дотиком смак інших

продуктів, рекомендується часточкою лимона злегка доторкнутися до губів.

Риба відварна, заливна, фарширована, під майонезом і смажена під маринадом подається в овальних порцелянових блюдах. Ці страви розташовують на столі зліва від споживача під кутом 45 до крайки столу; риба заливна подається без гарніру, тому вона ставиться справа від відвідувача також під рогом 45. До усіх видів рибних страв і закусок, за винятком риби під маринадом, подається соус хрін у соуснику, що ставлять із лівої сторони від відвідувача. Заливну рибу розкладають рибною лопаткою, інші рибні страви—ложкою і вилкою столовими.

Шпроти, сардини, сайру подають на лотках із часточками лимона і гілочкою зелені. Розкладають шпротною вилкою. Лоток із консервами ставлять справа від відвідувача.

Оселедець натуральний, нарізаний шматочками подають у оселедниць. Оформлюють страву зеленню петрушки. Розкладають гастрономічною дворіжковою вилкою. Оселедницю ставлять із правої сторони від відвідувача. Зліва на порційній сковорідці або в круглому баранчику, поставленому на закусочну тарілку з паперовою серветкою, подають гарячу відварну картоплю, обточену бочівочками. Десертну або столову ложку для розкладання картоплі кладуть на закусочну тарілку ручкою вправо. Масло вершкове подають у розетці, ставлять зліва.

Оселедець січений подають у оселедниць, різноманітні паштети — в лотку, ставлять справа. Розкладають паштетною лопаткою або ножем закусочним.

Краби натуральні подаються в салатнику, що ставлять на закусочну або пиріжкову тарілку з паперовою серветкою. Розкладають краби ложкою десертної, що кладуть на тарілку ручкою вправо. Салатник із крабами ставлять справа від відвідувача. .

Устриці подають після рибних закусок перед м'ясними, а іноді, за бажанням відвідувачів, після всіх холодних закусок. Перед подачею на стіл раковини з молюсками промивають у холодній воді, спеціальним ножом

розділяють стулки зі стовщеної сторони, знімають верхню стулку, залишивши устриці у глибокій половині раковини. Потім раковини з молюсками вдруге промивають у підсоленій воді з льодом, підрізають м'якуш молюсків у місцях з'єднання їх із раковинами, У вазу кладуть шматочки харчового льоду, покривають його полотняною серветкою, складеної конвертом, на якій розкладають віялом раковини з устрицями. У центрі поміщають лимон, нарізаний часточками. Стіл сервірують закусочною тарілкою і вилкою для устриць, що кладуть справа.

Відвідувач бере з вази устрицю, кладе на закусочну тарілку, віджимає в раковину трохи лимонного соку і спеціальною вилкою, один із зубців якої зроблений у виді леза консервного ножа, остаточно відокремлює м'якуш молюсків від раковини. Для одного відвідувача устриці подають у салатнику разом із льодом, часточкою лимона і гілочками зелені. Салатник ставлять на закусочну або пиріжкову тарілку з паперовою серветкою зліва від відвідувача.

Ассорті м'ясне складається з трьох-шести видів м'ясних виробів (телятини смаженої, ростбіфа, заливного або відварного язика, смажених індички або курок, холодного поросяти, галантина й ін.), оформлених свіжими або консервованими овочами і фруктами, зеленню, рубаним желе. Подають на овальному або круглому порцеляновому блюді, розкладають столовими вилкою і ложкою. Окремо подають соус хрін з оцтом. Блюдо з асорті і соусник ставлять із лівої сторони від відвідувача.

Заливне порося подається як банкетна страва. Порційні куски вареного охолодженого поросяти вкладають на овальне порцелянове блюдо і прикрашають свіжими овочами, зеленню, заливають охолодженим желе, гарнірують фігурно нарізаними свіжими і вареними овочами. Розкладають ложкою і вилкою столовими. Окремо в порцеляновому соуснику подаються соус хрін із сметаною.

Домашню птицю і дичину смажені (курчат, курок, індичок) нарубують на порції і вкладають на кругле порцелянове блюдо. Дичина, (рябчики,

куріпки) розрізають навпіл, а більш велику - на чотири частини уздовж тушки, на ніжки надівають паперові папільйотки. На гарнір до смаженої домашньої птиці подають зелений салат, консервовані фрукти, до смаженої дичини мочену брусницю, салат із червонокочанної капусти. Окремо у вазочці подають варення брусничне або чорносмородинне. Блюдо ставлять із лівої сторони від відвідувача, основним продуктом до гостя. Прибор для розкладання - столові вилка і ложка.

Курку фаршировану (галантин) нарізають на два-три ломтика і відпускають у круглому порцеляновому блюді з гарніром із помідорів, огірків, зелені, рубаного желе. Розкладають столовими вилками і ложками. Соус майонез або майонез корнішонами подають у порцеляновому соуснику на тарілці з паперовою серветкою і чайною ложкою.

Саціві з курки - обсмажену курку розрубують на порції і заливають гострим соусом із горіхами і спеціями (саціві). Подають одну порцію саціві в двопорційному салатнику, поставленому на закусочну тарілку. Розкладають десертною ложкою, що кладуть на тарілку ручкою вправо. При груповому обслуговуванні відвідувачів саціві можна подати в порцеляновій вазі для овочів або у великому салатнику. Салатник ставлять зліва від відвідувача, вазу - у центрі столу, розкладають столовою ложкою.

Салати (рибні, м'ясні, овочеві), мариновані фрукти й овочі приносять у салатниках; поставлених на тарілки (пиріжкові або закусочні), на які для розкладання кладуть салатний прибор. При груповому обслуговуванні салат відпускають у порцелянових вазах, розкладають ложкою столовою.

Різноманітні сири подають нарізаними ломтиками на лотках або овальних порцелянових блюдах, розкладають столовою виделкою. У деяких країнах (Італія, Франція, Іспанія) сир подають перед десертом. Сир декількох видів можна подавати цілими шматками на керамічній (сирній) дошці, на яку кладуть спеціальний ніж для нарізки і розкладання сиру.

Правила подавання гарячих закусок. Гарячі закуски подають, як правило, у тому посуді, у якому вони були приготовлені (у кокотницях,

кокільницях, порційних сковорідках), не перекладаючи в тарілки. Тому їх ставлять безпосередньо перед відвідувачем,

Посуд із гарячою закускою ставлять на закусочну або пиріжкову тарілку, попередньо покриту паперовою серветкою, що зменшує ковзання. Щоб гість не опікся, на ручки кокотниць надівають папільйотки, а поруч із ручкою кокільниці або порціонної сковороди кладуть акуратно складену паперову серветку.

Закуси, подавані в кокотницях, прийнято їсти кокотною вилкою або чайною ложкою, закуски в кокільницях і на порційних сковородах - закусочною вилкою. До слабопросмажених яєшень і закусок у соусі додатково до основних приборів подається десертна ложка.

Кокотницю на тарілці ставлять таким чином, щоб ручка її знаходилася зліва від відвідувача, ручка кокотної вилки або чайної ложки - справа.

Риба, запечена в раковинах (кокіль), подається в посуді, у якому готується, на пиріжковій тарілці з різьбленою паперовою серветкою, із закусочною вилкою, повернутою ручкою вправо. Кокіль подають з правої сторони і ставлять безпосередньо перед відвідувачем. Їдять із кокільниць. Так само подають печінку налима, мідії й устриці, запечені в раковинах.

Раки відварні - делікатесна гаряча закуска. Якщо раки (а також креветки, краби) приготовлені у відварі, їх подають у суповому полумиску, поставленої на закусочну або мілку столову тарілку, із правої сторони від відвідувача, а стіл сервірують глибокою півпорційною тарілкою, поставленою на закусочну, приладом для раків, а також десертною ложкою. Поруч із суповим полумиском ставлять на стіл пиріжкову тарілку з розливальною ложкою. Відварних раків (без відвару) подають на круглomu мeльхіоровому блюді, покритому полотняною серветкою, складеної конвертом так, щоб раки були покриті частиною серветки і залишалися гарячими, а стіл сервірують закусочною тарілкою і прибором для раків. До раків подають пиво в спеціальному келиху або керамічній кружці (ставлять зліва). Справа на пиріжкову тарілку кладуть вологу серветку для витирання

пальців або подають гостю салатник із підкисленою водою. При цьому в серветки, складеної вчетверо, піднятий верхній прошарок, серветку кладуть на тарілку, а на неї ставлять салатник або чашу для ополіскування пальців. Відвідувач може обсушити пальці об щільний верхній прошарок тієї ж серветки.

Солянка рибна на сковороді подається справа на порційній сковороді (кроншелі) поставленої на закусочну тарілку з різьбленою паперовою серветкою. Ставиться справа від відвідувача. Розкладають десертною ложкою. Стіл попередньому сервірують підігрітою закусочною тарілкою з закусочною вилкою і ложкою для соусу. Так само подають нирки в мадері (соте), нирки, смажені з помідорами, солянки на сковороді (м'ясна, овочева).

Сосиски-малятка, тефтелі в томатному соусі, люля-кебаб подають звичайно на круглих мельхіорових блюдах при обслуговуванні по типу фуршет. Використовують пластмасові шпачки. Одночасно в соусниках подають томатний або інший соус.

При індивідуальному обслуговуванні сосиски, тефтелі в томатному соусі подають на порційній сковороді (кроншелі) і розкладають столовими ложкою і вилкою. Стіл сервірують підігрітою закусочною тарілкою і вилкою.

Жульйєни, із птиці і дичини подають у двох кокотницях, поставлених на закусочну тарілку з різьбленою паперовою серветкою; ручки кокотниць із паперовими папільйотками повинні бути повернені вліво, кокотну вилку кладуть ручкою вправо. Підходять із правої сторони і ставлять жульйєн перед відвідувачем. Страву можна подавати півпорціями, тобто на пиріжкову тарілку ставиться одна кокотниця. Білі гриби або шампіньйони в сметані (кокот), ракові шейки, краби в соусі готують і подають у кокотницях так само, як і жульєн із птиці або дичини.

Млинці подають у круглому баранчику з кришкою. Для зберігання температури при подачі баранчик ставлять на полотняну серветку, складену вчетверо, поставлену на мілку столову тарілку. Кришку баранчика лишають на підсобному столі. На млинці під серветкою кладуть закусочну вилку для

розкладання. Для сервіровки столу використовують підігріту закусочну тарілку і закусочний прибор (ніж і вилка). Млинці подають із правої сторони. Зліва від гостя ставлять ікру кетову або зернисту в ікорниці, паюсну - у лотку або малосольну рибу (сьомгу, тешу, кету) - в овальному порцеляновому блюді. До млинців можна подати розтоплене вершкове масло в металевому соуснику або сметану в порцеляновому соуснику.

Воловани, кошички, тарталетки зі листового тіста із різноманітними начинками (крабами, раковими шейками й ін.) подають на бенкетах по типі фуршет на круглому порцеляновому блюді з різьбленою паперовою серветкою, їдять, не користаючись приборами. При звичайному обслуговуванні стіл сервірують підігрітою закусочною тарілкою і закусочним прибором. Для розкладання використовують щипці кондитерські.

Правила подавання супів. Правила подача супів у значній мірі визначаються їхніми видами і температурою відпуску. По видах супи бувають прозорими, заправними, пюреподібними, молочними і солодкими. У залежності від температури відпуску супи підрозділяються на дві групи: гарячі і холодні. Гарячими можуть подаватися всі супи, за винятком супів на хлібному сирівці. Холодними подають супи на хлібному сирівці, фруктових і овочевих відварах.

Супи входять до складу обіднього меню. У меню бенкету-обіду може бути включено два види супу (на вибір), наприклад бульйон і заправний суп. Існує визначена послідовність подачі супів: спочатку подають бульйони, а потім супи-пюре, заправні, молочні, холодні, солодкі супи.

У залежності від виду супи можна подавати в бульйонних чашках (прозорі бульйони і супи-пюре), у глибоких тарілках, поставлених на мілкі столові тарілки. При обслуговуванні сімейних обідів, великих груп туристів супи приносять у зал у порцелянових супницях (на 6-10 порцій) і розливають на підсобному столі розливальною ложкою в підігріті глибокі тарілки або бульйонні чашки. На бенкетах заправні супи (солянки, борщі, супи овочеві з

дрібно нарізаними продуктами) подають у бульйонних чашках.

Як правило, супи приносять із кухні в супових полумисках або супницях і на підсобному столі або серванті за допомогою розливної ложки переливають у глибокі тарілки. Причому для гарячих супів чашки і тарілки підігрівають до температури 65-70С.

Розливають суп з одного полумиска в декілька тарілок у такий спосіб (мал.10). Офіціант ручником знімає кришку із супового полумиска і кладе її зовнішньою стороною униз, щоб не забруднити серветку. Потім ставить підігріту глибоку тарілку на мілку столову і лівою рукою присуває їх упритул до полумиска. Тарілки і полумисок повинні знаходитися на однім рівні. Правою рукою офіціант розливає суп, не збовтуючи його, а рівномірно розподіляючи сметану і жир, що знаходиться на поверхні, спочатку перекладає в тарілки густу частину супу і після цього розливає бульйон. Глибоку тарілку із супом, поставлену на мілку столову, офіціант ставить перед відвідувачем. Якщо столова ложка відсутня на столі, то при подачі супу її кладуть на борт мілкої столової тарілки, а поставивши суп на стіл, перекладають ложку на скатертину справа від тарілки.

У бульйонні чашки прозорі супи і супи - пюре наливають на роздачі і ставлять на піднос без блюдець. На підсобному столі офіціант установлює чашки на блюдця і подає відвідувачам. При подачі супів-пюре і заправних супів на бенкетах чашку ставлять ручкою вліво. Бульйонну або десертну ложку кладуть на блюдце ручкою вправо.

Національні супи (щі з квашеної капусти, юшки, солянки й ін.) нерідко готують і подають у керамічних горщиках. Можна запропонувати відвідувачу їсти суп безпосередньо з горщика. У цьому випадку горщик ставлять на тарілку з паперовою серветкою перед відвідувачем. Справа на скатертину кладуть глибоку дерев'яну ложку. Можна акуратно: перелити суп із горщика в глибоку тарілку. Краще робити це в трьох прийому: знявши кришку, горщик беруть через ручник обома руками й обережно переливають у тарілку не менше половини вмісту, потім, поставивши горщик біля тарілки

й утримуючи його лівою рукою в нахиленому положенні, правою рукою за допомогою дерев'яної ложки перекладають у тарілку густу частину супу, нарешті, знову беруть горщик через ручник двома руками і переливають частину супу, що залишилася. За бажанням відвідувача горщик на закусочній тарілці з паперовою серветкою ставлять справа від відвідувача, стіл сервірують глибокою столовою тарілкою, поставленою на мілку. Поруч із керамічним горщиком розташовують пиріжкову тарілку з, дерев'яною розливальною ложкою.

Бульйони, подають тільки в бульйонних чашках (300 г). Чашку, поставлену на блюдце ручкою вправо, ставлять на стіл перед відвідувачем. Бульйонну ложку при подачі можна покласти на блюдце перед чашкою ручкою вправо або на стіл із правої сторони відвідувача.

До бульйонів на пиріжковій тарілці зліва подаються: пиріжки листкові з м'ясом, грінки, кулеб'яки; якщо на столі стоїть тарілка з хлібом, то тарілку з пиріжком ставлять за нею паралельно.

Бульйон із профітролями подають у бульйонній чашці. Профітролі подають у салатнику на пиріжковій тарілці, під салатник стелять паперову серветку, десертну ложку для перекладання кладуть на тарілку. Ставлять профітролі з лівої сторони. При великій кількості порцій профітролі подають у порцеляновій вазі в полотняній серветці, складеної конвертом.

Бульйон із яйцем подається в бульйонній чашці, у яку кладуть зварене у «мішечок» яйце. Якщо бульйон подають із яйцем або профітролями, то ручку чашки повертають уліво (лівою рукою тримають чашку, а правою— ложку). При обслуговуванні бенкетів (із попередньою сервіровкою мілкими столовими тарілками) чашку із блюдцем ставлять на стоячу перед гостем столову тарілку.

Борщок із гострими грінками відпускають у бульйонних чашках із блюдцями. Грінки подають окремо на пиріжковій тарілці в полотняній серветці.

Бульйон із гарнірами (овочами, пельменями, равіолями фрикадельками,

омлетом, локшиною) калькуюють у ресторані, як правило, із виходом 300 г і подають у бульйонних чашках із блюдцями. Ручка чашки повинна бути повернена вліво, на блюдце кладуть бульйонну ложку ручкою вправо.

Юшка з розтягаями—прозорий рибний бульйон подають у бульйонній чашці із блюдцем. На пиріжкову тарілку кладуть два гарячих розтягая, окремо в розетці—ломтик лимона і зелень.

Супи-пюре і супи-креми подають у бульйонних чашках, що наповняють на виробництві. Чашку із блюдцем ставлять перед гостем ручкою вліво, бульйонну ложку кладуть на блюдце перед чашкою ручкою вправо. Окремо зліва в салатнику, поставленому на пиріжкову тарілку, подають грінки у виді кубиків. Десертну ложку для перекладання кладуть на пиріжкову тарілку ручкою вправо.

Заправні супи (щі, борщі, розсольники, солянки) характерні для російської кухні. Їх приносять із роздачі в супових полумисках і на підсобному столі переливають у підігріті глибокі тарілки, поставлені на дрібні столові. Якщо столова ложка при сервіровці столу була відсутня, то її приносять і кладуть на борт мілкої столової тарілки, ставлять суп перед гостем, потім перекладають ложку на скатертину справа від тарілки. При подачі заправних супів із м'ясом стіл сервірують додатково столовим ножом і вилкою. Сметану до заправних супів (щів, борщів, розсольнику ленинградського й ін.) краще подати окремо в порцеляновому соуснику. Соусник ставлять на пиріжкову тарілку з паперовою серветкою ручкою вліво, чайну ложку кладуть на тарілку ручкою вправо, соусник ставлять зліва від відвідувача.

До багатьох заправних супів (борщ московський, український, щі з квашеної капусти й ін.) подають на пиріжковій тарілці ватрушки з сиром, пампушки або на підігрітій закусочній тарілці крупник. Їх ставлять на стіл зліва від відвідувача.

Юшка рибальська - на стіл ставлять підставку і до неї підвішують казанок з юшкою. Офіціант, узявши казанок ручником, переливає юшку в

поставлену перед відвідувачем глибоку столову тарілку.

Холодні супи в основному подають так само, як і гарячі. Їх приносять у супових полумисках і на підсобному столі переливають у глибокі столові тарілки, поставлені на дрібні. До деяких холодних супів подають окремо гарніри, лід. Гарніри можна подати на закусочній тарілці, а кубики харчового льоду - окремо в салатнику, поставленому на пиріжкову тарілку. Щипці або ложку десертну для розкладки льоду поміщають на край тарілки.

До холоднику зліва на тарілці або в салатнику подають два - три шматки відварної риби (осетрових порід, судака), шматочок балику, консервовані краби й овочевий гарнір: зелена цибуля, свіжі огірки, третій хрін. Розкладають ложкою і виделкою столовими.

Солодкі супи відпускають холодними в літню пору року, а зимою - гарячими в глибоких столових тарілках, поставлених на мілкі. Окремо на пиріжковій тарілці можна подати сухий бісквіт, печиво, пудинг.

Правила подачі других гарячих страв. Асортимент других гарячих страв різноманітний як по видах продуктів, так і способах кулінарної обробки .

Перед тим, як подати другу страву, офіціант прибирає зі столу використаний посуд з-під гарячих закусок і перших страв, прибори і з дозволу закуску, що залишилась. Потім додатково сервірують стіл відповідно до замовлення столовими або рибними приборами.

Якщо замовлене рибна і м'ясна страва, на столі повинні бути два прибори (рибний і столовий).

Одержуючи у марочниці замовлену страву, офіціант розраховується чеками, а за страви з живої риби й інші, які готуються тушками, оплата провадиться після їхнього зважування і визначення вартості.

Порційні гарячі страви відпускають із виробництва в металевому посуді: блюдах, баранчиках, порційних сковорідках. Гарніри і соуси можуть відпускатися окремо від основного продукту; гарячі в металевому посуду, холодні у порцеляновому.

Існує три способи подачі других гарячих страв:

перший - в обніс, коли офіціант розкладає страву кожному відвідувачу; другий - коли офіціант перекладає страву на підсобному столі в тарілки відвідувачів, третій - коли гості самі перекладають подану страву у свої тарілки, використовуючи прибори для розкладання.

Перший спосіб може бути застосований для порціонування будь-якої другої гарячої страви. При цьому способі офіціант приносить на підносі другі гарячі страви в мельхіоровому посуді, прибори для розкладання і підігріті мілкі столові тарілки, ставить піднос на підсобний стіл, розставляє тарілки перед відвідувачами. Потім знімає кришку і кінцем ручника правої руки піднімає мельхіорове блюдо або баранчик. Лівою рукою розстеляє знизу ручник по довжині блюда і переносить його на ліву руку, прикриваючи кінцем ручника манжет рукава. Офіціант повинний тримати блюдо на долоні лівої руки таким чином, щоб основний продукт (м'ясо, птиця або риба) була звернена до відвідувача.

Порціонують страви в такій послідовності; спочатку кладуть основний продукт, потім гарнір. Основний продукт повинний знаходитися на тарілці ближче до відвідувача, навпроти емблеми ресторану. Гарнір розміщується за основним продуктом. Підійшовши до гостя зліва, офіціант перекладає страви з мельхіорового блюда, баранчика або порціонної сковорідки правою рукою за допомогою прибору для розкладання. Тримавши страви на лівій руці через ручник, правої він бере прибор для розкладання таким чином, щоб вигин ріжків вилки знаходився над поглибленням ложки. Ручку ложки утримують знизу за середину середнім пальцем, ручку вилки підхоплюють за середину кінцями вказівного (знизу) і великого пальця (поверх). Кінці ручок прибору повинні упиратися в долоню, у основу безіменного пальця і мізинця, і притримуватися ними. Припіднімаючи виделку кінцем вказівного пальця, офіціант підхоплює ложкою порційний шматок м'яса або риби, а потім великим пальцем притискає вилку до узятого шматка і переносить його на тарілку відвідувача. Працюючи приборами для розкладки, як щипцями,

офіціант повинний стежити за тим, щоб лікоть правої руки був притиснутий до корпусу. Якщо відвідувач захоче сам покласти порцію страви на свою тарілку, офіціант повинний тримати блюдо над її бортиком, злегка нахиливши до відвідувача.

Якщо соуси або гарніри до страви відпускаються окремо, доцільно, щоб подавали їх два офіціанти: один - основну страву, другий - гарнір або соус. При подачі соусу пиріжкову тарілку покривають паперовою серветкою, поверх ставлять мельхіоровий або порцеляновий соусник, що дозволяє уникнути ковзання. На тарілку кладуть чайну ложку ручкою вправо. Тарілку із соусником офіціант ставить на стіл зліва лівою рукою.

Другий спосіб полягає в тому, що гарячі страви офіціант приносить до столу разом із підігрітими мілкими столовими тарілками і приборами для розкладання і ставить їх на підсобний стіл на очах у відвідувачів. Показавши страву з лівої сторони, із дозволу відвідувачів офіціант перекладає його на підсобному столі на тарілку гостю : спочатку-основний продукт, потім гарнір. Цей спосіб використовують для подачі таких страв, як котлети по-київські й ін. Особливо акуратно варто перекладати компоненти складного гарніру, не допускаючи їхнього змішування. Спочатку у всі тарілки розкладають один вид гарніру, потім другий і т.д., розподіляючи його рівномірно і створюючи барвисті сполучення. Якщо на страві є «сочок» або соус, то ним поливають основний продукт. Розкласти (порціонувати) соусні страви (бефстроганов, піджарка) слід також на підсобному столі. Спочатку розкладають принесений на порційній сковорідці гарнір. Потім, відкривши кришку баранчика і поставивши поруч із ним підігріту мілку столову тарілку, офіціант бере в праву руку ложку, а в ліву вилку й обережно перекладає страву на тарілку, щоб зберегти соус. Після цього офіціант бере тарілку через ручник так, щоб великий палець лежав на крайці бортика, і ставить її на стіл перед відвідувачем (справа).

Третій спосіб подачі застосовується в тому випадку, якщо гість попросив не розкласти страву. Стіл сервірують підігрітою мілкою столовою

тарілкою, справа від неї на тарілку з паперовою серветкою ставлять принесене в круглому баранчику або на порційній сковороді страву. Поруч поміщають прибор для розкладання і відвідувач самий перекладає страву у свою тарілку. При подачі кулінарних виробів на овальному мельхіоровому блюді під нього стелять серветку. Прибор для розкладання відварних, припущених і смажених страв - столові ложка і вилка, запечених страв - лопатка.

Нижче приводяться особливості подачі деяких других гарячих страв.

Риба відварна, соус польський або голландський— порційний шматок відварної риби відпускають в овальному баранчику з кришкою. Гарнір - картопля відварна бочівками - кладуть у круглий баранчик, при відпуску затрушують зеленню. У мельхіоровому соуснику приносять соус польський або голландський.

Отримавши страву в роздавальній, офіціант підходить до підсобного столу, знімає кришку з овального баранчика і кладе її поглибленням нагору на піднос, потім показує страву відвідувачу, тримаючи його на лівій руці на ручнику, що прикриває не тільки долоню, але і частину рукава. Після показу страва і гарнір розкладають по тарілках на підсобному столику і подають із правої сторони. Зліва лівою рукою ставлять соус. Поруч із столовою тарілкою з рибою можна поставити пиріжкову тарілку для кісток.

Риба парова - стерлядь, припущенну кільцем для бенкетів, або порційний шматок припущеної під паровим соусом риби відпускають у багатопорційному або однопорційному баранчику, а в круглому баранчику— картоплю відварну бочівочками. При відпуску рибу прикрашають часточками очищеного лимона, відварними білими грибами або печерицями, крабами або креветками, поливають, соусом паровим. Перекладають рибу парову на підсобному столі і подають справа.

Риба смажена з зеленим маслом (кольбер) - порційні шматки риби, смажені у фритюрі (у виді вісімки), приносять на овальному (мельхіоровому) блюді з картоплею фрі. На рибу поміщають кружок зеленого масла, поруч на

блюдо - часточку лимона, прикрашають гілочкою зелені. Страву подають в обнос. Окремо в мельхіоровому соуснику подають соус томатний або в порцеляновому - соус майонез із корнішонами (тартар), ставлять зліва.

Рибу, смажену в тісті («орлі»), приносять на мельхіоровому блюді, покритому паперовою серветкою, разом із часточкою лимона і зеленню фри. Окремо подають соус майонез із корнішонами (тартар) у порцеляновому соуснику. Страву показавши гостю, перекладають на підсобному столі в підігріту мілку столову тарілку. На стіл спочатку ставлять тарілку з рибою справа, а потім соусник зліва. Рибу «орлі» можна подати в обніс.

Риба гриль - порціонний шматок риби, смаженої на металевій решітці електрогриля, приносять на підігрітому овальному мельхіоровому блюді разом із гарніром-картоплею, смаженій у фритюрі, часточкою лимона. Рибу гриль краще подати в обніс. Окремо в соуснику подають соус майонез із корнішонами, ставлять зліва.

Риба, смажена на вертелі , - порційні шматки риби, смажені над відкритим вогнем у шашликових печах, знімають із шпажок, злегка підрізаючи шматки риби по довжині шпажки, і викладають на овальні мельхіорові блюда. Гарнір - помідори цілими, ріпчаста цибуля, нарізаний кільцями, зелена цибуля шашками, часточки лимона приносять на закусочній тарілці. Страву подають в обніс. При цьому гарнір, відпущений окремо від основного продукту, можна перед подачею страви поставити на стіл, поклавши до нього прибор для розкладання. Соус ткемалі або тартар подають в обніс або ставлять на стіл зліва.

Тельне з риби приносять на овальному мельхіоровому блюді по 1-2 шт. на порцію разом із гарніром - зеленим горошком, оформлюють зеленню. Окремо в мельхіоровому соуснику подають гарячий томатний соус, ставлять на стіл зліва.

Ростбіф із гарніром приносять на мельхіоровому блюді по 2-3 шматка на порцію; поруч із м'ясом викладають складний гарнір із смаженої картоплі, моркви, зеленого горошку, цвітної капусти і струженого хрину. Страву

подають із лівої сторони (в обніс). Можна перекласти страву, попередньо показавши його відвідувачу, на підсобному столі на підігріту мілку столову тарілку. Також подають біфштекс натуральний, філе і лангет із гарніром.

Філе в соусі мадера—смажене філе приносять у круглому баранчику, окремо на порційній сковороді—картопля фрі. Готову страву офіціант приносить разом із підігрітими мілкими тарілками і ставить на підсобний столик на очах у відвідувачів. З їхнього дозволу офіціант перекладає страву на тарілки, тримаючи в лівій руці вилку, а в правій ложку. Філе перекладають разом із крутоном, потім кладуть гарнір і подають із правої сторони.

Біфштекс із яйцем—кусок смаженої вирізки приносять на мельхіоровому овальному блюді разом із гарніром; на біфштекс кладуть яєчню - глазуню з одного яйця й оформляють зеленню. Подають в обніс або попередньо переклавши на підсобному столі.

Біфштекс із цибулею по-селянськи (із смаженою картоплею і цибулею фрі) подається на чавунній сковороді, поставлений на таганчик із дерев'яними кутами. Таганчик ставлять на мельхіорове блюдо або тарілку. Показавши відвідувачу страву, офіціант перекладає його на підсобному столі на підігріту тарілку, використовуючи прибор для розкладання, і подає гостю. Біфштекс можна поставити на стіл у таганчику з правої сторони, попередньо на стіл ставлять підігріту мілку столову тарілку. Поруч на мілкій тарілці кладуть прибор для розкладання.

Бефстроганов приносять на порційній сковороді або в круглому баранчику. Окремо на порційній сковороді подають смажену картоплю (з відварного). Цю страву зручніше перекладати на підсобному столі: спочатку - гарнір, потім основну страву. Тарілку зі стравою ставлять перед гостем справа.

Котлети відбивні зі свинини, телятини або баранини приносять на мельхіоровому блюді, разом із складним гарніром (смажена картопля, морква в молочному соусі, зелений горошок, кольорова капуста). При відпуску

котлету поливають вершковим маслом і на кісточку надівають папільйотку. Для розкладання на страву кладуть вилку і ложку і за бажанням гостюючи перекладають на підігріту тарілку на підсобному столі або подають в обніс.

Шашлик по-кавказьки приносять на шпажці на овальному мельхіоровому блюді. Окремо в салатнику, поставленому на пиріжкову тарілку з різьбленою паперовою серветкою, а при груповому обслуговуванні - у вазі для салату подають гарнір (зелена цибуля, нарізана шпажками, ріпчаста цибуля - кільцями, свіжі помідори, часточки лимона, зелень). Соус ткемалі або соус «Південний», шашликовий подають у порцеляновому соуснику, сушений барбарис - на розетці.

Показавши відвідувачу шашлик, офіціант перекладає його на підсобному столі, користаючи таким прийомом. Вилкою або тупою частиною ножу шашлик зрушують до ручки шпажки, зачищають вістря шпажки, а потім знімають шашлик і кладуть його на тарілку. Шпажку, при знятті з її шашлику тримають у горизонтальному положенні з невеличким нахилом стосовно тарілки. Тарілку подають відвідувачу правою рукою, а лівою ставлять гарнір і соус. Аналогічно подають люля-кебаб.

М'ясо, тушковане в горщику під слойкою, ставлять на стіл зліва на закусочній тарілці, покритою паперовою серветкою, перед кладуть дерев'яну ложку для розкладання. Офіціант акуратно ножом підрізає слойку, перекладає на тарілку. Слойку використовують замість хліба. Страву з горщика перекладають на підігріту мілку столову тарілку.

Курчата парові відпускають в овальному баранчику під паровим соусом окремо подають припущений рис у круглому баранчику. Страва перекладають на підсобному столі на підігріту мілку столову тарілку і подають справа правою рукою.

Котлети з курей по-київски приносять на мельхіоровому блюді на крутонах із картоплею пай і зеленим горошком у тарталетках. На кісточку надівають папільйотку. Страву зручніше перекладати на підсобному столі. При подачі варто попередити гостя про те, що котлета фарширована маслом і

розрізати її потрібно обережно; ближче до кісточки роблять вилкою прокол, даючи можливість маслу частково витекти, потім відрізають по шматочку, починаючи з гострої частини котлети.

Курчат табака приносять на овальному мельхіоровому блюді. Показавши відвідувачу, страву перекладають на підсобному столі на мілку столову тарілку і ставлять на обідній стіл із правої сторони. Окремо подають гарнір у тарілці або в салатнику, а при великій кількості порцій - у вазі, часниковий соус подають у порцеляновому соуснику, поставленому на пиріжкову тарілку з чайною ложкою. Цю страву зручно подавати в обніс, перекладаючи зліва на тарілку відвідувачу. Наприкінці обслуговування для витирання рук справа на закусочній тарілці подають вологі полотняні серветки.

Дичина смажена (рябчики, куріпки) - відпускають на мельхіоровому блюді або в овальному баранчику. Страву подають відвідувачу в обніс, перекладаючи в мілку столову тарілку зліва. Окремо подають брусничне або журавлине варення у розетці або креманці, гарнір—мариновані фрукти, брусницю - у салатнику, поставленому на пиріжкову тарілку з різьбленою паперовою серветкою і десертною ложкою для розкладання.

Чахохбілі з курок приносять у круглому баранчику. Перекладають на підсобному столі. На обідній стіл ставлять справа, а зліва на пиріжковій тарілці подають лаваш.

Овочеві страви – відварні овочі приносять у торговий зал у круглому мельхіоровому баранчику або на порційній сковороді, запечені овочі - на мельхіорових сковородах, овочі в молочному соусі (зелений горошок, стручки квасолі) - у круглому мельхіоровому баранчику, спаржу - на штахеті.

Картопля в молоці відпускають у круглому мельхіоровому баранчику, поставленому на закусочну тарілку з паперовою серветкою. Розкладають десертною ложкою на підсобному столику в підігріті столові тарілки і подають, відвідувачу з правої сторони правою рукою.

Цвітна капуста відварна—відпускають на круглому мельхіоровому

блюді або в круглому баранчику, що ставлять на закусочну тарілку з полотняною серветкою, складеної конвертом. Перекладають страву на підсобному столі на мілку столову тарілку і подають справа. Окремо в мельхіоровому соуснику, поставленому на пиріжкову тарілку, подають соус сухарний або голландський. Стіл сервірують столовою вилкою для відвідувача, яку кладуть справа.

Зелений горошок, підігрітий і заправлений вершковим маслом або молочним соусом середньої густоти, приносять на порційній сковороді або в круглому баранчику, ставлять на закусочну тарілку з паперовою серветкою, розкладають десертною ложкою. З дозволу відвідувача страву перекладають на підігріту столову тарілку і ставлять справа. Можна помістити страву на стіл, попередньо поставивши мілку столову тарілку.

Спаржу відварну приносять на решітці, покритій полотняною серветкою. На стіл ставлять підігріту столову мілку тарілку. Решітку ставлять на овальне мельхіорове блюдо або піднос, на який стелять серветку. Страву розміщують справа, розкладаючи щипцями. Спаржу їдять руками (її важко утримати на вилці). Окремо подається соус голландський. Соусник ставлять зліва. Після їжі для ополіскування пальців варто подати скляну (порцелянову) полоскальницю з підкисленою теплою водою, яку ставлять справа, або теплу вологу серветку на тарілці.

Голубці овочеві приносять у круглому баранчику по 2 шт. на порцію. Баранчик ставлять на закусочну тарілку. Розкладають столовою вилкою, і ложкою на підсобному столі. На обідньому столі повинна бути вилка столова.

Яєчні із шинкою, ковбасою, помідорами подають на порційних сковорідках, поставлених на закусочні тарілки, із паперовими серветками. Розкладають десертною лопаткою. На стіл ставлять підігріту закусочну тарілку і закусочний прибор.

Яєчня - глазунья подається на порційній сковорідці, що ставлять на закусочну тарілку перед відвідувачем. Стіл сервірують закусочним

прибором, десертною ложкою для жовтків, які при приготуванні яєшні залишаються напіврідкими.

Яйце «всм'ятку» подається, як правило, на сніданок. Одне яйце кладуть гострим кінцем униз у чарку-підставку, що ставиться на закусочну тарілку, друге яйце - на тарілку. Чайну ложку кладуть на тарілку перед чаркою-підставкою ручкою вправо.

Омлети натуральні і фаршировані відпускають на овальному мельхіоровому блюді. Розкладають лопаткою. Показавши відвідувачу, страву перекладають на підсобному столі на мілку столову тарілку. Ставлять перед відвідувачем справа правою рукою. Попередньо на стіл кладуть вилку і ніж столові. Страву краще подати в обніс.

Сирники, сирні запіканки часто включають в обіднє меню, відпускають у підігрітих, мілких столових тарілках, ставлять перед відвідувачем справа. Окремо подають сметану або фруктовий соус.

Млинчики з м'ясом або сиром приносять на овальному мельхіоровому блюді. Показавши відвідувачу, перекладають лопаткою на підсобному столі в підігріту мілку столову тарілку, ставлять справа. Окремо в порцеляновому соуснику, поставленому, на пиріжкову тарілку з паперовою серветкою, подають сметану, ставлять зліва від відвідувача. Чайну ложку кладуть на тарілку ручкою вправо, ручка соусника повернена вліво.

Млинчики з варенням приносять із роздачі в мілкій десертній тарілці, посипавши цукровою пудрою. Ставлять перед відвідувачем справа правою рукою.

Вареники з вишнями, із творогом подають у круглому баранчику з кришкою. При відпустці поливають розтопленим вершковим маслом. На підсобному столику офіціант знімає кришку, лишає її на підносі. Баранчик ставлять на закусочну тарілку з паперовою серветкою справа від відвідувача. Розкладають столовою ложкою. На столі повинні бути підігріта мілка столова тарілка і десертна ложка. Зліва в соуснику подають сметану.

Правила подавання солодких страв. Свіжі ягоди і фрукти, морозиво,

різноманітні узвари, желе, муси, самбуки, креми, а також суфле, пудинги, яблуко в тесті смажені є кращим десертом. Солодкі або десертні страви подають звичайно в ресторані в кінці обіду або вечері. Час подачі солодких страв офіціант повинний уточнити з замовником.

Перед подачею десерту зі столу прибирають весь використаний посуд, закуски, хліб, спеції, змітають крихітки зі скатертини.

Солодкі страви подають у гарячому і холодному виді. Для гарячих солодких страв посуд підігрівають. Більшість холодних солодких страв подають у креманках (морозиво натуральне або з різноманітними наповнювачами, узвари, фруктові салати, желе, муси та ін.). Креманки ставлять на мілку десертну або пиріжкову тарілку, на якій кладуть десертну ложку ручкою вправо. Креманку ставлять на стіл перед відвідувачем.

Всі солодкі страви (фрукти, ягоди, узвари, муси й ін.), що заздалегідь порціоновані в індивідуальний посуд (десертні тарілки або креманки), подають із правої сторони, правою рукою і ставлять перед відвідувачем.

У ресторанах вищої категорії в меню включають солодкі страви, що готуються по замовленнях відвідувачів: морозиво «Сюрприз», суфле, кашу гур'євську, парфе. Ці страви замовляють із розрахунку декількох порцій і подають у тому посуді, у якому вони були приготовлені (овальне мельхіорове блюдо, порційна сковорідка) або вазах (парфе).

Нижче приведені особливості подачі деяких солодких страв.

Гарячі солодкі страви

Кашу гур'євську (манну з консервованими фруктами) готують і подають на мельхіоровій порційній сковорідці, поставленій на закусочній тарілці з паперовою салфеткою, їдять не перекладаючи десертною ложкою. Окремо в мельхіоровому соуснику подають підігрітий абрикосовий соус, ставлять зліва на пиріжкову тарілку з паперовою серветкою і чайною ложкою.

Пудинг сухарний, випечений у формі, нарізають на порції і відпускають у мілких десертних тарілках. Окремо подають гарячий

абрикосовий соус, стіл сервірують десертними ножем і вилкою.

У цілому виді пудинг приносять на круглому мельхіоровому блюді, покритому різбленою паперовою серветкою, і на підсобному столі перекладають на мілку десертну тарілку, ставлять перед відвідувачем, підійшовши справа, правою рукою. Соус варто подати окремо, ставлять зліва. Стіл попередньо сервірують мілкою десертною тарілкою, десертним прибором (ножем і вилкою).

Повітряний пиріг (суфле) запікають і подають на порційній сковороді або в круглому баранчику.

На стіл ставлять десертні глибоку і мілку тарілки і кладуть десертну ложку. Молоко в молочнику, або вершки в слоїку ставлять, на стіл із правої сторони на пиріжковій тарілці з паперовою серветкою. При подачі суфле офіціант спочатку наливає в глибоку десертну тарілку молоко або вершки. Потім обережно підрізає лопаткою краї суфле і, підійшовши до гостя з лівої сторони, тримаючи страва через ручник у лівій руці швидко перекладає лопаткою суфле в тарілку, із молоком або вершками.

Яблука, смажені в тісті, - кружечки яблук, смажені у фритюрі, подають на круглому мельхіоровому блюді з різбленою паперовою серветкою. Перед відпуском затрушують цукровою пудрою. Ставлять справа від відвідувача, розкладають кондитерськими щипцями. Гарячий абрикосовий соус подають окремо в металевому соуснику, ставлять зліва. На стіл заздалегідь ставлять мілку десертну тарілку і десертні вилку і ніж. Для бенкету по типу фуршет у яблука, смажені в тісті, уколюють пластмасові шпильки, що використовують як прибори.

Холодні солодкі страви

Крем, желе, мус, самбук подають у скляній креманці або вазочці на пиріжковій або десертній тарілці з десертною ложкою, морозиво з різноманітними наповнювачами - у металевих креманках, ставлять перед відвідувачем.

Фруктові салати готують із суміші консервованих або свіжих плодів і

ягід. Для готування салату з апельсинів очищені від шкірки і зерен апельсини нарізають ломтиками, затрушують цукром і охолоджують. Перед подачею ломтики апельсина варто полити коньяком і поверх із кондитерського мішка випустити збиті вершки. Подають фруктові салати в скляних креманках, що ставлять на десертні тарілки, їдять десертною ложкою.

При подачі морозива з густих збитих із цукром вершків (парфе) використовують кругле мельхіорове або порцелянове блюдо. На очах у відвідувачів на підсобному столі парфе розрізають на порції і розкладають на мілкі десертні тарілки. Парфе можна подати в кришталевій вазі, тоді під морозиво кладуть бісквіт.

Морозиво «Сюрприз» як правило, включають у меню новорічної вечері. Готують і подають на овальному мельхіоровому блюді. На страву вкладають випечений бісквіт, на нього кладуть нарізані апельсини або консервовані фрукти, брускочки морозива, закривають консервованими фруктами і поверх виріб покривають із кондитерського мішка збитими з цукровою пудрою яєчними білками, запікають у сильно нагрітій жарочній шафі протягом декількох хвилин. При подачі по краях страви розкладають дрібні шматочки цукру, поливають їх коньяком і підпалюють.

Страву можна подати в обніс або поставити її на стіл. Розкладають десертною лопаткою. На стіл заздалегідь ставлять мілку десертну тарілку і кладуть десертну ложку.

Фрукти в асортименті є кращим десертом. При обслуговуванні груп відвідувачів і бенкетів фрукти подають у кришталевих вазах. У них гіркою вкладають фрукти різних видів і ставлять її в центр столу. Стіл сервірують десертними тарілками, фруктовими ножами і вилками; фрукти у вазі можна запропонувати гостям в обніс, підійшовши до кожного з них із лівої сторони. Вазу на високій ніжці тримають за верхню частину ніжки.

При індивідуальному обслуговуванні фрукти подають на десертній тарілці справа від гостя, укладаючи набір із яблук, груш, мандаринів або апельсинів, гілочок винограду, персика або морелі (двох-трьох видів

фруктів). На стіл ставлять мілку десертну (фруктову) тарілку, справа від неї - піріжкову тарілку для кісточок. Полоскальницю (вазочку або салатник із підкисленою теплою водою) приносять пізніше. Полоскальниця призначена для миття пальців, встановлюється в полотняній серветці на піріжковій тарілці. Верхня частина серветки служить для витирання пальців Фруктові прибори (ніж, вилку) кладуть за десертною тарілкою.

Грейпфрути, і манго розрізають поперек, на дві половини і м'якуш плоду по краях акуратно підрізають ножем. Подають на десертній тарілці зрізом нагору; прибор - фруктовий ніж і вилка. Справа в креманці, поставленій на піріжкову тарілку, подають цукрову пудру і чайну ложку.

Банани подають, попередньо надрізвавши плодоніжку (не до кінця), на десертній тарілці. Використовують фруктові прибори.

Морелі, персики, сливи подають на десертній тарілці, прибор - фруктовий. Справа можна поставити піріжкову тарілку для кісточок. Вишню, черешню подають із плодоніжками в скляній креманці, поставленій на піріжкову тарілку, із чайною ложкою. Справа ставлять піріжкову тарілку для кісточок і полоскальницю з водою.

Ананас, апельсини подають очищеними і нарізаними кружечками, залитими десертним вином або сиропом у креманках на піріжковій тарілці і ставлять перед гостем. Розкладають десертною ложкою. Ананас можна подати в цілому виді в порцеляновій вазі, попередньо обробивши його: зрізають верхню частину «султан» і основу плоду, потім виїмкою видаляють середину і гострим ножем відокремлюють м'якуш від шкірочки, намагаючись не розрізати її. Очистивши від шкірочки м'якуш ананаса, нарізають тонкими кільцями. У вазу ставлять порожню шкірку, у якій роблять декілька отворів. Усередині запалюють коньяк, верх закривають верхівкою. Ананас, нарізаний кільцями, розкладають по усій вазі навколо «султана». Окремо в розетці або креманці, поставленій на піріжкову тарілку, подають цукрову пудру з чайною ложкою для розкладання. Стіл сервірують дрібними десертними тарілками і фруктовими приборами.

Полуницю, малину, ожину приносять до столу у вазах або креманках із 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, стіл сервірують глибокою і дрібною десертною тарілкою і десертною ложкою. Молоко або вершки приносять у молочнику або слоїчку, ставлять справа на пиріжкову тарілку.

Кавун старанно промивають у проточній кип'яченій воді, обсушують рушником і нарізають уздовж плоду на сегменти. При відпуску сегменти додатково надсікають ножом поперек на шматки товщиною 2 см. Зерна не видаляють. Подають на десертних тарілках. Стіл сервірують десертним прибором (ножем і вилкою). Окремо в розетці або креманці подають цукрову пудру, розкладають чайною ложкою.

Диню, як і кавун, промиту й обсушену, розрізають уздовж плоду навпіл, видаляють із серцевини волокнисту масу і зерна, а потім розрізають на сегменти. Перед подачею сегменти надсікають на шматки товщиною 1-1,5 см. Окремо можна подати цукрову пудру в розетці або креманці.

При замовленні декількох порцій кавуна або дині нарізані сегменти вкладають на кругле порцелянове блюдо шкіркою униз. Для зручності відвідувачів кожний другий шматок висувають із ряду на 1-2 см до борту блюда. Ставлять на стіл, що попередньо сервірують десертними тарілками і приборами. Приладів для розкладання не подають;

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

Тістечка (в асортименті) подають у низькій порцеляновій вазі або вазі «плато» на різьбленій паперовій серветці. Розкладають кондитерськими щипцями. На стіл ставлять мілку десертну тарілку. Торт подають на вазі

«плато», розкладають кондитерською лопаткою.

Правила подавання гарячих і холодних напоїв. Гарячі напої (чай, кава, какао, шоколад), холодні (молочні коктейлі, фруктові соки, сирівець, морс та ін.) відносяться до безалкогольних. Вони мають тонізуючі властивості і подаються, як правило, після десерту. До слабоалкогольних напоїв відносяться медяні напої, пиво. Змішані напої, що містять алкоголь - десертні коктейлі, пунші, глінтвейни, гроги - готують в основному в барах.

Чай подають у чайних чашках, рідше в склянках із підсклянниками, поставлених на блюдця, парами, чайників або одним чайником. У ресторанах чай приносять налитим у чашки на підносі. Офіціант ставить піднос на підсобний стіл. Потім, притримуючи бортик блюдця великим пальцем, ставить чай справа від відвідувача правою рукою. Ручка чашки повинна бути повернена вліво, чайна ложка призначена на блюдце ручкою вправо.

До чаю окремо подають грудковий цукор у цукорниці з щипцями для розкладання або на розетці (у креманці); лимон, нарізаний кружечками, подають у розетці або на маленькому лотку з дворіжковою вилкою для розкладання, ставлять справа. Можна подати до чаю гаряче молоко в молочнику або вершки у слоїчку, їх ставлять на пиріжкову тарілку справа від відвідувача.

Якщо до чаю подається варення, джем або мед у розетках, креманках або вазочках, їх ставлять зліва. Креманку або вазочку із варенням ставлять на пиріжкову тарілку, на якій кладуть ложку.

Чай парами чайників подають у чайних, номерах готелів, а іноді при груповому обслуговуванні відвідувачів у залі ресторану. У малому чайнику ємністю 250 см³ готують заварку, у великому — доливному (1000 см³) приносять окріп. Чайники ставлять справа від гостя на маленькому барвистому підносі. У спеціалізованих підприємствах стіл заздалегідь сервірують чайними чашками із блюдцями і чайними ложками, ставлять печиво, булочки, пряники, тістечка або торти, мед, варення й ін.

Одним чайником подають зелений чай у чайханах. У одному чайнику

ємністю 800 см³ готують зелений чай, у ньому ж подають. Стіл сервірують піалами. До зеленого чаю подають ізюм, кишмиш, урюк, східні солодощі.

У літню пору можна подавати чай охолодженим до 8- 10 (без цукру або з цукром) у келихах, фужерах або в глечиках із додаванням ломтика лимона (апельсина). Харчовий лід при цьому подають окремо.

Каву варять у електрокавоварках типу «Експрес», у спеціальних кавниках, турках і подають відразу ж після готування.

Каву чорну приносять у кавових чашках ємністю 75-100 см³ із блюдцями і кавовими ложками на підносі і ставлять на підсобний стіл. Потім офіціант бере чашку із блюдцем у праву руку і ставить перед відвідувачем справа, щоб ручка чашки була повернена вліво, а кавова ложка розташовувалася на блюдце ручкою вправо.

Якщо каву приносять у кавнику, його ставлять справа в торці столу на пиріжкову тарілку і розливають у чашки, поставлені перед відвідувачами, безпосередньо на столі. Окремо на розетці або в креманці подають грудковий цукор, ставлять справа. До кави чорної можна подати: гарячі вершки або молоко (у слоїку або молочнику), лимон (у розетці з вилкою для розкладання), коньяк або лікер (у чарці, налитій на підсобному столі).

Каву по-східному готують солодкою у невеличкій каструльці з довгою ручкою (турці) і подають разом із гущею, без проціджування.

Офіціант приносить на підносі турку з кавою, поставлену на пиріжкову тарілку з чайною ложкою, кавову чашку із блюдцем і кавовою ложкою, склянку з охолодженою водою. Поставивши піднос на підсобний стіл, він бере турку правою рукою через ручник і чайною ложкою (у лівій руці) обережно знімає піну і піднімає її над туркою. Правою рукою переливає каву в кавову чашку, потім поверх викладає з ложечки піну, не розмішуючи. У бульбашках піни утримуються летучі компоненти кави, від яких багато в чому залежать смакові і ароматні якості напою. Чашку з кавою офіціант ставить перед відвідувачем правою рукою, підійшовши до нього справа, потім подає охолоджену воду в кришталевій склянці, поставленій на

пиріжкову тарілку.

Можна поставити турку на тарілку з чайною ложкою справа, від відвідувача і з його дозволу перелити в кавову чашку, заздалегідь поставлену на стіл. Якщо кава зварена в одній турці на декілька порцій, то спочатку рівномірно розкладають по чашках піну, а потім обережно розливають каву, щоб піна піднялася нагору.

Кава чорна із збитими вершками(по - віденські) - у готову чорну каву добавляють цукор. При подачі в чайну чашку або стакан ємністю 20 см³ кладуть вершки збиті з цукровою пудрою. Чашку із блюдцем і чайною ложкою ставлять справа від відвідувача правою рукою. р Збиті сливки можна подати окремо в скляній креманці, ставлять справа.

Кава на молоці (по - варшавські) готують на пряженому молоку з додаванням цукру, розливають у чайні чашки. При відпуску в чашку кладуть гарячу молочну пінку. Подають так само, як і кава по - віденські.

Кава з молоком або вершками подають у чайній чашці, (200 см³) із блюдцем і чайною ложкою. Вершки і молоко можна одержувати окремо гарячими вершківнику або молочнику.

Кава з морозеним (глясе)- у готовий чорний кава добавляють цукор і прохолоджують до 8-10 °С. При відпуску в конічну склянку із потовщеним дном кладуть кульку вершкового морозива і відразу ж подають. Келих, фужер або склянку ставлять на пиріжкову тарілку з різьбленою паперовою серветкою, на тарілку кладуть ложку для мороженого ручкою вправо і дві соломини для кава.

Какао відпускають із молоком або вершками, із яєчним жовтком, морозивом. Правила подача ті ж, що і кави.

Шоколад (у порошку або плитках) попередньо подрібнюють, готують і подають так само, як і какао.

Шоколад із збитими вершками готують на молоці з додаванням цукру і прохолоджують. При відпуску наливають у чайні чашки або склянки, поверх кладуть збиті вершки з додаванням цукрової пудри. Чашки (склянки)

ставлять на блюдця з чайною ложкою, подають справа.

Молочні коктейлі реалізують у кафе, барах. Збивають морозиво і молоко в електроміксері до утворення піни. Можна збивати молоко або вершки з фруктовим або ягідним сиропом. Збиту суміш переливають у високий фужер або келих, конічну склянку, подають справа правою рукою холодним із соломинкою на піріжковій тарілці з паперовою серветкою.

Фруктові прохолодні напої готують із лимонів, апельсинів, журавлини, брусниці, фруктових і ягідних соків. Подають холодними у фужерах, келихах, конічних склянках, що ставлять на піріжкову тарілку. Справа кладуть соломинку. Прохолодні напої (фірмові) можна ставити на стіл у глечиках. Окремо подають харчовий лід у салатнику, поставленому на тарілку і щипці для льоду.

Правила подавання вино - горілчаних виробів до закусок і страв

Дотримання правил і температурного режиму збереження напоїв безпосередньо впливає на їх якість і смакові властивості. Офіціант повинен твердо знати ознаки погіршення якості вин і інших напоїв. Так, початок псування білого столового вина, пива, фруктових вод, соків визначається рівномірним помутнінням. Випадіння осадка на дно пляшки свідчить про значне псування цих напоїв. Утворення пластівців на дні пляшок із червоним столовим вином є ознакою його псування, пластівці легко виявляються на світлі, якщо обережно перевернути пляшку нагору дном без струшування. Про псування безалкогольних напоїв свідчить поява піни при переливанні, а напівсолодких вин і пива - різкий запах дріжджів.

Для кожного виду вино-горілчаних виробів існує визначена температура подавання. Міцні спиртні напої (горілку і гіркі настойки) подають охолодженими до 10°C. Вина, що збуджують апетит (аперитиви), подають до прийому основних страв. До аперитивів відносяться кріплені вина Мадера, Херес, Вермут, Марсала, а також коньяк. Кріплені вина подають кімнатної температури, але в чарку з міцним аперитивом можна покласти шматочок льоду, щоб зм'якшити гостроту напою.

Столові вина вживають під час обіду або вечері. Білі сухі і напівсолодкі столові вина подають охолодженими до 10-12°C. Червоні сухі столові вина подають кімнатної температури або злегка підігрівають до 20—22°C, Десертні вина і лікери подають кімнатної температури 16-18°C, шампанське охолоджують до температури 5-8°C.

Щоб додати червоному вину кімнатну температуру, його приносять у банкетний зал за 2-3 ч до початку обслуговування і ставлять на підсобні столи. Можна пляшку з вином поставити в шафу для підігріву тарілок або 2-3 рази підряд загорнути в рушник, змочений гарячою водою, не допускаючи струшування. Не можна занурювати пляшку з вином у гарячу воду або ставити її на нагрівач, тому що різка зміна температури руйнує букет вина, а гаряча вода відклеїть етикетки.

У обідньому залі вино-горілчані вироби відкривають на підсобному столі з дозволу відвідувачів. Найбільш зручним є використання комбінованого інструмента, до складу якого входять ніж, штопор і ключ для відкривання пляшок.

Пляшки з корковою укупоркою відчиняють штопором. Вони можуть бути закриті поверх металевим капсулем, поліетиленовим ковпачком або смолянкою. Капсуль підрізають ножем на півсантиметра нижче шийки, поліетиленовий ковпачок знімають, смолянку видаляють. Потім шийку пляшки протирають і в пробку вкручують штопор. При відкриванні пляшок із корками необхідно стежити за тим, щоб не проткнути штопором корок наскрізь. Лівою рукою офіціант притримує шийку пляшки, а правою витягає корок, удруге протирає шийку пляшки серветкою і ставить пляшку, на торець обіднього столу або підсобний стіл.

Відкупорену пляшку поставлену на стіл поблизу гостей, яким має бути налити вино, офіціант бере правою рукою і, підійшовши з правої сторони, пропонує напій, нахиливши пляшку етикеткою до гостя. Отримавши згоду, офіціант наливає вино в чарку або келих. Надалі офіціант продовжує розливати вино гостям, рухаючись уздовж столу і составляя правила

черговості розлива напоїв. При цьому пляшку з напоєм він ставить на долоню лівої руки, покриту ручником. Утримуючи пляшку пальцями, офіціант зупиняється за гостем справа, переносить пляшку в праву руку, залишаючи етикетку відкритою, робить крок уперед, показавши гостю, наливає вино.

Пропонуючи напої в асортименті (наприклад, вино Хванчкара і Кіндзмараулі), офіціант ставить пляшки на долоню лівої руки так, щоб одна з них займала частину долоні і спиралася на безіменний палець і мізинець. Другу пляшку ставлять поруч із попередньою й утримують великим, вказівним і середнім пальцями. Етикетки пляшок повинні бути звернені до гостя. Дві пляшки з напоями можна тримати за шийки. Підійшовши до відвідувача з лівої сторони, офіціант пропонує напої, утримуючи пляшки у вертикальному положенні, злегка нахиливши їх, щоб гостю добре було видно етикетки. Запропонувавши напої на вибір і отримавши згоду гостей, офіціант бере в праву руку пляшку з обраним гостем напоєм і наливає вино. Друга пляшка залишається на долоні лівої руки. Наливши вино в чарку (справа, офіціант промокає шийку пляшки ручником і, поставивши її на долоню лівої руки, переходить до іншого відвідувача. Заповнювати чарки необхідно на 2/3 ємності. Перед тим, як розлити вино по чарках або келихах гостей, офіціант показує пляшку замовнику, стоячи справа від нього, після чого наливає йому пробний ковток. Розливаючи вино гостям. Офіціант завжди починає з жінок, потім переходить до чоловіків, замовнику наливає вино в останню чергу. Наливаючи вино з пляшки, не можна стосуватися чарки, а закінчивши наливати, шийка пляшки злегка піднімають і, тримаючи над чаркою, роблять обертальний рух по осі пляшки (по годинній стрілці), щоб краплі не впали на скатертину. Так само пропонують і подають вино-горілчані вироби в графинах.

Наливати напої через стіл або з лівої сторони правою рукою не рекомендується. Можна налити напій і з лівої сторони, але обов'язково лівою рукою. Після розливу вина графини і пляшки ставлять на стіл, графини

закривають притертими корками.

Глечик із напоєм наповняють не більш ніж на 3/4 ємності,

Шампанське для охолодження поміщають на решітку у відерко з льодом, накривають серветкою, залишивши зовні тільки верхню частину пляшки. Відкривати шампанське слід обережно, використовуючи такий прийом. Відкриваючи пляшку, шийку накривають серветкою, беруть у ліву руку злегка нахиливши пляшку від себе і не повертаючи її убік гостей. Не варто нахилитися над пляшкою. Великий палець лівої руки потрібно тримати на пробці, притримуючи її через серветку, а правою рукою під серветкою обережно розкручувати дріт і звільняти від її пробку. Потім, утримуючи пробку лівою рукою, беруть пляшку в праву руку під серветкою і, тримаючи її з невеличким, нахилом, лівою рукою витягають пробку, повертаючи її в шийці пляшки і поступово випускаючи вуглекислий газ. Відкриваючи в такий спосіб пляшку шампанського, можна уникнути шуму і викидання піни. Наливати шампанське слід тонкою цівкою у декілька прийомів, доливаючи келихи після осідання піни. Існують визначені правила рекомендації напоїв до закусок і страв.

Правильний добір вин сприяє приємному сполученню напою і страви, найбільше повно виявляє смакові якості того й іншого, і навпаки, неправильний, може зіпсувати смак бездоганно приготовленої страви і відмінного вина. При прийомі замовлення офіціант повинен насамперед враховувати бажання гостей, а при необхідності давати рекомендації, притримуючись таких правил:

До всіх закусок, особливо гострих, можна пропонувати охолоджену до 10° С горілку (Петровську, Пшеничну, Російську) і гіркі настойки – Мисливську, Старку. Для подачі горілки і настоек стіл сервірують чарками (горілочними) ємністю 50 см³ для міцних напоїв.

До негострих закусок можна рекомендувати кріплені вина - портвейни, мадеру, херес. Для їхньої подачі використовують мадерні чарки ємністю 75см³. Міцні вина до закусок подають охолодженими.

До легких закусок із риби і продуктів моря можна рекомендувати охолоджені до 10--12°C біла столові вина типу Цинандалі, Гурджіані, Цолфкаури, Рислінг, Сильванер і ін. Наливають біла столові вина в рейнвейні чарки ємністю 100 см³,

До гарячих закусок можна рекомендувати кріплені вина кімнатної температури.

До перших страв рекомендувати вино не прийнято, але якщо відвідувач усе-таки бажає замовити його, то до супів варто запропонувати кріплене вино—Мадеру, Херес, Портвейн. Наливають вино в мадерну чарку ємністю 75 см³. Температура вина може бути кімнатною.

До других гарячих страв із риби рекомендуються білі сухі вина типу Фетяска, Напараулі, Вазісубані, Ркацтелі, Аліготе й ін. Їх наливають у рейнвейні чарки і подають охолодженими до 10-12° С. Ці ж вина рекомендуються до страв із птиці з білим м'ясом (курок, індичок), наприклад, курчатам - табака й ін.

До гарячих страв із м'яса і дичини рекомендуються червоні сухі вина: Теліані, Мукузані, Матраца, Каберне, Сапераві. Червоні сухі вина наливають у лафітні чарки. Подають їх кімнатної температури, а в зимовий час злегка підігрівають до 20-22°C.

До птиці і дичини рекомендують сухе і напівсухе шампанське.

До овочевих страв - цвітної капусти, спаржі, артишоків, фаршированих овочів і грибних страв - подаються білі напівсолодкі столові вина—Псоу, Тетра, Твіші, Ахмета, їх подають злегка охолодженими до 15—18°C у рейнвейних чарках.

До солодких страв і фруктів подають десертні вина (Мускат, Кагор, Токай, Малага, Салхино, Шемеха), шампанське, або лікери. Десертні вина, охолоджені до 10-12 С, наливають у мадерні чарки. Напівсолодке, солодке і мускатне шампанське подають охолодженим у келихах ємністю 150 см³.

Шампанське добре сполучиться з негострим сиром, мигдалем, фісташками (і іншими горіхами), шоколадом, морозивом.

До чорної кави, чаю подають коньяки або лікери, що наливають у коньячні або лікерні (кольорові) чарки. Марочні коньяки рекомендується подавати в тюльпаноподібному келиху ємністю 150-200 см³ на низькій ніжці, злегка підігрівши його в долоні, чим досягається посилення пахощів і зм'якшення смаку.

Наливають коньяк у коньячну чарку на підсобному столику або безпосередньо перед гостем справа (у заздалегідь поставлену чарку).

6. Правила етикету і норми поведінки за столом

Серед багатьох обов'язків метрдотеля й офіціанта, що складають їхню фахову майстерність, важливе значення має знання правил етикету й уміння їх застосовувати.

За столом потрібно сидіти прямо, злегка нахлонившись вперед і на всім сидінні, а не на краєчку його. На столі можуть знаходитися тільки долоні рук.

Серветку беруть із тарілки, коли починають подавати на стіл страви. Складену вдвічі, її кладуть на коліна так, щоб нижня її половина виступала від верхньої на 2-3 см. У цьому випадку зручно після їжі об верхню частину серветки витерти пальці. Серветку також варто прикласти до губів перед тим, як узяти фужер або келих, щоб на склі не залишилися сліди жиру. Не можна серветку засовувати за комір або розкладати її на груди, утирати чоло. Закінчивши їсти, серветку не складають, намагаючись додати їй початкову форму, а злегка зім'явши, кладуть на стіл зліва від тарілки. Паперову серветку злегка зминають і кладуть на використану тарілку.

Тости, хліб, а також булочки прийнято брати рукою, а не виделкою. З загального блюда (вази) рукою беруть також нерозрізані фрукти, печиво, пиріжки і розтягаї. В усіх цих випадках варто торкнутися рукою тільки того шматка хліба, пиріжка або розтягая, що намічено взяти. Не рекомендується перекладати що-небудь на загальному блюді, краще взяти крайній до себе

шматок, не перебираючи. Поклавши на свою тарілку шматок хліба, потрібно акуратно відламувати маленькі шматочки, а потім за бажанням намазувати їх маслом, паштетом або ікрою.

Ложку тримають між великим і вказівним пальцями, причому її ручкою злегка упирається в середній палець. До рота її підносять не гострим кінцем і не боком, а злегка навскіс.

Під час їжі ніж тримають у правій руці, виделку-в лівій, ручки ножа і виделки розташовуються в долоні. Кінчиком вказівного пальця можна обпертися на нижню частину ручки ножа. Також тримають вилку, опуклістю наверх. Коли користуються тільки виделкою, її тримають у правій руці.

Розрізаючи страву, виделку тримають під невеличким, кутом до тарілки, а не перпендикулярно їй, що виключає можливість зісковзування виделки зі стравою з тарілки. Не варто підносити ніж до рота і накладати їжу на виделку за допомогою ножа. Упустивши ніж або виделку, потрібно попросити іншу. У той момент, коли гості зайняті нетривалою бесідою, кінчики приборів тримають на тарілці. Якщо під час їжі потрібно взяти хліб, келих або чарку, то ніж і вилку кладуть на тарілку, схрестивши їх таким чином, щоб ручка ніжу була спрямована вправо, вістря - вглиб тарілки, виделка - вліво, опуклою частиною вгору. Закінчивши їсти страву, ніж і виделку (опуклістю униз) потрібно покласти на тарілку паралельно одне одному, ручками вправо.

Кожна страва має свої особливості споживання.

Ікру зернисту, кетову кладуть лопаткою на тарілку, на край тієї ж тарілки справа, спеціальним ножом кладуть олію. Якщо масло сформована у виді трояндочки або кульки, його можна взяти з загальної тарілки своїм ножом. Потім на ломтик хліба, що притримують на тарілці двома пальцями, намазують масло й ікру. Лопатку лишають в ікорниці.

Бутерброди, сандвіч, їдять ножем і виделкою, відрізаючи по шматочку.

Рибні делікатеси (сьомгу, лососину, балик) переносять на закусочну тарілку виделкою, ломтик лимона перекладають вилкою і ложкою.

Закусочним ножем відрізають по шматочку сьомги і їдять його за допомогою виделки. Наприкінці їжа лимон двома пальцями прикладають до губів для знищення рибного запаху.

Салати їдять виделкою, тримаючи її в правій руці. Шматочком хліба в лівій руці можна допомогти покласти салат на виделку. Якщо в салаті залишилася рідина, її не доїдають ложкою, а лишають у тарілці. Гілочки петрушки, селери, а також оформлений у вигляді трояндочки редис беруть рукою і їдять, попередньо обмакнувши у сіль на своїй тарілці.

Гарячі закуски, наприклад кокіль із риби, їдять безпосередньо з кокільниць, користуючись закускою виделкою. Жульєн із птиці або дичини, гриби в сметані їдять із кокотниць, користуючись кокотною вилкою або чайною ложкою. Ручку кокотниці з папільйоткою тримають лівою рукою.

Раків (без відвару) із загального блюда ложкою перекладають на тарілку. Раків можна їсти руками або використовують спеціальний прилад, що складається з коротенької вилки і лопатки (ножа), яким легко витягають м'ясо. Рака кладуть на тарілку спинкою доверху. Притримуючи його виделкою між шийкою і спинкою, шийку розпорюють уздовж ножем. М'ясо витягають виделкою, по можливості одним шматком. Ножем, на лезі якого знаходиться виріз, виламують клішні і ніжки. Клішні розрізають ножем уздовж і виделкою виймають м'ясо. Розділювати рака слід обережно, щоб сік не бризнув на скатертину і не лишив плям. Якщо раків подають із відваром, його їдять десертною ложкою.

Бульйон і суп-пюре їдять бульйонною або десертною ложкою, причому лівою рукою притримують ручку чашки. Пиріжок не розламують і не розрізають. Чашку бульйону можна піднести до рота і допити по ковтку залишки бульйону. Якщо подали бульйон із куркою, то спочатку їдять ложкою бульйон, а потім за допомогою виделки і ножа шматочки курки.

Суп їдять, черпаючи ложкою від себе, щоб не зіпсувати костюм. Галушки, локшину, картоплю й інший гарнір, якщо він є в супі, потрібно

роздрібнити краєм ложки. Не варто намагатися зачерпнути останню ложку супу. закінчивши їсти суп, ложку лишають у тарілці.

Рибні гарячі страви їдять за допомогою спеціального рибного прибору (виделки і ножа). Виделкою відокремлюють м'якуш риби від кістки, притримуючи ножем. Рибу ножем не ріжуть.

При відсутності рибного прибору рибу їдять двома виделками: виделкою в правій руці відокремлюють м'якуш від кісток, виделкою в лівій відправляють шматочки риби в рот. Якщо є тільки одна виделка, її беруть у праву руку для відділення м'якуша риби від кісток, а в ліву - шматочок хліба для притримування риби. Не можна замість рибного ножа використовувати звичайний столовий ніж, тому що ним можна перерізати м'які кісточки риби, що потраплять у рот разом із м'якоттю.

Кістку, що потрапила в рот, потрібно непомітно перенести на вилку, притулену до губів, і потім покласти на тарілку, ближче до краю її, притримуючи ножем. Іноді на стіл із лівої сторони ставлять невеличку тарілочку для кісток.

М'ясні страви (смаженина, шніцель натуральний, котлети відбивні, біфштекс натуральний, ромштекс, лангет ін.) за допомогою столового прибору (ножа і вилки). Коли з'їдять один шматок, відрізають наступний. Не варто нарізати на шматочки всі порції відразу, від цього вміст тарілки - буде виглядати неохайно, а їжа швидко охолоне. М'ясо, нарізане шматочками (бефстроганов, піджарка), їдять вилкою, що тримають у правій руці.

Січені котлети, тефтелі, зрази, рулет м'ясної варто їсти тільки вилкою. Різати їх ножем не прийнято.

Гірчицю і сіль беруть спеціальними ложечками. Гірчицю кладуть на дно тарілки з правої сторони.

Страви з птиці, і дичини варто їсти вилкою і ніжем, а коли м'ясо буде майже цілком зрізано, із кісток, можна взяти кісточку і доїсти м'ясо, що залишилося.

Котлети по-київські - ближче до кісточки роблять вилкою прокол і

їдять, відрізаючи від гострої частини котлети по шматочку, даючи можливість частково впливати олії.

Курчата табака—от курчати відокремлюють ніжку і зрізають по шматочку м'якуш. Їдять вилкою доти, поки м'ясо буде майже цілком зрізано з кісток, інше їдять рукою. Наприкінці їжі подають із полотняною серветкою, складеною конвертом, полоскальницю (або скляну вазочку) із теплою водою, у якій доданий шматочок лимона або ароматні речовини.

Картопля, баклажани, фаршировані овочі, а також голубці не ріжуть ножом, а розділяють вилкою (лівою рукою) на дрібні шматочки, притримуючи овочі ножом.

Соус не можна наливати на гарнір, тому що він призначений для м'яса або риби, і вид овочів, политих соусом, буде неапетитним. Соус потрібно є з основним продуктом (м'ясом або рибою) так, щоб він не залишався на тарілці.

Яйце («всм'ятку») подають у чарці-підставці. Шкарлупу легко розбивають ножом. Осколки знімають пальцями і кладуть у тарілку, на якій стоїть чарка для яйця. Ложкою обережно виймають із яйця його верхню частину, щоб не вилився жовток.

Омлет, запіканку їдять вилкою, що знаходиться в правій руці. Омлет із великими шматками шинки їдять ножом і вилкою.

Довгі макарони варто розділити вилкою. Ніж застосовується тільки для того, щоб допомогти насадити макарони на вилку.

Пельмені наколюють вилкою і кладуть цілком у рот, щоб із них не випливав сік.

Солодкі страви, наприклад узвар із вишнями, подають у скляній креманці на пиріжковій тарілці, їдять десертною ложкою. Пити безпосередньо з креманки не прийнято. Кісточки з фруктів підхоплюють ложкою, а з ложки перекладають на тарілку. Під час їжі креманку або склянки з узваром можна притримувати лівою рукою, не нахиляючи. Для мусу з яблук і інших фруктів, а також ягід (суниця, полуничка й ін.) подають

десертну ложку.

Пломбір їдять десертною ложкою або ложкою для морозива. Від кульки пломбіру відокремлюють половину, а потім їдять із кінчика ложки.

Торти і тістечка подають на стіл нарізаними на порції. Розкладають їх на тарілки десертною лопаткою. Порції кулеб'яки, пирога їдять ножем і вилкою, маленькі пиріжки, розтягаї - тримаючи пальцями. Смажені пиріжки можна їсти ножем і вилкою.

Тістечко і бісквіти їдять десертною вилкою, а не вилкою і ножем. Тістечко, що легко кришаться (мигдальне, піскове й ін.), можна їсти рукою. Якщо тістечко подається в паперовій розетці, його кладуть на десертну тарілку разом з обгорткою і їдять із її. Скибки кренделя й інші вироби, що можуть розкришитися, відламують рукою по маленькому шматочку. Булочки з кремом, варенням і іншими начинками відкушують, тримаючи їх у руці. Печиво їдять, відламуючи по шматочку.

Цукерки з вазочки беруть рукою.

Джем і повидло намазують на смужки хліба ножем, а не вилкою.

Чай і кава не прийнято пити із блюдця. Ложку, якої розмішують цукор, потрібно вийняти з чашки і покласти на блюдце. Блюдце тримають у лівій руці, а правої підносять до рота чашку.

Чай із лимоном— із розетки ломтик лимона беруть спеціальною вилочкою і кладуть у чашку з чаєм. Чайною ложкою вичавлюють сік, залишки лимона витягають і кладуть на край блюдця.

Яблуко і груші кладуть на десертну тарілку, розрізають фруктовим ножем уздовж на чотирьох або вісім частин. Потім їх очищають від шкірочки, видаляють серцевину. Ці часточки більше не крають, а беруть рукою або вилкою і відкушують.

Персики й абрикоси—великий персик беруть у ліву руку і надрізають фруктовим ножем по колу від верху до низу до кісточки, потім розламують навпіл. Кісточку видаляють ножем, а потім беруть одну половинку і їдять або відрізають від половинок шматочки. Звільнені від кісточки половинки

мореля їдять, не розрізаючи.

Банан беруть лівою рукою за нижню частину і надрізають верх ножем уздовж плоду так, щоб зручно було зняти з нього шкірку. Довгий банан без шкірки може легко зламатися, тому очищають, його тільки до середини. Банан їдять, тримаючи, правою рукою. Англійці їдять очищений банан фруктовим вилком з тарілки, на котрій його і розділюють. Шкірку складають на тарілку.

Апельсин беруть у ліву руку і фруктовий ніж надрізають уздовж нього шкірочку часточками до м'якуша (6-8 часточок). Смужки шкірочки відокремлюють так, щоб вони утворили квітку. За допомогою ніжу відокремлюють білий волокнистий м'якуш, а потім розділяють апельсин на часточки (ножем). Апельсин можна пропонувати тільки в тому випадку, якщо часточки не ушкоджені. Часточки беруть руками, а кісточку виймають із рота за допомогою чайної ложки і кладуть на тарілку. Мандарин очищають від шкірочки рукою.

Грейпфрут подається розрізаним поперек, середина відокремлюється від шкірочки, посипається цукровою пудрою. Їдять ложкою.

Вишні і черешні подаються на вазі для фруктів або на десертній тарілці разом із черешками. Їх перекладають на свою тарілку, беручи за гілочки. Кісточку кладуть на пиріжкову тарілку, поставлену справа, користуючись чайною ложкою.

Сливи розламують пальцями, ножем видаляють кісточку, кладуть на тарілку.

Виноград подають на фруктовій вазі або десертній тарілці нарізаним на пензлі. Беручи лівою рукою пензель, винограду, правою кладуть ягоди в рот по одній. Зерна виймають із рота чайною ложкою і кладуть на тарілку. Пальці обполіскують у полоскальниці і втирають серветкою.

Кавун подають нарізаним на сегменти зі шкіркою. Узятий із страви сегмент двома пальцями переносять на свою тарілку шкіркою униз. Потім, користуючись фруктовим вилком і ножем, відрізають по шматочку і їдять

вилкою. Відрізавши шматочок, насіннячко видаляють ножом, притримуючи вилкою. Якщо подають цукрову пудру, то ложкою затрушують нею кожний шматочок.

Коктейль десертний п'ють через соломину або маленькі ковтки, із перервами.

Вино після вимовленого тосту звичайно не п'ють до дна; можна попити з чарки або пригубити його. Цокатися не прийнято. На чергову пропозицію долити, коли пити більше не хочеться, варто сказати: «Спасибі, поки не хочу». Той, що пропонує повинен погодитися.

Тема 2.4. Організація обслуговування бенкетів і прийомів

1. Класифікація бенкетів і прийомів

Залежно від форми обслуговування бенкети можна поділити на декілька видів:

- бенкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами;
- бенкет за столом із частковим обслуговуванням офіціантами;
- бенкет-фуршет;
- бенкет-коктейль;
- бенкет-чай.

У перекладі з французької мови слово "бенкет" означає святковий, званий обід або вечеря, яка влаштовується на честь будь-кого чи з приводу будь-чого.

Організація будь-якого бенкету включає приймання замовлення, підготування до проведення бенкету, обслуговування.

При оформленні замовлення на бенкет метрдотель або старший офіціант узгоджує із замовником дату, час початку й закінчення, місце проведення свята, кількість учасників, приблизне меню та попередню вартість замовлення. Замовник повинен внести у касу підприємства аванс у

розмірі не менше 50% вартості замовлення. Адміністрації ресторану (кафе) не дозволяється визначати мінімальну вартість замовлення та пропонувати замовнику примусовий, небажаний йому асортимент.

Згодом, не пізніше ніж за два дні до початку свята, метрдотель разом із замовником оформлює замовлення-рахунок, за яким проводяться остаточні розрахунки.

Підготування зали передбачає зручне розташування меблів, сервірування столів. Залежно від кількості учасників бенкету, конфігурації зали столи для бенкету встановлюються у вигляді букв Т, П, Ш та ін. Передбачається місце для танців і виступу артистів.

Столи накривають бенкетними скатертинами та сервірують залежно від виду бенкету, асортименту страв і напоїв. Посуд і прибори добираються з урахуванням замовлення. Вони повинні гармоніювати з оформленням столу.

Бенкет-прийом з повним обслуговуванням офіціантами частіше влаштовується на дипломатичних, офіційних прийомах, коли гості розміщуються за столом згідно з протоколом. Кількість учасників таких бенкетів, як правило, від 8 до 50 чоловік.

У меню бенкету включаються три-чотири найменування холодних страв, гаряча закуска, одне-два найменування других гарячих страв, десерт, кава, фрукти, напої.

Бенкет може проводитися як сніданок, обід або вечеря з відповідними змінами в меню.

Тривалість бенкету - 50 - 60 хв, тому однією з умов його проведення є чіткість і швидкість обслуговування. Для обслуговування 12-16 гостей потрібно три офіціанти: двоє з них забезпечують подавання страв, а третій - напоїв для всіх гостей. Можливі й інші варіанти, коли в парі з офіціантом, який подає страви, працює офіціант, котрий пропонує напої, або коли певна кількість гостей обслуговується одним офіціантом, який забезпечує подавання страв і напоїв.

Особливість сервірування для даного бенкету полягає в наявності меню

для кожного учасника.

Меню (картка страв і напоїв) має не тільки функціональну мету, Ще й, до того ж, є декоративним елементом столу. У ньому також повідомляється, з якої нагоди проводиться захід. Якщо серед гостей є іноземці, то в тексті меню повинен бути переклад назв страв і напоїв на їх рідну мову. Меню кладеться за пиріжковою тарілкою гостя (вгорі).

Невелика картка (кувертна - так вона називається у деяких країнах) з прізвищем та ініціалами (можна вказувати звання, посаду тощо) кожного учасника бенкету кладеться за мілкою столовою тарілкою. Це допомагає розміщенню гостей за бенкетним столом.

Під час збирання гостей в аванзалі можна запропонувати їм, якщо передбачено замовленням, аперитив: коктейль, виноградні вина, соки. Напої пропонуються гостям на невеликих підносах, накритих серветками. Крім напоїв, допускається подавання закусок (різноманітні канапе, солоний мигдаль, горішки).

Основним методом подавання страв на бенкеті з повним обслуговуванням офіціантами є подавання страв шляхом обнесення (допускається подавати окремі страви з допомогою приставного столу).

Початок обслуговування, подавання страв і напоїв, досервірування столу, прибирання використаного посуду здійснюються одночасно всіма офіціантами за вказівкою метрдотеля.

Завершується бенкет подаванням кави за бенкетним столом або в спеціальній залі. Можна використати з цією метою аванзалу.

Бенкет за столом із частковим обслуговуванням офіціантами носить неофіційний характер і найбільш розповсюджений. Він організовується з нагоди ювілеїв, товариських зустрічей, сімейних свят тощо. Гості розміщуються довільно, але для почесних гостей і господарів виділяються спеціальні місця.

Столи встановлюються у залі симетрично і таким чином, щоб особи, які сидять за столом почесних гостей (організатори, ювіляри, молоді та ін.),

могли бачити зі своїх місць усіх, хто заходить до зали.

Асортимент страв, закусок, десерту для такого бенкету характеризується значно більшою різноманітністю, ніж для бенкету з повним обслуговуванням офіціантами. При цьому він повинен повністю повторюватися через кожні 6-8 місць.

Вимоги щодо сервірування столу спрощуються: не використовуються мілкі столові тарілки (як підставні під закусочні), індивідуальні меню та іменні картки.

За 30-60 хв до початку бенкету (залежно від асортименту страв і кількості учасників) більшість холодних страв розставляється на столі. Для кожної страви кладуть прибори ручками до краю столу. Ближче до центру столу ставляться закуски у вазах або в посуді з високими бортиками, закуски в низькому посуді ставляться ближче до предметів сервірування.

Після розставлення страв розміщуються напої. Частину пляшок з напоями можна тимчасово розмістити на підсобному столику.

Офіціанти зустрічають гостей, відкривають частину пляшок з напоями, наповнюють фужери, пропонують гостям брати закуски.

У процесі обслуговування основними обов'язками офіціантів є:

- допомагати гостям перекладати страви й наливати напої;
- періодично розставляти страви у зручне для гостей положення;
- давати інформацію про страви й способи їх приготування, якщо гості виявляють до них зацікавленість;
- своєчасно прибирати зі столу використаний посуд, прибори, порожні пляшки;
- подавати гарячі страви;
- додатково подавати напої;
- подавати десерт, каву.

Бенкет-фуршет організовується як при проведенні офіційних прийомів, так і різних ювілеїв, сімейних свят та інших святкових заходів.

На такому бенкеті гості самі вибирають страви та напої, розставлені на

столі, приймають їжу стоячи за фуршетним столом або біля нього. Тривалість бенкету, як правило, не перевищує двох годин, при цьому кожен гість може піти, коли забажає.

Для організації бенкет-фуршету використовуються спеціальні фуршетні (вищі та ширші, ніж звичайні) або ресторанный столи. При розрахунку довжини фуршетного столу виходять з норми 5 погонних метрів столу на 50 - 60 осіб. Для їх обслуговування потрібні один-два офіціанти.

За способом сервірування фуршетний стіл може бути однобічним (підхід гостей до нього з одного боку й кутків) і двобічним (підхід до нього зручний з усіх боків).

Розміщення фуршетного столу (столів) у залі визначається його розмірами, формою, кількістю гостей. Рекомендується встановлювати його в найбільш зручному місці зали з тим, щоб забезпечити вільний підхід до нього гостей, а також зручність роботи обслуговуючого персоналу. Фуршетний стіл повинен бути добре освітлений.

Фуршетний стіл накривається скатертиною (бенкетною чи кількома звичайними) так, щоб її краї знаходилися від підлоги на відстані олизько 5 см. Крім того, у залі встановлюються невеликі столи з тютюновими виробами і столи для збирання використаного посуду та приборів.

Сервірування столу здійснюється у такій послідовності: спочатку ставиться скляний посуд, потім тарілки, прибори, серветки. Предмети сервірування підбираються з розрахунку на одну особу у такій кількості (шт.):

тарілка закусочна - 1,5-2; ножі закусочні - 0,75 - 1; тарілка пиріжкова - 0,5 - 0,75; ножі десертні - 0,5 - 0,75; чарки - 1,5 - 2; виделки закусочні - 1 - 1,25; фужери - 0,75 - 1; виделки десертні - 0,5 - 0,75.

Скляний посуд можна розмістити декількома способами (рис. 13): а - у два ряди; б, г - групами; в - ялинкою; г - змійкою.

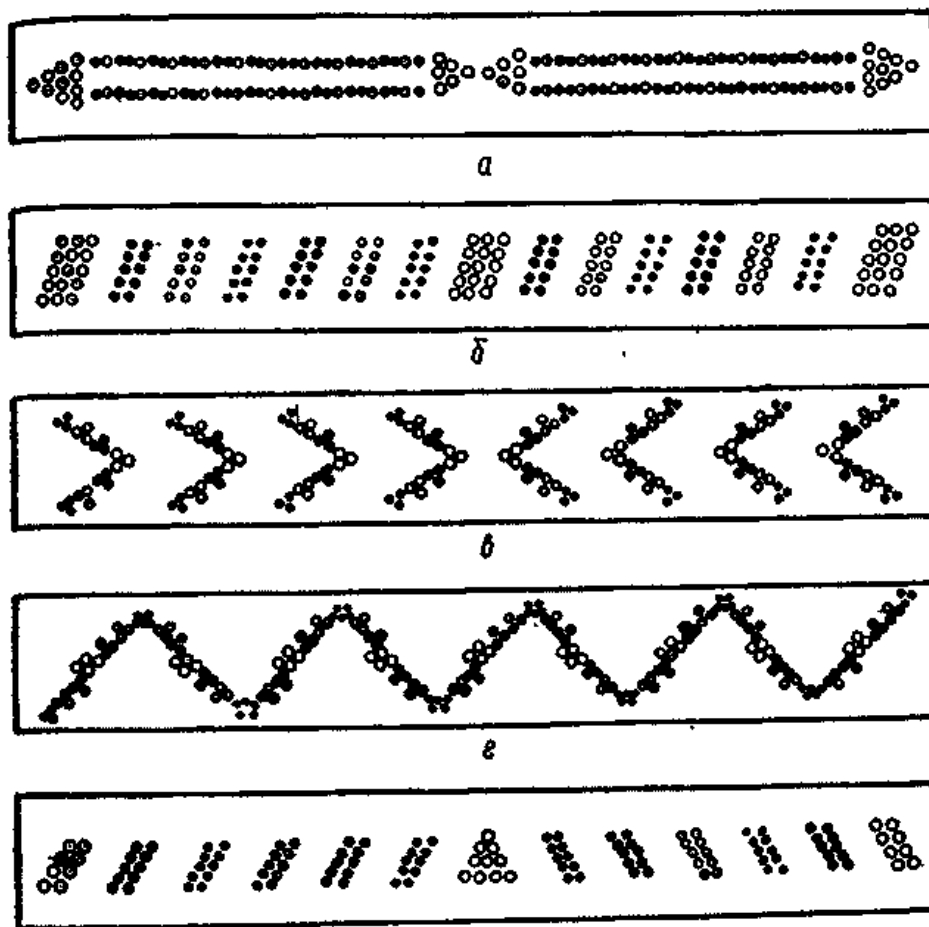


Рис. 13. Схема сервірування фуршетного столу скляним посудом:
 ооо - фужери; ° ° ° - чарки для вина (рейнвейні), • • • - чарки для вина (лафітні),
 • • • - чарки горілчані

Закусочні тарілки ставляться з одного або з двох боків столу купками по 8 - 10 шт. на відстані 1,5 - 2 м одна від одної і 2 - 3 см від краю столу. За ними розміщуються піріжкові тарілки купками по 4-6 шт. Ножі кладуть праворуч від закусочних, виделки - ліворуч або праворуч від ножів. Виделок повинно бути стільки, скільки тарілок у купці, ножів - удвічі менше. Ножі десертні розташовують за десертними тарілками або праворуч від них, виделки десертні - ліворуч від десертних тарілок або в одну лінію поряд з ножами.

Полотняні серветки кладуться по 3 - 5 шт. на купки піріжкових тарілок або на скатертину за ними. Паперові серветки ставляться у невисокі вазочки

або кладуться купками (віялом) по 6 - 10 шт. поряд з тарілками.

По осі столу ставляться квіти й фрукти у вазах. Напої у пляшках, глечиках розміщуються поруч із відповідним скляним посудом. Закуси у вазах і салатниках ставляться ближче до центру столу, у низькому посуді - ближче до краю. Страви, які виготовлені з різних продуктів, ставляться по черзі.

У лінію з верхнім краєм закусочних тарілок ставляться прибори для спецій із сіллю та перцем. Хліб нарізається невеликими шматочками й подається у сухарницях або на пиріжкових тарілках.

У меню бенкет-фуршету включається широкий асортимент бутербродів з м'ясною та рибною гастрономією, м'ясопродуктами (языком, яловичиною відварною, паштетом); профітролі, корзинки, воловани з різноманітними закусками (салатами, паштетом, ікрою, сиром); овочі свіжі натуральні; солодкі страви (збиті вершки, фрукти, цитрусові); борошняні кондитерські вироби, пиріжки.

Характерною особливістю бенкет-фуршету є порціювання страв і закусок. Усі вони повинні бути приготовані дрібними порціями, що полегшує їх споживання (наприклад, тільки виделкою). Замість приборів можна запропонувати гостям пластмасові шпательки, які ставляться на столі у відповідному посуді.

Холодні страви та закуски, десерти (крім морозива) починають розставляти на столи приблизно за 25-30 хв до початку бенкету.

Бенкет коктейль - влаштовують на випадок офіційної зустрічі делегації, презентації, новорічних свят, дня народження. Такий вид обслуговування нетривалий за часом, і немає необхідності у розташуванні бенкетних столів. У залі кладуть лише невеликі столики з цигарками, сірниками, попільницями, серветками. На столиках також розміщують вазочки з мигдальними горіхами в цукрі або з сіллю. Тарілки і прибори при обслуговуванні коктейлів не передбачаються. Замість виделок запрошені використовують дерев'яні або пластмасові шпательки.

Під час коктейлю офіціанти розносять закуски на фарфорових блюдах і напої. Вони починають подачу страв і напоїв з моменту появи першого гостя і до того часу, поки запрошені не розійдуться. Один офіціант обслуговує 15 - 20 гостей.

Щоб робота офіціантів була злагодженою і швидкою необхідно передбачити окреме приміщення для підготовки закусок і напоїв. Тут розташовують столи, на яких готують коктейлі, розливають напої у чарки, бокали, стопки. Усі напої перед початком бенкету повинні бути доведені до температури подачі. Напої у високих бокалах ставлять у середині підносу, покритого серветкою, у низьких чарках і стопках – рядами по краях підносу. Гостей обносять закусками, поставленими на округлі блюда. Спочатку офіціант пропонує запрошеним напої, а потім закуски. Як правило, офіціанти працюють парами. подача гарячої закуски проводиться за вказівкою метрдотеля: на підігріте фарфорове блюдо укладають закуску, до якої подають дерев'яні або пластмасові шпательки. Шпательки кладуть у низькій стопці. Використаний посуд із столиків і безпосередньо із рук гостей збирають на піднос спеціально виділені для цього офіціанти.

Піднос офіціант тримає у лівій руці, а правою кладе на нього брудні чарки і тарілки. Зібравши посуд, офіціант відносить її у мийну столового посуду, якщо бенкет проходить у ресторані, або ж у спеціально відведене для брудного посуду місце, якщо обслуговування виїзне.

Величина закусок, що подають під час коктейлю, повинна бути такою, щоб їх можна було цілими покласти у рот. Частіше всього на банкеті з такою формою обслуговування подають невеликі бутерброди: канапе (форма канапе може бути різною: округла, прямокутна, квадратна, трикутна, у вигляді ромба); воловани, начинені м'ясом, рибою, салатом, фаршировані яйця або гриби. Гарячі закуски подають у вигляді невеликих котлеток, сосисок. На десерт прийнято подавати невеликих розмірів тістечка - асорті, фрукти.

При організації бенкету – коктейлю можна використати особливу

форму – буфет-бар. Якщо у ресторані немає спеціальної буфетної стійки для бару, то використовують звичайні стійки, покриті товстою тканиною і скатертиною, які спускаються до підлоги. Рекомендована довжина буфетних столів - 2-4 м, ширина – 1-1,5 м. У середній частині буфет-бару ставлять пляшки з напоями. Чарки, бокали, стопки виставляють на столі групами. Бар підготовлюють за 20-30 хвилин до приходу гостей. Обслуговування може здійснювати бармен або ж офіціанти, які обслуговують гостей напоями у залі.

Бенкет – чай проводиться сидячи за столом. Особливостями його організації є асортимент, невелика тривалість (до 2 год.), вільне планування столів.

Для бенкет – чаю використовуються столи будь – якої конфігурації на 4 – 8 місць. Чайний стіл накривається кольоровою скатертиною м'яких пастельних тонів (частіше теплих відтінків), серветки підбирають в тон скатертинам.

У меню бенкету включаються солодкі страви (желе, муси, креми, суфле, фрукти), борошняні кондитерські вироби (торти, тістечка), печиво, булки, цукерки, горіхи, чай, вершки, молоко, варення, мед та ін. Холодні закуски на чайний стіл подавати не рекомендується, проте допустимо пропонувати різні бутерброди (за бажанням замовника).

Якщо бенкет-чай організовується за російським старовинним звичаєм, то в меню включаються медяники, куличі, ромові баби, баранки, калачі, льодяники.

На бенкеті дотримуються певної послідовності подавання страв і виробів: спочатку подаються солодкі страви, потім чай з борошнаними кондитерськими виробами і після нього пропонуються фрукти, горіхи, цукерки.

Сервірування чайного столу залежить від меню бенкету й методу подавання солодких страв.

У першому варіанті кожному гостеві ставиться десертна тарілка,

праворуч і ліворуч від якої розміщуються десертні прибори, фруктовий ніж - за десертною тарілкою, а полотняна серветка кладеться на неї; у другому варіанті десертна тарілка з викладеними на неї десертними приборами ставиться ліворуч від місця гостя (як пиріжкова тарілка) для того, щоб при подаванні солодкої страви креманку можна було поставити у центрі, перед гостем.

Вази з фруктами, варенням, медом, печивом, тістечками, цукром, горіхами розміщуються на столі до початку бенкету. Тут же ставляться купками розетки для варення, меду, а також щипці для цукру, лопатки для тістечок, десертні (столові) ложки для горіхів.

Чай подається в чайниках (заварному та для доливання) або із самовару, який встановлюється на піднос, накритий серветкою, разом з чайними чашками, блюдцями, чайними ложками та розміщується з краю чайного столу чи окремо на приставному столику.

Перед подаванням чаю зі столу прибирається використаний посуд, стіл сервірують десертними тарілками (або їх переміщують, якщо раніше вони були поставлені ліворуч від місця гостя), встановлюється посуд з вершками, молоком, лимоном.

Офіціант наливає чай у чашки (разом з блюдцями та чайними ложками) і ставить їх праворуч від десертних тарілок.

Наливати чай може господиня свята, а подавати офіціант. Можливий і такий варіант, коли господиня наливає чай лише почесним гостям, а потім доручає цей обов'язок офіціанту. До чаю рекомендується подавати борошняні кондитерські вироби.

Після чаю гостям пропонуються фрукти, горіхи, солодощі.

Практикується проведення бенкетів поза ресторанами й кафе. Така форма обслуговування ювілеїв і свят не на підприємствах громадського харчування створює зручності для населення і дає певну вигоду самим підприємствам. Для обслуговування бенкету вдома після узгодження замовлення проводиться розрахунок необхідної кількості посуду, приборів,

білизни, оглядається приміщення і завчасно завозяться посуд, кулінарна продукція.

2. Прийоми і обслуговування офіційних делегацій

В даний час українські підприємства й організації інтегруються в економічне, політичне і культурне життя Європи, розвиваються зв'язки з діловими і політичними колами інших регіонів планети. Спілкування з представниками інших держав потребує особливої уваги до етикету, безперечного дотримання його спеціальних правил. Плідні, взаємовигідні відносини між державами ґрунтуються на принципах поваги суверенітету; рівності; територіальної цілісності; невтручання у внутрішні справи.

Для того, щоб дотримуватися цих принципів, існує дипломатичний протокол.

Дипломатичний протокол - це сукупність правил, традицій і умовностей, яких дотримуються в міжнародному спілкуванні.

Узвичаєні правила протоколу є основою дипломатичної практики будь-якої країни, хоча в кожній із них є і визначені особливості, обумовлені специфікою національних традицій, соціального ладу. Відступ від дипломатичного протоколу або порушення його норм неприпустимо, тому що може завдати шкоди гідності іншої держави і викликати небажані політичні наслідки.

Протокол регламентує порядок прийому глав іноземних держав або урядів, урядових делегацій, представників державних і громадських організацій і ділових кіл; усі види офіційних дипломатичних контактів. Відношення до протоколу, внесення в нього незначних змін (велика або менша урочистість, підвищення або зниження рівня представництва на офіційних церемоніях і т.д.) використовується в якості інструмента зовнішньої політики. Правила ці склалися на основі тривалого історичного досвіду. Тому дипломатичний протокол є зразком міжнародного

спілкування, на який орієнтуються всі організації і приватні особи.

Діловий протокол, як і дипломатичний, регламентує порядок зустрічей і проводів делегацій, проведення бесід, переговорів і прийомів, ведення ділового листування, підписання договорів і угод і т.д.

Але на відміну до дипломатичного, діловий протокол дотримується не так строго. У сфері ділового спілкування його правила можуть бути більш гнучкими. Проте, солідні комерційні структури в міжнародному спілкуванні частіше усього строго притримуються правил дипломатичного протоколу.

Дипломатичні прийоми

Ділові питання вирішуються не тільки за столом переговорів або шляхом листування, але і під час прийомів. На прийомах ділові партнери одержують можливість одержувати додаткову інформацію, поглиблювати і розширювати контакти. За обіднім столом на офіційному прийомі - зондується ґрунт для угод, що найближчим часом можуть бути укладені за столом переговорів. Прийоми за участю підприємців різних країн часто проводяться з метою роз'яснення зовнішньоекономічної концепції розвитку фірми. Для дипломатів і бізнесменів прийом - це не просто трапеза, а, насамперед, продовження службової діяльності. На прийомах відбувається активний обмін думками, інформацією, зав'язуються дружні стосунки, настільки важливі в ділових контактах.

Ділові прийоми проводяться за зразком прийомів дипломатичних, етикет яких відшліфований багаторічною практикою міжнародних відношень.

Прийоми можуть улаштовуватися на честь іноземної делегації, що знаходиться в країні, або високого гостя, із нагоди прибуття глави фірми, підписання договору, річниці подій на двосторонній або багатосторонній основі, національних свят, а також незалежно від яких-небудь подій, у порядку повсякденної роботи.

Серед офіційних делегацій, запрошуваних на прийоми на Заклади ресторанного господарства, розрізняють партійно-урядові, профспілкові,

культурні, спортивні, молодіжні і т.п. Такі делегації можуть представляти як вітчизняні, так і зарубіжні організації. Організаторами таких прийомів звичайно бувають внутрідержавні органи або установи, на запрошення яких відповідні делегації знаходяться в даній країні або місті. Саме вони зацікавлені в бездоганному і висококультурному рівні обслуговування своїх гостей. З цією метою організатори укладають угоду з керівництвом Заклади ресторанного господарства, в якому визначають час і терміни проведення прийому, асортимент блюд і напоїв, розміщення і сервіровку столів, хід і порядок обслуговування гостей.

В процесі організації прийому вирішальну роль грає порядок розміщення гостей за столом відповідно до займаним ними положення і з урахуванням характеру заходу, що проводиться. Центральне місце за столом займає звичайно господар або організатор заходу. Місце праворуч від нього відводиться самому почесному гостеві, зліва — наступного за ним. Якщо ж гості сидять за столом один проти одного, то самого почесного гостя садять напроти господаря або організатора заходу. По праву і ліву руку від нього усаджують наступних по рангу почесних гостей.

Якщо проводиться “діловий обід”, мета якого забезпечити гостеві можливість вести у вузькому крузі ділові переговори з організатором заходу, то встановлюють стіл менших розмірів, за яким учасники прийому розміщуються вільно, а найважливішого гостя усаджують напроти господаря.

При Т-подібній формі столу також дотримується встановлений порядок розміщення гостей відповідно до їх рангу і значення. У всіх випадках жодного іноземного гостя не можна усаджувати із зовнішньої сторони столу. За участю перекладача в заході, що проводиться, для нього або ставлять стілець позаду або між стільцями організатора і самого почесного гостя, і в цьому випадку він не бере участь в гулянні, або йому відводиться окреме місце за загальним столом, яке виключають із загальної схеми розміщення учасників заходу. В цьому випадку він є учасником гуляння.

Порядок розміщення гостей за столом ускладнюється в тих випадках, коли запрошені їх дружини. Як правило, подружні пари не сидять поряд. Особливий характер придбаває розміщення гостей, коли жінки беруть участь в прийомі па правах керівних осіб. Всі подібні принципові питання розв'язуються але взаємної домовленості між керівником обслуговування (метрдотель, адміністратор) і представником організатора прийому. В ході заходу вони зберігають між собою постійний контакт. Для цього представнику організатора відводиться за столом місце, що забезпечує йому можливість підтримувати зручний зв'язок з персоналом, обслуговуючим захід.

Для прискорення розміщення за столами численних учасників великого прийому користуються картками з написаними або віддрукованими на них іменами та прізвищами запрошених осіб (без вказівки звання або посади). Ці картки кладуть або на фужер (келих, стакан), або на складену серветку до приладу кожного гостя. На прилад організатора заходу такої картки не кладуть, його супроводжують до відведеного для нього місця. Схему розміщення гостей за столом з вказівкою їх прізвищ кладуть па спеціальний невеликий столик в банкетному залі для того, щоб кожний гість, користуючись нею, міг легко знайти своє місце за загальним столом.

Великий прийом. Такі заходи носять строго офіційний характер і проводяться звичайно па підприємствах ресторанного господарства вищого розряду у випадку національних свят, відвідин глав держав і інших високих гостей, відкриття або закриття національних виставок або ярмарків, ювілейних торжеств загальнодержавного значення і ін. Ці прийоми не пов'язані з певним часом дня, проте переважно вони проводяться в період з 20 до 22 ч.

Існують два варіанти таких прийомів: класичний і французький. Останній є найпоширенішим. Класичний прийом проводиться з числом учасників не більше 50 чоловік. Він пов'язаний з гулянням, що передбачає місця для гостей за загальним столом, а також подачу гарячих блюд згідно

встановленому меню. Французький варіант прийому передбачає організацію фуршетного столу з холодними закусками. Його перевагою є можливість запрошення значно більшого числа гостей і вільна, невимушена форма їх спілкування між собою. Для проведення такого прийому заздалегідь обирається почесна президія, в яку входять, крім організаторів, також самі почесні гості. На відстані близько двох метрів від столу президії встановлюють стільці або крісла для його членів. Крім того, в різних місцях банкетного залу також встановлюють деяку кількість стільців для гостей.

В меню фуршетного столу входить широкий асортимент м'ясних і рибних закусок, салатів, холодних блюд з сиру, фруктів, борошняних кондитерських виробів, зручних для самообслуговування. Відпускаються також алкогольні і безалкогольні напої. Офіціанти пропонують гостям тютюнові вироби, а на закінчення - пропонують гостям чорну каву. В банкетному залі встановлюють також декілька столів для збору використаного посуду і приборів.

Малі прийоми. До них відносяться офіційні сніданки, обіди, вечери, організовані з різних приводів, наприклад візити урядових делегацій, підписання договорів або угод, вшановування зарубіжних гостей і т.п. Малі прийоми проводяться, як правило, за загальним столом з подачею гарячих страв. Те ж відноситься до сніданків, які звичайно організовуються в період з 10 до 12 год. і фактично відбуваються як малий обід. В деяких випадках під час такого сніданку подають ігристе вино, тоді як міцні спиртні напої звичайно не вживаються.

Меню офіційного обіду, який проводиться з 13 до 16 год, і вечери, організованої між 19 і 21 год, дещо ширше і різноманітніше. Їх асортимент визначається в залежності від часу дня, значимості заходу, службовим положенням гостей і організаторів. В ході попередніх переговорів організатора прийому з представником Заклади ресторанного господарства останній повинен забезпечити професійну консультацію організаторам, щоб виключити з меню такі страви і напої, які можуть виявитися неприйнятними

для гостей з релігійних міркувань, і включити в меню страви і напої, загальноприйняті на батьківщині у гостей.

До малих офіційних прийомів можна віднести також легку закуску, пропоновану учасникам різних з'їздів, конференцій, нарад в перервах між робочими засіданнями. З цією метою в приміщенні, що примикає до залу засідань, організовується буфет або закусочний стіл з холодними блюдами, закусками, напоями, кондитерськими виробами. Подібний захід, як і фуршетний стіл, сприяє взаємному вільному спілкуванню учасників, розширює і укріплює контакти між ними.

Коктейль-парті. Ці заходи, що проводяться звичайно в проміжок з 18 до 20 ч, мають на меті, як і фуршетний стіл, встановити вільну і невимушену форму спілкування між учасниками. Як правило, вони супроводжуються відпусткою канапе, сандвічів, бутербродів. Іншою їх особливістю є відсутність необхідності для гостей прибути в точно призначену годину і залишатися в залі до кінця прийому. Будь-який гість може прийти або покинути такий захід в зручний для нього час.

Відпуск закусок і напоїв гостям проводиться по розпорядженню господаря або організатора заходу в призначений ним час.

Ще однією формою заходу на Закладах ресторанного господарства є влаштування чаювання, що проводиться завжди в 17 год (файф-о-клок). При цьому ніяких інших напоїв, окрім чаю, гостям не подають.

Основні види прийомів

Прийоми підрозділяються на найбільше почесні і менше почесні, денні і вечірні, прийоми з розсадженням за столом і без нього.

Найбільше почесними є, відповідно до міжнародної практики, Сніданок (Lunch) і Обід (Dinner).

До прийомів із розсадженням відносяться - Сніданок, Обід і Вечеря (Dinner).

Денні прийоми: «Келих вина» (Vin d'Ноппеир) або «Келих шампанського» (Соире deЧатрадпе) і Сніданок

Сніданок

Відбувається між 12 і 15 часами, починається, частіше усього, між 12.30 і 13.30. Середня тривалість - 1-1,5 часу, із них від 45 до 60 хвилин гості проводять за столом, а від 15 хвилин до півгодини - за кава. Кава або чай можуть бути подані за тим же столом або у вітальні. Під час прийому подається одна-дві страви холодної закуски, одна гаряча м'ясна або рибна страва і десерт.

Перед сніданком, поки гості збираються, пропонується аперитив: горілка, віскі, джин, вино (сухе), соки. Протягом усього сніданку гостям пропонується мінеральна вода, іноді соки.

У російській практиці до холодних закусок пропонується горілка, до м'ясної страви - сухе червоне вино, до рибної - охолоджене сухе біле вино, до десерту - охолоджене шампанське, до кава і чаю - коньяк, лікер.

Форма одягу - повсякденний костюм або сукня. Якщо передбачається інша форма одягу, це спеціально обмовляється в запрошенні.

«Келих вина» або «келих шампанського»

Цей прийом починається в 12.00 і закінчується до 13 часів. Подаються, як правило, тільки шампанське, вина, соки. Не виключені також віскі, горілка, закуски не обов'язкові. Якщо закуска подається, те це звичайно маленькі тістечка, бутерброди, горішки.

Під час прийому не сідають.

Форма одягу - повсякденний костюм або сукня.

Такий прийом гарний тим, що не потребує складного підготування і великих витрат часу на проведення.

Коктейль

Починається між 17 і 18 годиною і продовжується дві години. На запрошенні прийнято вказувати час початку і закінчення прийому, наприклад: 17. 00-19. 00. На коктейль можна прийти в будь-який час у зазначеному проміжку і піти можна в будь-який час до закінчення прийому. Звичайно на коктейлі присутні до півтора часів.

Прибуття на прийом на самому початку і відхід у самому кінці - знаком особливої поваги до хазяїв. Пізнє прибуття і ранній відхід (без поважних причин) розцінюється як демонстрація неприязного відношення.

Якщо співробітники якоїсь фірми прибувають на прийом не разом, а порізно, те молодші повинні з'явитися на місці раніш, чим їхнє керівництво. Підлеглий, що з'являється пізніше свого начальника, тим самим грубо порушує етикет. Іти з прийому слід в оберненому порядку: спочатку іде керівництво, потім, відповідно до рангів, інші співробітники.

Протягом усього прийому хазяїн і хазяйка повинні стояти у входу, зустрічаючи і проводжаючи гостей. Хазяйка також представляє знову прибулих гостей тим, із ким вони не знайомі.

Офіціанти розносять гостям келихи з коктейлями. Іноді може бути обладнаний бар-буфет із спиртними напоями.

На коктейльному столі немає ні тарілок, ні вилок, тільки дерев'яні або пластмасові палички. Іноді замість паличок використовуються міні-вилочки, якими беруть фрукти з коктейлю, і канапе (маленькі бутерброди).

У якості закуски, крім канапе з кремами, паштетами, рибою, м'ясом і іншим, подаються маленькі солоні тістечка, печива, горіхи, фрукти і т.п. Також подають мініатюрні кондитерські вироби.

Форма одягу - повсякденний костюм або сукня.

«А ля фуршет»

Як і коктейль, проводиться в проміжку між 17.00 і 20.00 і триває дві години.

Столи накривають скатертиною (відстань від скатертини до підлоги - 5-10 см). Оскільки прийом «а ля фуршет» проходить стоячи, стіл повинний бути трохи вище, ніж звичайно. Посеред столу ставлять блюдо з холодною закускою, стопки тарілок; чарки, келихи прийнято вишиковувати рядами або трикутниками. У середину такого трикутника поміщають відповідну пляшку. Краї столу лишають вільними, щоб гості змогли поставити свої тарілки.

Якщо прийом влаштовується для невеличкого числа осіб, то

накривається один стіл. Якщо гостей багато і дозволяють розміри помешкання, можна накрити декілька столів, на 6-8 чоловік кожний.

Відповідно до традиційного дипломатичного протоколу, прийом «а ля фуршет» відрізняється від коктейлю тим, що на першому - більша кількість закусок. У сучасної діловій практика ця різниця стає усе менше помітною. Фуршетні і коктейльні столи не поступаються друг другу по числу закусок.

На прийомі «а ля фуршет» спочатку подають різноманітні холодні закуски, потім - запечену їжу (жульени). Не виключені гарячі сосиски, маленькі котлети. Відповідно, на фуршетні столи, на відміну від коктейльних, кладуть вилки, серветки.

Після гарячих закусок подається десерт: фрукти, желе, морозиво, а наприкінці прийому - кава, шампанське.

Гості на такому прийомі обслуговують себе самі: кладуть їжу на тарілки, що беруть із столу і відходять, даючи можливість підійти до нього іншим гостям. Офіціанти тільки переміняють тарілки, приносять нові закуски, наливають напої і накладають морозиво.

На такому прийомі потрібно обов'язково привітатися з хазяїнами. Іти можна не прощаючись.

Форма одягу - повсякденний костюм або сукня (якщо в запрошенні немає спеціальної вказівки).

Обід

Це самий почесний і урочистий вид прийому. Починається він, як правило, між 19.00 і 21.00. Столи, накриті білими скатертинами, ставлять у виді букви «П» або «Т». На тарілочки для хліба кладуть білі накрохмалені серветки. Столи прикрашають цвітами. Спочатку подають холодні закуски - по одній м'ясній і рибній страві й овочеві салати. Потім - бульйон із грінками, після бульйону - гарячу м'ясну страву (іноді перед ним ще і гарячу рибну).

Потім прибирають весь посуд, уже непотрібні столові прибори і чарки, і подають десерт: желе, креми, ягоди з вершками й інші солодкі страви. Після

десерту подається чай або кава.

Під час обіду гостям пропонують вина, а також коньяк або лікер, а перед обідом - аперитив.

Обід триває, як правило, 2-2,5 години, із них за столом гості проводять приблизно 50-60 хвилин, а інший час - у вітальнях.

Форма одягу - парадна. Якщо в лівому нижньому куті запрошення написано «White tie» («біла краватка»), це означає, що на прийом потрібно надіти фрак, якщо написано «Black tie» («чорна краватка»), значить - у смокінгу. Напис «Evening dress» («вечірній одяг») також означає фрак. Дами в таких випадках повинні приходити у вечірніх туалетах (спеціальної вказівки в запрошеннях не роблять). На прийоми не варто надівати велику кількість ювелірних прикрас. Під час прийому дама може не знімати капелюшок. Рукавички варто знімати відразу ж або, у крайньому випадку, у помешканні, де подають аперитив.

До фраку додається зав'язаний від руки білий краватка-метелик (найкраще пікейний, але цілком годиться і шовковий), накрохмалена манишка, стоячий комірець із загнутими кутами, білий пікейний або, у самому крайньому випадку, шовковий жилет, чорні лаковані туфлі. Всі три гудзики фракної жилетки повинні протягом усього прийому залишатися застебнутими. У нагрудній кишені повинна бути біла носова хустка (якщо на груди не прикріплені ордени). Рекомендується мати при собі чисті білі рукавички.

До смокінга покладається надівати чорну краватку-метелика, чорний жилет і чорні лаковані туфлі, а також тугу накрохмалену манишку. Комірець - стоячий, із загнутими кутами.

Якщо в запрошенні нічого не сказано про одяг, чоловік може з'явитися просто в строгому темному костюмі. У Великобританії в запрошеннях іноді пишуть: «undress» (букв. «без одягу»). Це означає, що на прийом можна прийти в простому костюмі.

Обід-буфет (buffete dinner)

Цей прийом називають також буфетний обід і шведський стіл.

Обід-буфет починається, як і обід, між 19.00 і 20.00. Він зручний для упорядників тим, що його організація і проведення менше складні, чим при прийомі обід.

На стіл, накритий широкою скатертиною, ставлять різноманітні закуски, салати, холодні соуси, печива, кондитерські вироби, прохолодні напої. Закусочні тарілки ставлять стопками. Чарки і келихи розміщують по краях столу рядами і трикутниками. Ножі і виделки ставлять у декоративному посуді або розкладають (візерунком) на столі. На стіл також кладуть серветки і ставлять квіти з довгими стеблами у високих вазах.

Гість, підійшовши до столу, кладе на свою тарілку ніж і виделку, бере лівою рукою серветку і ставить її тарілку. Потім гість накладає на тарілку страви і, узявши правою рукою келих із яким-небудь напоєм, відходить від столу.

Гості розсідаються за маленькими столиками (звичайно по 4-6 чоловік), на канапах, у кріслах - у тій же кімнаті або сусідніх помешканнях. Іноді офіціанти допомагають гостям класти їжу в тарілки і влаштовуватися за маленькими столиками. Чоловік може, на прохання своєї супутниці принести їй яку-небудь страву або напій із загального столу.

Міцні напої розміщуються на буфетних стійках і столах, за якими стоять офіціанти.

Форма одягу така ж, як на прийом обід.

Вечеря

Цей прийом починається в 21.00 і пізніше. Від обіду відрізняється тільки часом початку і тим, що на вечерю звичайно не подають суп.

Крім звичайних приводів для прийомів вечеря може бути дана особою, що запросила своїх партнерів у театр або на який інший вечірній захід. У цьому випадку вечеря починається після цього заходу (спектаклю, кінопрем'єри і т.п.).

Форма одягу вказується в запрошенні. Чоловіки одягають фрак,

смокінг або строгий діловий костюм, жінки –вечірні сукні.

Чай

Починається між 17.00 і 20.00 і триває 1-1,5 години. Якщо запрошених багато, то накривається не один, а декілька столиків. Гостям подаються маленькі, красиво оформлені бутерброди, пиріжки, печиво, здобні булочки, кекси, тістечко, торти. Іноді на стіл ставлять коробки шоколадних цукерок, морожена, вершки, лимон.

Чайний стіл звичайно накривається кольоровою скатертиною. Іноді на середину столу кладуть вузьку доріжку з кольорових тканих серветок. Тарілки з частуваннями ставлять на цю доріжку, а посуд для кожного гостя - на маленькі ткани серветки.

Перед кожним гостем на блюдці стоїть чашка. Зліва від чашки - маленька тарілочка і маленький ніжик, яким намазують масло, мармелад і т.п. на підсмажені ломтики хліба або булки. Чайник звичайно ставиться на стіл. Блюдце треба тримати в лівій руці, чашку підносити правою. Не варто просити другу чашку, якщо хтось ще не одержав першої. Розмішавши цукор, ложечку необхідно вийняти з чашки і покласти на блюдце.

Англіїці п'ють традиційний п'ятигодинний чай (Five o'clock tea) тільки з молоком (індійський чай) або з лимоном (китайський). Інші частування гостю, запрошеному на файф-о-кlock, не пропонуються.

Форма одягу - повсякденний костюм або сукня.

Це прийом відрізняється від прийому чай. Але він не починається пізніше, ніж у 19.00 і, крім того, на цьому прийомі іноді подають гарячу закуску або салат. Салати прийнято подавати в келихах або креманках (скляний посуд на ніжках). Також подають соки, мінеральну воду. Склянкові для мінеральної води ставлять не біля кожного гостя, а групами в один або декількох місцях.

Неформальні прийоми

Бранч

Влаштовується звичайно у вихідні дні, між сніданком і ленчем.

Бізнесмени часто запрошують на нього своїх друзів із сім'ями.

Подавати рекомендується приготовлені різноманітні страви з яєць, бекон, тушковане м'ясо, сосиски, рибу, тушковані помідори й ін. З напоїв - кава, чай, велика кількість прохолодних напоїв, іноді вино.

Шашлик (барбекю)

Проводиться на відкритому повітрі. Засоби готування м'яса на відкритому вогні в різноманітних країнах мають свою специфіку.

Поки готується м'ясо, гостям пропонують напої пиво, вино, кока-колу, мінеральну воду і т.д., а також солоне печиво, горішки, сирі овочі зі сметанними або гірчичними соусами. До м'яса подаються відварні або печені овочі. Ідеальний варіант десерту - свіжі фрукти.

Форма одягу - проста і зручна

Пікнік

Проводиться на відкритому повітрі за містом. Страви готуються заздалегідь і старанно упаковуються для доставки до місця пікніка. Туди ж відвозять складані столи і стільці, великі парасолі.

Гостям можуть бути запропоновані холодні закуски, холодний або гарячий суп (доставляється в термосах); основна страва - наприклад, яловича вирізка або запечена свинина (гаряча страва також доставляється в термосах); десерт, наприклад, фрукти або тістечко.

Одяг може бути дещо нарядним, ніж для шашлику.

«Келих вина з сиром» (cheese and wine party)

Цей вид прийому гарний, з одного боку, простотою і економічністю організації, а з іншого, що господарі можуть проявити винахідливість у доборі різноманітних вин і сирів. До того ж, обговорення смакових якостей різноманітних сортів сиру або вин допомагає незнайомим гостям зав'язати поживавлену бесіду.

Крім сиру, можуть бути запропоновані ще які-небудь страви, але основним усе ж повинен бути сир. Рекомендується класти великі шматки сиру і до кожного подавати свій ніж. У меню можуть входити різноманітні

хлібці (поруч із ними ставиться масло), паштети, фаршировані яйця, фрукти.

Прийом «келих вина із сиром» проводиться по типу буфета. Чим більше сортів сиру буде подано, тим краще. Якщо передбачається, що сир буде єдиною закусочною стравою, то його подають із розрахунку 200 г на людину.

3. Запрошення гостей і проведення прийомів

Будь-який із прийомів потребує попереднього підготування, що включає:

1. Вибір виду прийому;
2. Упорядкування списку запрошених осіб;
3. Завчасне розсилання запрошень;
4. Упорядкування плану розсадження за столом (на сніданку, обіді і вечері);
5. Упорядкування меню;
6. Сервіровку столів;
7. Підготування тостів і промов (на прийомах із розсадженням);
8. Упорядкування схеми або порядку проведення прийому.

Запрошення гостей

Для запрошення варто використовувати спеціальні бланки, виготовлені типографським способом. На них пишуться від руки або друкуються імена, прізвища і звання тих, хто запрошується, вид прийому, місце, дата і час його проведення, форма одягу. Подружня пара одержує одне запрошення на двоє: у ньому значиться ім'я чоловіка і зазначено, що він запрошений із жінкою. У тексті уживається форма третьої особи і вираження «має честь запросити». У запрошенні на сніданок, обід і вечеря насподі пишуть букви

K. S. V.P. Це означає, що хазяїн просить підтвердити прийняття запрошення.

Перед тим, як відправити запрошення на обід або сніданок якійсь

важливій особі, рекомендується по телефону поінформуватися, чи підходить йому призначений день

На прийоми Сніданок і Обід варто запрошувати не менше, ніж за півтора тижня: якщо хто-небудь відмовиться, завчасне розсилання дасть можливість послати запрошення комусь іншому. Якщо запрошений повідомляє про те, що не зможе прийти, в останній момент, то підприємець, що влаштовує прийом, може посадити на його місце кого-небудь із своїх співробітників. У зв'язку з цим не рекомендується посилати запрошення за два-три дні до урочистого прийому, тому що запрошений може образитися, подумавши, що його запросили замість когось, хто відмовився прийти.

Чим вище офіційний статус особи, що влаштовує прийом, тим раніш варто відповісти на його запрошення. Відповідь, як правило, дають через 3-5 днів.

Якщо на прийом запрошують особисто або по телефону, то відреагувати потрібно відразу. Дати відповідь по телефону можна й у випадку, якщо в запрошенні зазначений номер телефону. Але, отримавши письмове запрошення на офіційний сніданок або обід, варто відповісти листом.

Відповісти на запрошення можна, пославши свою візитну картку. Але в деяких країнах це рахується нетактовним, особливо якщо візиткою відповідають на офіційне запрошення. Відповідь (і позитивну, і негативну) краще дати в листі або листівці.

Відмовитися від запрошення на прийом можна тільки по поважній причині. Такими причинами можуть бути, наприклад, службові справи (відрядження, важлива ділова зустріч і т.п.), погане самопочуття.

Жінка може відмовитися від запрошення у випадку легкого нездужання, чоловік же може посилатися на хворобу тільки, якщо він серйозно хворий.

Напередодні прийому необхідно скласти загальний список гостей у порядку протокольного старшинства. Відповідно до цього списку

організатори визначають порядок розсаджень учасників прийому.

Правила розсаджування за столом

На прийомах сніданок, обід і вечеря прийнято строго дотримуватися правила розсаджень, тобто розсаджувати гостей відповідно до їх службового або суспільного становища, а також відповідно до деяких особливих правил.

Самим почесним рахується місце справа від хазяйки (на прийомі за участю жінок) і справа від хазяїна (на чоловічому прийомі). Чим ближче до хазяїна і хазяйки сидить гість, тим почесніше його місце. Чим нижче ранг гостя, тим далі від хазяїв його місце.

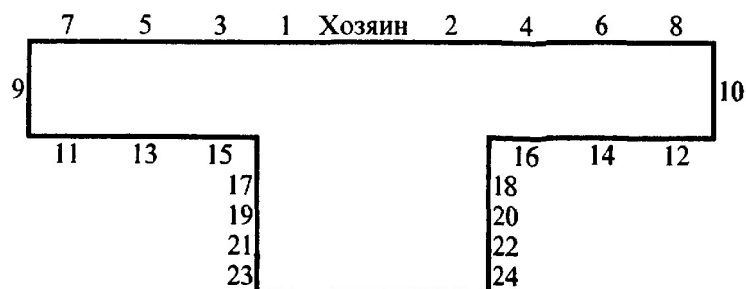


Рис. 14. Розсадження за Г-подібним столом
(присутні тільки чоловіки).

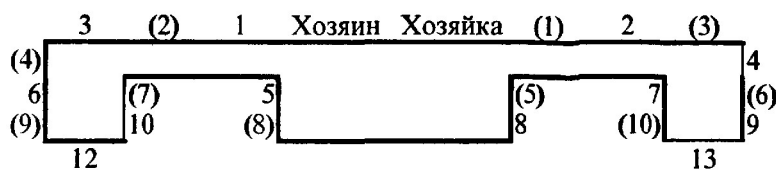


Рис. 15. Розсадження за П-подібним столом
(місця жінок позначені цифрами в скобках).

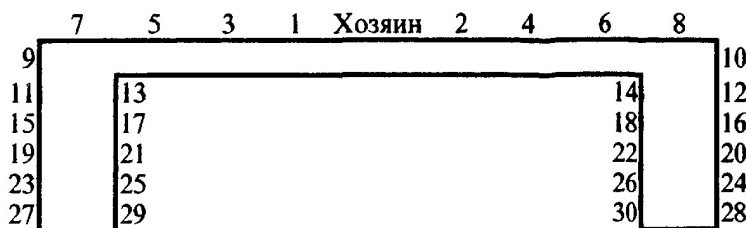


Рис. 16. Розсадження за П-подібним столом
(присутні тільки чоловіки).

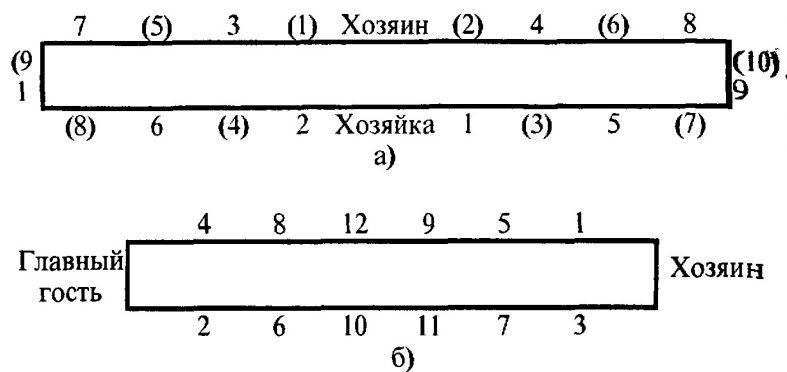


Рис. 17. Розсадження за прямокутним столом:

а) Стіл очолюють хазяїн і хазяйка (місця жінок позначені цифрами в скобках).

б) Присутні тільки чоловіки.

При розсадженні варто дотримувати ряду особливих правил:

- по праву і по ліву руку від хазяйки сидять чоловіки, біля хазяїна - дами; потім місця чергуються: жінка - чоловік - жінка і т.д.;
- жінок не варто саджати поруч із жінками, а також на торці столу, якщо там не сидять чоловіки;
- не варто саджати поруч чоловіка і дружину; не варто саджати поруч двох іноземців з однієї країни;
- не варто саджати жінку на найменш почесне місце, навіть якщо її ранг і найнижчий; особа, що влаштовує прийом, повинна в цьому випадку посадити на найменш почесне місце якого-небудь співробітника своєї фірми (організації).

Якщо жінка є присутньою на прийомі в якості дружини, то її саджають відповідно до рангу чоловіка. Якщо жінка має більш високий ранг, чим її чоловік, то вона може зайняти місце, що відповідають її офіційному положенню; чоловік у цьому випадку сідає серед чоловіків відповідно до рангу дружини.

На багатолюдних прийомах гостям буває важко знайти своє місце за столом. Щоб допомогти їм, при вході на невеличкому столику виставляється

план розсадження.

Крім того, на столі розкладаються кувертні картки з іменами і прізвищами гостей. Їх кладуть на найвищі келихи, щоб гостю легше було знайти своє місце за столом.

Практикується і такий засіб: гостю вручається картка (розміром із візитку) із схемою столу або з номерами столів. На схемі вказується місце, призначене для даного гостя:

Пан (пані) ...

Ваше місце за столом *



Вхід

Рис. 18. Картка зі схемою столу.

У приміщення, де накритий стіл, тих, що зібралися вводить хазяїн. Він першим пропонує руку дамі і першим входить у вітальню. Замикає хід почесний гість, об руку з хазяйкою.

На неофіційних прийомах пропонувати дамі руку не прийнято. До столу жінок супроводжує хазяйка, чоловіків - хазяїн.

Гості можуть розсаджуватися тільки після того, як займе своє місце хазяйка. Виходити з -за столу також можна тільки після того, як це зробить хазяйка.

Тема 2.5. Організація роботи барів

Бари - це заклади ресторанного господарства, призначені для приготування й реалізації різних напоїв біля стійки. Бари можуть бути як самостійними підприємствами, так і входити до складу ресторанів, кафе. Залежно від місця розташування вони мають залу, підсобне приміщення, а

також виробничий цех для приготування холодних закусок, других страв нескладного асортименту. У деяких барах (гриль-бари) продукція готується на виду у відвідувачів.

За асортиментом продукції бари можуть бути загального призначення та спеціалізовані (винні, молочні, вітамінні і т. ін.). Залежно від категорії підприємства обслуговування відвідувачів здійснюється офіціантами чи барменами.

Бари загального призначення організовуються при готелях, у ресторанах, кафе - в окремих приміщеннях або у залі. У них реалізуються коктейлі, бутерброди, соки, фрукти, борошняні кондитерські вироби.

Молочні бари можна організовувати біля фірмових молочних магазинів або у самій торговельній залі для дегустації різноманітної молочної продукції. У цих барах відвідувачам пропонуються змішані напої на молочній основі з фруктовими сиропами; морозиво, кава, охолоджувальні напої, борошняні кондитерські вироби. Молочні бари оснащуються низькотемпературним холодильним обладнанням, міксерами. У залі встановлюються дво -, чотиримісні столи, а також декілька низьких столиків для дітей. Інтер'єр бару вимагає більш яскравих фарб, а зала - гарного освітлення. Молочні бари працюють у денний час із застосуванням самообслуговування.

Пивні бари - це самостійні підприємства, які працюють у денний та вечірній час. Барна стійка обладнується з урахуванням відпускання декількох видів пива (у бочках, спеціальних ємностях, пляшках), холодних закусок і гарячих страв нескладного приготування: бутербродів з рибною гастрономією, гострого сиру, маслин, сосисок або ковбаси у тісті, солоного печива, соломки, сухариків. У залах встановлюються дерев'яні чотири- або шестимісні столи, стільці у вигляді бочечок, табурети чи дерев'яні лавки. Можна розташувати високі столи для приймання їжі стоячи або пристінні стійки з високими стільцями на металевому каркасі. У барах першої категорії застосовується обслуговування офіціантами і барменами; другої -

буфетниками.

Винні або коктейль-бари організовуються у ресторанах, готелях, кафе. До їх асортименту входять марочні вина, коктейлі, крішони, пунші, глінтвейни, гроги, шампанське, кава, морозиво, фрукти, кондитерські вироби, холодні закуски (бутерброди, валовани із салатами та ін.). Відрізняються один від одного співвідношенням вин і коктейлів в асортименті закладу.

Винні бари у готелях працюють цілодобово. Режим роботи бару при ресторані залежить від часу роботи самого ресторану. Бар при ресторані відіграє роль аперитиву - тут збираються відвідувачі перед початком прийому (в асортименті потрібно мати широкий вибір аперитивів), а після закінчення прийому в спокійній обстановці можна випити каву.

У винних барах вищої категорії у вечірній час пропонується концертно-естрадна програма.

Коньячні бари призначені для дегустації марочних коньяків, реалізації коктейлів і спеціальних закусок до них. Це невеликі підприємства, розташовані у містах, де виробляються коньяки.

Гриль-бари - підприємства для реалізації виробів з м'яса, птиці, риби, смажених у спеціальному обладнанні. Додатково до них пропонуються свіжі овочі, салати, гарячі і холодні напої, натуральні вина. Готуються страви на виду у споживачів. Крім звичайного робочого місця бармена, за стійкою розміщується теплове обладнання: гриль-рашпер, або "бройль", - для смаження птиці на відкритому вогні. Сучасне електрообладнання для гриль-барів відповідає естетичним вимогам і добре вписується в інтер'єр залів. Робота бармена пов'язана не тільки з обслуговуванням споживачів, а й з приготуванням продукції з напівфабрикатів.

Гриль-бари доцільно розташовувати у зонах відпочинку, туристичних і готельних комплексах.

Вітамінні бари - підприємства для реалізації соків, салатів з овочів, фруктів, ягід; безалкогольних і гарячих напоїв. Як різновид бар може мати назву "Салатний". Бари обладнуються спеціальною стійкою з відкритою

холодильною вітриною, де розміщуються компоненти для салатів і заправки. Споживачі самі можуть з'єднувати компоненти за своїм смаком. Основне завдання таких барів - швидко і з малою кількістю персоналу обслужити багато відвідувачів.

Снек-бари - підприємства, які поєднують функції бару та закускової. До асортименту бару входять січені або натуральні біфштекси, лангети, охолоджувальні напої та коктейлі, кава, гарячий шоколад. Розміщуються снек-бари в адміністративних, культурних, торговельних, навчальних центрах, на автострадах. Підприємства працюють з ранку і до пізнього вечора або цілодобово.

Основним видом обладнання бару є барна стійка, її форма визначає загальний інтер'єр зали бару і залежить від його конфігурації. Пряма стійка у вигляді букв Г, П додає бару строгий вигляд. Такі стійки обладнуються у вестибулях, холах готелів. У барах, які працюють у нічний час, краще встановлювати стійку у вигляді підкови або зигзагу. Це дозволяє створити приємну, незвичайну обстановку для відпочинку.

Стойка бару складається з двох частин: верхньої - менш широкої, що призначена для подавання напоїв і страв, і нижньої більш широкої, поверненої всередину; вона є робочим місцем бармена. У барну стійку можуть бути вмонтовані холодильні шафи, льодогенератор, мийна раковина для посуду зі скла. На стійці та за нею розміщуються кавоварка, фрізер для виготовлення м'якого морозива, міксер для коктейлів, соковижималка, НВЧ-піч, тостер, ростер, касовий апарат.

Біля барної стійки для відвідувачів встановлюються високі табурети з м'якими обертовими сидіннями та підставками для ніг. Вони можуть бути квадратними або круглими, зі спинкою або без неї. Кількість місць за стійкою залежить від її довжини. Інтер'єр барів виконується у сучасному стилі з використанням дзеркал, яскравих панно, облицювальних матеріалів.

У залах барів використовуються дво- або чотиримісні столики круглої, квадратної, прямокутної форми; оригінальні стільці, дивани, крісла.

Робоче місце бармена оснащується необхідним інвентарем і посудом. Важливим знаряддям є металевий або скляний шейкер для приготування змішаних напоїв. Для правильної організації роботи бармена необхідні мірні склянки або мензурки, змішувальні ложки, посуд, щипці для льоду, коктейльні ложки з довгими ручками; тертка для цедри, шоколаду, горіхів; ключі для відкорковування пляшок; серветки, графіни, глечики, а також посуд для подавання напоїв: чарки, фужери, креманки. Все це розміщується на робочому місці бармена з лівого боку. З правого боку ставляться пляшки з напоями у такій послідовності (зліва направо): коньяк, горілка, ром, лікери, кріплені та натуральні вина, графіни із сиропами та соками.

Перед початком роботи бармен отримує з ресторану або кафе продукти, напої, кулінарні та кондитерські вироби. Окремі компоненти коктейлів і гарніри бармен готує сам. Він повинен знати асортимент змішаних напоїв, їх рецептури і технологію приготування, оформлення й подавання; призначення барного посуду та інвентарю; уміти рекомендувати закуски і страви до напоїв. Бармен бару, який обслуговує іноземних громадян, зобов'язаний знати дві-три іноземні мови в межах розмовного мінімуму.

Запитання для самоперевірки

1. Як підготувати залу до обслуговування?
2. Які види сервірування столів ви знаєте?
3. Які загальні правила подавання страв і напоїв?
4. Назвіть види прийомів і бенкетів.
5. Які правила сервірування бенкетних столів?
6. У чому полягають особливості бенкет-чаю?
7. Які види дипломатичних прийомів ви знаєте?
8. Як організовано роботу внутрішніх буфетів?
9. Як класифікуються бари?

10. Як правильно організувати працю барменів?

Тема 2.6. Спеціальні форми обслуговування

1. Обслуговування учасників з'їздів, конференцій, фестивалів, форумів

Учасники вказаних заходів обслуговуються харчуванням за місцем роботи і проживання.

За місцем проживання (у готелях) харчування організовується у ресторанах, кафе, буфетах. Воно може бути триразовим або у вигляді сніданку і вечері, а обід - за місцем роботи. Адміністрацію ресторану заздалегідь повідомляють про термін та режим роботи з'їзду (форуму, конференції), кількість учасників. Визначається час відвідування ресторану, вартість денного раціону та порядок розрахунку. Меню для учасників таких заходів складається попередньо й узгоджується із замовниками - представниками організації.

Адміністрація ресторану, враховуючи необхідність одночасного обслуговування великої кількості людей в обмежений час, повинна забезпечити швидку і чітку роботу офіціантів. З цією метою уточнюється графік виходу на роботу обслуговуючого персоналу. Кількість офіціантів визначається з розрахунку обслуговування одним офіціантом одночасно не більше 8 осіб. Для збирання посуду виділяються підсобні робітники, що дає офіціанту можливість займатися тільки подаванням страв та розрахунком з відвідувачами.

Для прискорення обслуговування столи попередньо сервіруються. На сніданок подається борошняний кондитерський або булочний виріб, ставляться на стіл чашка для чаю або кави, підставки для яєць, розетки з джемом, цукор, кисломолочні продукти. Під час обслуговування на стіл можуть подавати чай у чайниках, каву в кавниках, хліб нарізається та кладеться на тарілки або у хлібниці, ставиться на підсобний стіл і подається на замовлення.

До обіду на столи ставляться пляшки (охолоджені і протерті) з мінеральною і фруктововою водою, фрукти, хліб, закуски на тарілках або в салатницях, солодкі страви (компот, кисіль, мус, крем, желе).

Швидкому обслуговуванню сприяють додаткові роздавальні - марміти для перших страв, охолоджувальні вітрини для напоїв.

Харчування учасників може бути організоване за готівку і за безготівковим розрахунком (талонами).

У перервах між засіданнями може працювати буфет-фуршет, організований за місцем проведення засідання.

Залежно від кількості учасників, площі та форми приміщення встановлюється один або декілька фуршетних столів довжиною 2-6 м. Столи накриваються скатертинами, як для бенкет-фуршету. На столи виставляються холодні закуски невеликими порціями (у салатницях), хліб, на великих блюдах - порційні гастрономічні товари, бутерброди, у вазах - фрукти, тістечка, пироги. На торцях столів розміщуються термоси з кавою, бульйоном, чашки для них, глечики із соком. Біля фуршетних столів на невеликих столиках розміщуються закусочні та пиріжкові тарілки, закусочні виделки та ножі, фужери або чарки, паперові серветки. Кожен стіл обслуговується трьома офіціантами: перший-стежить за поповненням продукції, другий - прибирає використаний посуд і прибори та поповнює їх запас, третій - веде розрахунок.

Для швидкого обслуговування організовуються окремі столи для відпускання бульйонів та пирогів, продаж гарячих сосисок, гарячих закусок в однопорційних сковородах, у кокотющих. У цих випадках їжу відпускає кухар, а розрахунок веде офіціант. Додатково організовується чайний стіл, продаж морозива.

Харчування спортсменів - учасників змагання організовується, як правило, за місцем проживання за безготівковим розрахунком (талонами) у залах з лініями самообслуговування.

Харчування глядачів спортивних заходів організовується в буфетах і

кафетеріях через дрібнороздрібну мережу для продажу бутербродів, булочних і кондитерських виробів, гарячих сосисок і напоїв.

2. Обслуговування проживаючих в готельних комплексах

При міських готелях завжди є ресторани і буфети, а у готелях при аеропортах, залізничних, морських, річкових вокзалах - кафе, закусові чи буфети.

Нормами передбачено, що в міських готелях кількість місць у ресторанах, кафе повинна відповідати місткості готелю, а кількість місць у буфетах становить не менше 10%. Але залежно від місця знаходження готелю й ступеня забезпечення мешканців населеного пункту підприємствами громадського харчування кількість місць у ресторанах, кафе, буфетах при готелі може бути зменшена в разі певного техніко-економічного обґрунтування.

Заклади ресторанного господарства при готелях розпочинають свою роботу не пізніше 8 години ранку за місцевим часом. У кожному конкретному випадку вирішується питання про необхідність відкриття в ранкові години ресторану повністю чи частково (однієї зали чи декількох столиків). Якщо у готелі декілька буфетів, то години роботи встановлюються індивідуально, а перерви не повинні співпадати.

У ресторані при готелі у ранкові години пропонується скомплектований сніданок або неширокий асортимент страв нескладного приготування для вільного вибору. На сніданок пропонуються кисломолочні продукти (кефір, сметана), яйця, масло, ковбаса, сир, буженина, шинка порціями, салати, соки, яєчня, омлет, сосиски, каша, риба смажена, випічка, гарячі напої. Кожного дня пропонується один варіант скомплектованого сніданку; страви, які входять до його складу, протягом тижня не повинні повторюватися.

Порядок обслуговування у ресторанах при готелях такий, як і в інших

ресторанах.

Поверхові буфети розпочинають роботу, як правило, з 7 години ранку, а закінчують о 22 - 23 годині з перервою на обід.

Для кожного буфету встановлюється асортимент страв, товарів і напоїв, які підлягають реалізації.

Буфети розміщуються у невеликих приміщеннях, тому можливості для приготування їжі та реалізації продукції в них обмежені. Працюють вони за методом самообслуговування.

До складу приміщень буфету входять зала, підсобна комора і мийна столового посуду. Поверхові буфети обладнуються стійкою з експрес-кавоваркою, охолоджувальною вітриною, пристінною вітриною для викладки товарів. У залі встановлюються столи зі стільцями або високі столи. Підсобні приміщення обладнуються електроплиткою, електрокип'ятильником, холодильною шафою. Штат робітників складається з буфетників, прибиральниць (вони ж мийють посуд), а в окремих випадках - і кухарів. Продукція власного виробництва відпускається з кухні у буфети за заборним листом, товари з комори - за накладними.

У великих готелях поверхові буфети (кафетерії) обладнані лініями самообслуговування, в які входять охолоджувальний прилавок (для холодних страв, кисломолочної продукції, соків) і прилавок для відпуску гарячих других страв. Перед вузлом розрахунку встановлюється самовар, фарфоровий чайник із заваркою і кондитерські вироби.

Обслуговування в номерах ведеться на замовлення мешканців готелю за додаткову плату. Зазвичай вона не перевищує 15% суми рахунка. Конкретний розмір (%) додаткової плати визначається торговельними організаціями.

Приймання замовлень на обслуговування у номерах може проводитися:

- у поверхових буфетах або спеціальних приміщеннях, де встановлюється телефон або обладнується сигналізація для виклику в номер чергового офіціанта;

- безпосередньо в ресторані через чергового адміністратора (по телефону);
- у спеціальних диспетчерських пунктах для обслуговування в номерах.

Вибір форми прийняття замовлень залежить від місцевих умов (кількості місць, розташування номерів, зв'язку з поверхами).

На поверхах готелю виділяються спеціальні приміщення для офіціантів, кожне з яких обладнується шафою чи сервантом для зберігання запасу посуду, столових приборів, серветок, а також виробничим столом, невеликим електрокип'ятильником, настільною електроплиткою (для варіння яєць, приготування яєчні), холодильною шафою для зберігання мінеральної та фруктові води, кисломолочної продукції у дрібній розфасовці, ванною для миття посуду зі скла.

У невеликих готелях замовлення на обслуговування у номерах приймаються безпосередньо у ресторані; у ресторанах великих готелів є спеціальні диспетчерські пункти, де чергують офіціанти. У такому випадку посуд і прибори для сервірування підбираються із сервізної, холодні закуски, гарячі й солодкі страви та гарячі напої подаються з кухні, а мінеральну й фруктову воду, фрукти, кондитерські вироби та інші товари — із буфету ресторану.

Перед початком роботи черговий або старший офіціант знайомиться з книгою попередніх замовлень, де вказано, в який номер, до якого часу, на скільки осіб, які страви і напої потрібно принести.

За викликом по телефону або через сигналізацію черговий офіціант приходить у номер, пропонує меню, надає допомогу у виборі страв і напоїв, уточнює час початку обслуговування, приймає замовлення. Потім передає замовлення на кухню або у буфет ресторану, повідомляючи про час готовності. Починаючи обслуговування, офіціант приносить (або привозить на візку) у номер посуд, прибори, скатертину, серветки, мінеральну і фруктову воду, фрукти. Якщо на поверсі є службове приміщення для офіціантів, то все це комплектується там. У номері офіціант накриває стіл

(обідній, письмовий або журнальний) скатертиною і сервірує його. Потім приносить страви у послідовності, яка прийнята при обслуговуванні у ресторані. За бажанням замовника офіціант розкладає на тарілки страви, наливає напої чи повертається у встановлений час або за викликом для розрахунку та прибирання посуду. Гарячі страви і напої у номери доставляються в закритому посуді (мисках, чайниках, глечиках), а холодні закуски, хліб, фрукти накривають серветкою.

Велику групу споживачів у номері обслуговують два офіціанти. При цьому один підбирає предмети сервірування, отримує та доставляє замовлення, другий сервірує стіл і обслуговує гостей.

3. Обслуговування в місцях масового відпочинку

Короткочасний відпочинок у населення великих міст буває кожного дня (протягом тижня), а також у неділю й святкові дні. Місцем щоденного відпочинку можуть бути парки, сади, сквери, загальноміські зони відпочинку. У неділю та святкові дні населення відпочиває на пляжах, виставках, у спортивних комплексах, загальноміських зонах відпочинку.

Час перебування населення у зонах відпочинку є важливим фактором, який визначає попит відпочиваючих на послуги закладів ресторанного господарства.

У місцях масового відпочинку передбачається стаціонарна і сезонна мережа кафе, закусочних, ресторанів. Головна увага приділяється вузькоспеціалізованим підприємствам швидкого обслуговування (пиріжковим, вареничним, сосисочним, шашличним, котлетним), дрібнороздрібній мережі (кіоскам, лоткам для продажу пиріжків, булочок, бутербродів, напоїв і кондитерських виробів), які повинні мати місце для приймання їжі; стійкам під парасолькою з місцями для сидіння або без них. У літній сезон уся мережа працює в півтори зміни.

Для задоволення попиту відпочиваючих на продукцію громадського

харчування в зонах масового відпочинку організовується також розносна торгівля й обслуговування через виїзні буфети, де використовується одноразовий посуд. Продукція викладається на столи і накривається прозорою плівкою. Для обслуговування великої кількості людей за короткий час в антрактах у театрах і перед початком сеансів у кінотеатрах застосовується метод комбінованого обслуговування. Організовується декілька буфетів, у тому числі з продажу кави, чаю, випічки, кондитерських виробів, бутербродів, морозива, соків, води. Одночасно у залі буфету на столах ставляться тістечка, бутерброди, випічка, фрукти, мінеральна вода, соки, купи тарілок, фужери чи стакани. Споживачі беруть виставлену продукцію, а офіціанти у цей час відкривають для них пляшки з водою, соком і розраховуються. Під час вистави або сеансу залу готують до наступного потоку споживачів.

4. Обслуговування на залізничному транспорті

Специфіка обслуговування пасажирів залізничного транспорту вимагає застосування форм, які забезпечують максимальне задоволення потреб у харчуванні при мінімальних затратах часу. Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті здійснюється на вокзалах, станціях, перонах, у потягах.

На вокзалах, станціях, перонах пасажирів обслуговують в ресторанах, кафе, буфетах, а також на вузькоспеціалізованих підприємствах (у пельменних, сосисочних, котлетних, млинцевих), які працюють за методом самообслуговування. Для прискорення обслуговування в ресторанах організовуються фуршетні, чайні столи і столи з попереднім подаванням комплексних обідів. Фуршетний стіл (довжиною 3 - 4 м) офіціант заздалегідь сервірує столовими приборами, ставить хліб, м'ясні, овочеві, рибні холодні страви, бутерброди, кисломолочні продукти. Пасажир вибирає страву, закуски, напої. Стіл обслуговується офіціантом, який і робить розрахунок.

На чайний стіл довжиною 2 - 3 м виставляються чайний посуд, тарілки, бутерброди, борошняні кондитерські вироби, цукор, цукерки, варення, а також електричний самовар на 8 - 10л. Після вибору страв споживач розраховується з офіціантом.

Широко використовується також попередня підготовка столів до подавання комплексних обідів. Заздалегідь на столі ставляться закуски, хліб, солодкі страви, розкладаються столові прибори. Із прибуттям потягу офіціанти подають на стіл перші та гарячі другі страви, розраховуються зі споживачами. При такій організації обслуговування пасажирів витрачають на харчування 8 - 10 хв.

Для пасажирів з дітьми в обідніх залах ресторану і кафе встановлюється декілька дитячих столиків. На прохання пасажирів гарячі страви можуть бути доставлені працівником ресторану в кімнату матері та дитини. У ресторанах кожного дня готується молочна перша страва, бульйон, різні каші, киселі.

У буфетах на вокзалах і станціях реалізуються, як правило, гарячі напої, холодні закуски нескладного приготування, бутерброди, борошняні вироби (булочки, пиріжки, ватрушки), фруктові та мінеральна вода, кисломолочні продукти, яйця варені, печиво і вафлі у дрібній розфасовці. На пероні в кіосках, на лотках пасажирів можуть купити пиріжки з різними фаршами, булочки, бутерброди, а з пересувних мармітних візочків - гарячі сосиски, сардельки, какао, каву.

Однією з додаткових форм обслуговування пасажирів є продаж на перонах, у залах очікування і вагонах потягів дорожніх наборів, до яких входять кулінарні й кондитерські вироби. Дорожні набори упаковуються в целофанові та поліетиленові пакети.

5. Організація харчування у потягах

При тривалості поїздки більше доби до складу потягу входить вагон-

ресторан, менше доби - купе-буфет

Обслуговування пасажирів проводиться безпосередньо в салонах вагонів-ресторанів. Крім того, продукція доставляється в купе вагонів потяга. Кожний вагон-ресторан має два салони, де встановлено 12 столів на 48 місць. Кухня обладнана плитою на рідкому паливі, холодильною шафою, універсальним приводом, роздавальна - шафою для хліба, кавоваркою, льодогенератором. Вагони-ресторани працюють, як правило, з 9 до 22 год місцевого часу з двома перервами не більше 30 хв кожна. У звичайних потягах далекого прямування - один вагон-ресторан, у туристських - три. Залежно від призначення потяга і контингенту пасажирів комплектують рейсову бригаду. Вона складається з директора, завідувача виробництва, кухаря, двох кухонних робітників, мийника посуду, трьох офіціантів, у тому числі одного розносника.

До відкриття вагона-ресторану офіціанти роблять вологе прибирання, застилають обідні столи скатертинами, а на столи з гігієнічним світлим покриттям кладуть полотняні індивідуальні серветки. При попередньому сервіруванні ставлять чотири закусочні тарілки (відповідно до кожного місця), у центрі - чотири фужери (в ряд), судки зі спеціями і вазу з паперовими серветками.

Для приготування кулінарної продукції у вагонах-ресторанах широко використовуються швидкозаморожені перші й другі страви, гарніри, а також м'ясні, рибні напівфабрикати, борщеві й супові заправки, готові соуси, сухі концентрати для перших і других страв, чищена сульфітована картопля, чищені овочі.

У потягах організовується обслуговування пасажирів безпосередньо у вагонах через офіціантів-розносників. Уранці розносники пропонують пасажирам кисломолочну продукцію, булочки, гарячі котлети, сосиски або сардельки, ковбасу, шинку, кулінарні вироби. Одночасно вони отримують замовлення на доставку обідів. На зворотному шляху у вагон-ресторан офіціант-розносник збирає використаний посуд. Значно полегшує працю

офіціантів-розносників спеціальний триколісний візок.

Робота вагонів-ресторанів значною мірою залежить від правильної організації їх постачання продуктами. Постачання ведеться за місцем приписки рухомого складу і на проміжних станціях за попереднім замовленням телеграфом. До часу прибуття потягу робітник бази підвозить продукти у спеціальних контейнерах на візках до вагона-ресторану. Бази працюють цілодобово відповідно до графіку руху потягів. Там, де бази відсутні, постачання здійснює ресторан при залізничному вокзалі.

Купе-буфети обладнуються буфетною стійкою, шафою-вітриною, кавоваркою, сосисковаркою, виробничим столом, мийною ванною, холодильником. Через купе-буфети реалізується обмежений асортимент продукції, у тому числі бутерброди, кисломолочні вироби, гарячі сосиски (сардельки), безалкогольні напої, кава, фрукти, соки, хлібобулочні вироби.

6. Організація обслуговування пасажирів за кордоном

Обслуговування на авіатранспорті. Організація обслуговування пасажирів здійснюється як в аеропортах, так і в салоні літаків. В аеропортах функціонують ресторанны комплекси, які здебільшого експлуатуються багато філіальною фірмою або її філією. В аеропорту м. Ганновера (Німеччина), існує ресторанны комплекс, який експлуатується німецькою філією швейцарської багатofilіальної фірми ресторанного господарства "Мевенпik". До складу комплексу входять такі заклади: ресторан традиційного типу "Мевенпik" (на нього припадає 45% від усього товарообороту комплексу), ресторан самообслуговування "Орбіт" (22%); експрес-бар "Кокпіт"(11%), бенкетна зала, (12%) кафе - кондитерська з продажем товарів на виніс (5,6%); кулінарія, яка має відділ доставки кулінарної продукції додому для проведення різних свят та бенкетів (4,4%). У ресторані "Орбіт" після реконструкції передбачено роздільне компонування прилавків самообслуговування. Реалізація продукції на 72%

складається із гарячих та холодних страв, кондитерських виробів, морозива та гарячих напоїв. Обслуговування в експрес-барі "Кокпіт" здійснюється за методом самообслуговування, 64% товарообороту припадає на різні алкогольні та безалкогольні напої, пиво, решта - на булочки, тістечка, бутерброди.

Для організації харчування авіапасажирів на борту літака використовують послуги спеціалізованих фірм. Фірма "Інтернешнл кейтеринг сервіс", є дочірнім закладом швейцарської авіакомпанії "Свіссер", і забезпечує харчуванням авіапасажирів на борту літака та в аеропортах. У середині 90-х років фірма в аеропорту м. Базеля (Швейцарія) ввела в експлуатацію нову кулінарну фабрику для виробництва бортового харчування. Продуктивність кулінарної фабрики - чотири тисячі готових обідів на день. Загальна чисельність персоналу становить шістдесят осіб. Фабрика спроможна забезпечити бортовим харчуванням літаки усіх авіакомпаній, що підтримують авіасполучення з м. Базелем. Усі кулінарні фабрики фірми "Інтернешнл кейтеринг сервіс" на той період виробляли на день понад 720 тис. обідів. Дочірній заклад авіакомпанії "Ер Франс" фірма "Сервер" щороку виробляла та реалізовувала тоді понад 8,5млн комплектів бортового харчування для пасажирів, у т.ч. 7млн комплектів (82%) поставляла на літаки, що вилітали тільки із аеропорту імені Шарля де Голля.

Американська авіакомпанія "Америкен еарлайнз" є однією із найбільших у світі. Наприкінці 90-х років щороку вона перевозила на внутрішніх та міжнародних лініях понад 76 млн авіапасажирів, із них близько 51млн обслуговувала бортовим харчуванням, що становило 67%.

На авіалайнерах будь-якої компанії передбачено три класи обслуговування: вищий, бізнес-клас, туристичний (економічний). Для кожного з них розроблено власне меню. Вартість харчування пасажирів становить 3-5% ціни квитка. Зазвичай авіапасажири отримують один раз харчування, на довгих рейсах – дво - та триразове харчування. Під час кожного рейсу харчування пропонується у середньому 200-250 пасажирам.

Компанія прагне пропонувати авіапасажирам оригінальні страви, ті, що легко засвоюються. На борту великих авіалайнерів для кожного класу обслуговування обладнується власна кухня площею 3-4 м². Така площа не дозволяє виконувати трудомісткі технологічні операції з приготування їжі, тому страви поставляються у максимально готовому до розігріву та сервірування вигляді. Готують та заморожують страви на фабриці-кухні, яка належить авіакомпанії та розташована у м. Далласі (штат Техас). Вона працює у три зміни. Страви, що призначені для бортового харчування, готують за одинадцять годин до відльоту літака. Меню, що призначене для кожного рейсу, щомісяця змінюється. При приготуванні страв кухарі використовують детальні технологічні картки, у яких вказується не лише склад компонентів та технологія приготування, але й оформлення страви (додається фотографія). Постачання сировиною фабрика здійснює щодня у вранішні години. Виготовлену страву упаковують у целофанову плівку, при чому супроводжують її або кожний компонент етикеткою, колір якої символізує день тижня, коли вона була виготовлена та упакована. Такі страви, як омлети, салати також готують на фабриці, тут же порціонують та сервірують. Столові набори упаковують у герметичні пакети, білу тканеву серветку кладуть на тацю також на фабриці. Готові страви завантажують у літаки на внутрішніх лініях за 50 хвилин до відльоту, на міжнародних - за 1,5 години. Після завантаження страв за забезпечення харчуванням пасажирів несе відповідальність персонал літака.

Авіакомпанія прагне, щоб обслуговування пасажирів на борту літака було на рівні ресторанного. Всі стюарди та стюардеси проходять спеціальний курс навчання, під час якого вивчають як роботу на кухні, так і питання обслуговування пасажирів. Вони повинні знати як пропонувати карту меню, приготувати та сервірувати страву, підігріти хліб та страву, покласти лід у стакан, як правильно розташувати набори на таці, промовити назву страв та вин, як звертатися до пасажирів із різних країн. З метою перманентного моніторингу якості обслуговування обслуговуючий персонал проходить курс

навчання та стажування не лише на початковому періоді своєї роботи на авіалініях, але й періодично направляється на курси підвищення кваліфікації.

Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. Починаючи із середини 90-х років майже усі багатofilіальні фірми, що спеціалізуються на обслуговуванні пасажирів залізничного транспорту активно впроваджують прискорені форми обслуговування споживачів. Заклади ресторанного господарства створюють як багато-філіальні фірми, так і спеціалізовані. Наприклад, дочірня компанія "Брітіш рейл" "Тревелерз-феа", німецький концерн "Дойче сервіс гезельшафт дер бан", французька "Сервер" та інші експлуатують заклади ресторанного господарства на вокзалах, станціях та вагони-ресторани.

Майже усі заклади при залізничних вокзалах представляють фаст фуд кортами з великими щодо місткості залами для споживання їжі - 150-400 і більше місць. Асортимент фаст фуд кортів надзвичайно різноманітний і включає піцу, французьку випічку, салати, страви для сніданків (сірієлз, мюслі, корнфлейкс тощо), смажені на решітці м'ясо та рибу, кондитерські вироби, пиріжки, печиво, різноманітні напої тощо. Заклади також пропонують продаж страв на виніс. Впровадження фаст фуд кортів пояснюється високою пропускною спроможністю цих закладів. Такі фаст фуд корти створені, наприклад, у Німеччині на вокзалах у містах Дюссельдорфі, Аугсбурзі, Франкфурті-на-Майні та інших; у Великобританії на вокзалах Юстон, Паддінгтон (м. Лондон), Уейверлі (м. Единбург), Центральному вокзалі (м. Глазго) та інших вокзалах. Кількість закладів фаст фуд коливається у межах 6-8 одиниць. Вони можуть належати одній або декільком фірмам. Загальна площа фаст фуд кортів значно більша, ніж окремих спеціалізованих закладів. Це сталося тому, що приблизно 20% загальної площі відводиться під проходи для відвідувачів. Заклади можуть бути розташованими у приміщенні вокзалу або прибудованій до основної споруди вокзалу будівлі. Фаст фуд корти розміщують на одному або декількох поверхах вокзальної будівлі. Принцип організації роботи фаст фуд

кортів є незмінним, незалежно від місця їх організації та розташування.

Характерним для привокзальних закладів ресторанного господарства є організація також торгово-ресторанного комплексу. Цей комплекс створюють торговельні заклади та заклади ресторанного господарства, які можуть належати одній або декільком багатofilіальним фірмам. Місце розташування комплексу може бути таким самим як і для фаст фуд кортів. Наприклад, торгово-ресторанний комплекс в м. Штутгарті (Німеччина), створили шість фірм, які експлуатують вісім закладів ресторанного господарства. До його складу входять магазин ковбасних виробів з гриль-баром (його частина у загальному товарообороту комплексу становить 21,5%) фірми "Хане Адлер", яка експлуатує у країні ще десять аналогічних закладів. Меню представлене стравами, смаженими на решітці та грилі. Буфет "Тутті-фрутті" (частка у загальному товарообороті - 6%), що пропонує фрукти, фруктові соки-фреші, фруктові коктейлі, салати та морозиво фірми "Доктор Еккерт", яка експлуатує приблизно сто аналогічних закладів на залізничних вокзалах Німеччини. Булочна фірми "Бренінгер" (21,5%), що випікає різні булочки та піцу, пропонує також паштети, десерти, каву, експлуатує приблизно двадцять п'ять аналогічних закладів. Сімейний ресторан швидкого обслуговування німецької дочірньої фірми американського концерну "Макдональдс" (26,6%). Пивний бар "Пілс-бар", що пропонує пиво на розлив, закуски промислового виробництва (хрустку картоплю, соломку, горішки тощо) та експрес-каву. Магазин самообслуговування, асортимент якого включає продовольчі товари, що швидко псуються (у тому числі молочні продукти), консерви, продукти для туристів, винно-горілчані вироби. Магазин сирів "Кезебретт", який пропонує сири та делікатесні готові салати. "Пілс-бар", "Кезебретт" та магазин самообслуговування належать одній фірмі - "СХГ" (питома частка усіх закладів у загальному товарообороті - 16%). Кафе-кондитерська фірми "Дитрих Назер" (8,4%), розташоване на іншому, антресольному поверсі споруди, що побудована поруч із вокзалом. До асортименту кафе входять

торти, тістечка, делікатесні кондитерські вироби власного виробництва; кава, чай; морозиво; сухі вина та шампанське. У будні торгово-ресторанний комплекс працює з 6.00 до 22.00, а в свята та у вихідні - з 8.00 до 22.00.

Обслуговування харчуванням залізничних пасажирів на шляху слідування здійснюється у вагонах-ресторанах, кафетеріях та закусочних швидкого обслуговування, міні-барах, розташованих у вагонах пасажирських потягів, також застосовується розносна торгівля.

Німецький концерн "Дойче сервіс гезельшафт дер бан", наприклад, експлуатує 140 вагонів-ресторанів, 60 вагонів з іншими закладами - кафетеріями та закусочними швидкого обслуговування, а також 400 міні-барів у вагонах пасажирських потягів. Асортимент готової до споживання продукції досить різноманітний: скомплектовані сніданки, другі страви із різних видів сировини, біфштекси, сосиски, пиво, безалкогольні напої тощо.

Обслуговування пасажирів на автомобільному транспорті. Найрізноманітніші заклади ресторанного господарства та форми обслуговування у них споживачів пропонуються пасажиром автотранспорту. Ці заклади можна поділити на декілька груп: до першої належать спеціалізовані концерни та фірми, які експлуатують заклади ресторанного господарства традиційного типу, тематичні заклади різного типу, до послуг яких входить організація відпочинку; до другої - фірми, які пропонують тільки послугу з харчування без відвідування закладу.

До першої групи належать придорожні заклади: ресторани, кафе, бари тощо, які створюються як самостійні або спільно із закладами торгівлі, автозаправними станціями тощо. Такі заклади характерні для країн Європи. Фірма "Розенбергер" також експлуатує ресторани придорожного типу. Специфічною особливістю їх є те, що вони займають площу окремої будівлі, де також можуть розташовуватись невеликі магазини. Ресторан на великій автомагістралі у 20 км від Інсбрука (Австрія), працює без вихідних з 6.00 до 23.00, місткість залу - 360 місць. Структура товарообороту така: холодні страви та закуски - 25%; гарячі страви - 30%; кондитерські вироби - 11%;

напої - 34%. У ресторані застосовується метод приготування страв у присутності споживача.

Італійський концерн "Аутогрілл" практично є монополістом на ринку закладів ресторанного господарства, розташованих при дорогах. До основних типів закладів належать придорожні ресторани та заклади типу "аутобар", які являють собою поєднання магазину, бару або кафе та гриль-барів. Ці заклади розташовані практично через кожні 40 км, працюють без вихідних з 6.00 до 23.00. "Аутобар" пропонує дуже обмежене меню: декілька нескладних закусок та напоїв. Найбільшими є заклади ресторанного господарства на автодорогах, будівлі яких виконані у вигляді мосту над ними. Вхід до закладу передбачений праворуч та ліворуч від дороги. Ці споруди-мости є цілим комплексом, який складається із ресторану, снєк-бару, тютюнового та газетного кіосків, магазину самообслуговування. Ресторани мають у середньому 200 місць для споживачів. Обслуговування здійснюється офіціантами. Гриль-бари, що мають до 80 місць, обслуговують до 140 споживачів на годину; використовується змішана форма обслуговування: закуски реалізуються за методом самообслуговування, а основні гарячі страви готують на решітці у присутності споживача і подаються офіціантом.

У Франції активно розвивається мережа закладів ресторанного господарства, розташованих на периферії, на околицях міст та на великих автомагістралях. Більшість закладів належать до гриль-барів, закусочних швидкого обслуговування. Серед багатofilіальних фірм, які експлуатують заклади, що призначені переважно для автомобілістів, лідирує фірма "Курт Пай", мережа якої налічує понад 100 гриль-барів, потім - "Буффало гриль", "Шанте-гриль", "Кот-а-кот". Як правило гриль-бари "Буффало-гриль" створюються на великих автомагістралях на відстані не більше десяти хвилин їзди на автомобілі від міста з населенням не менше п'ятидесяти тисяч жителів. Автотуристи становлять лише 20% від загальної кількості споживачів цих закладів, а 80% - це жителі міста, які спеціально приїждять до закладу на обід або вечерю. Меню гриль-бару пропонує широкий вибір

закусок, п'ятнадцять страв, смажених на решітці, десерти та вина. Ці заклади розташовують в окремих будівлях, архітектурна форма яких нагадує індійські вігвами. Зала за допомогою низьких перегородок розподілена на окремі купе, розраховані на чотири або шість персон. Відповідно до загальної тематики оформлений і дизайн зали на 180 місць. Коефіцієнт оборотності одного місця у гриль-барах Паризького району дорівнює 1,8, а в периферійних закладах - 1,3-1,4. У деяких випадках при гриль-барах створюють невеликі мотелі. У гриль-барах передбачене замовлення за картою меню, також пропонується для тих, хто поспішає, декілька варіантів скомплектованого меню, до якого входять салат, біфштекс та на вибір сир, порція торта або морозиво. Для дітей пропонується окреме скомплектоване меню – "Маленькі індійці".

Серед фірм, що експлуатують мережу закусочних для автомобілістів, лідирують "Макдональдс" та "Квік". Для обслуговування автомобілістів створюються також й інші типи закладів: фірма "Руалдін" експлуатує кафетерії самообслуговування на автодорогах, поблизу міст, поруч із заміськими торговими центрами, а фірма "Трамплєн" - заклади ресторанного господарства типу бістро з фірмовою назвою "Ше Марго". На британському ринку закладів для автомобілістів лідирує фірма "Трастхауз Форт", яка експлуатує власні закусочні під фірмовими назвами: "Літл Чіф" та "Хепі Ітер".

У середині 90-х років збільшилася кількість придорожніх ресторанных комплексів у Німеччині, Великобританії, Австрії та в інших країнах. Ресторанный комплекс складається з двох або й більше закладів ресторанного господарства, які розташовані у дво - або одноповерховій будівлі. Зазвичай заклади - це ресторан самообслуговування, закусочна швидкого обслуговування, снєк-бар, гриль-бар, бістро тощо. Такий придорожній комплекс, який отримав назву "Топ-раст", і складається з ресторану самообслуговування та закусочної швидкого обслуговування був впроваджений німецькою фірмою "ГФН", яка експлуатує придорожні

заклади ресторанного господарства, та фірмою "Макдональдс Дойчланд" на шосе А7 між м. Касселем та м. Вюрцбургом. Ресторан самообслуговування має роздільне компонування роздавальних прилавків; розрахований на пропозицію страв традиційної кухні. Закусочна пропонує асортимент, стандартний для закусок "Макдональдс". Обидва заклади працюють незалежно одне від одного та цілодобово. На автомагістралі А7 поблизу м. Ульма німецька фірма "БАБ-рашштетте" ввела в експлуатацію ресторанный комплекс для обслуговування автотуристів. Комплекс розміщується у двох прилеглих одна до одної будівлях, В одній розташовано ресторан самообслуговування, в іншій - бістро та магазин. Магазин працює без вихідних цілодобово. Бістро має двадцять місць у залі та одинадцять біля барної стійки. До меню входить кава, охолоджені напої, соки, обмежений вибір закусок та страв. Продукція реалізується не тільки для споживання на місці, але також на виніс. Асортимент страв, що пропонує бістро, розрахований на проміжне харчування автотуристів на шляху слідування. У ресторані самообслуговування використовується принцип роздільного компонування роздавальних прилавків-буфетів. У центрі зони роздавання страв знаходиться салат-бар, а пів-кругом по відношенню до нього розташовані роздавальні прилавки, з яких пропонують: холодні страви та закуски, основні гарячі страви (щоденний асортимент налічує 6-7 видів), десерти та кондитерські вироби, гарячі та прохолодні напої.

Багатофіліальна фірма "Вінервальд", що лідирує на австрійському ринку ресторанного господарства, приділяє велику увагу розвитку власних придорожніх закладів, що розраховані на обслуговування автотуристів. Фірма розробила нову модель придорожнього ресторанного комплексу, який має назву "Тураст" і відповідає рівню найкращих європейських закладів аналогічного типу. Комплекс призначений для цілодобового обслуговування автотуристів. До його складу входять три заклади: ресторан самообслуговування "Вінервальд", кафе віденського типу та невеликий магазин, що пропонує обмежений вибір продовольчих товарів та сувенірів. У

Великобританії також розширюється мережа придорожніх комплексів ресторанного господарства. Комплекс "Зе Ремсем Інн" складається із снєк-бару, що працює цілодобово, ресторану на 80 місць та мотелю. Асортимент страв, що пропонується закладами комплексу, відповідає призначенню придорожнього закладу ресторанного господарства: м'ясо гриль, різноманітні м'ясні та ковбасні вироби, великий асортимент кави, сандвічів; окремо пропонується меню для дітей, страви в якому мають невеликий вихід. Велика увага приділяється дітям: залу облаштовано дитячими стільцями та столиками, продаються дитячі журнали, комікси; святкуються дні народження, продаються подарунки до днів народження тощо. На внутрішніх дворах створюються дитячі майданчики, де певну частину дня вихователі проводять з дітьми. Все це робиться не для отримання прибутку, а пропонується як послуга, певний маркетинговий захід.

Також набули масового розвитку заклади ресторанного господарства швидкого обслуговування для автомобілістів - драйв-тру або драйв-ін. Вони обслуговують харчуванням автомобілістів (водіїв та пасажирів) безпосередньо в автомобілях. Перші заклади такого типу з'явилися у США. На початку 80-х років заклади фаст фуд почали інтенсивно розвиватися і в Європі.

Драйв-тру мають спеціальні місця розташування: в окремих невеликих спорудах їжу відпускають тільки на виніс і лише автомобілістам; в окремих будівлях, які мають велику площу, також працює звичайний заклад фаст фуд або ресторан з традиційним обслуговуванням; при автозаправних станціях.

Драйв-тру працює за такою схемою: на під'їзній алеї (їх може бути декілька), що веде до закладу фаст фуд, встановлений окремо переговорний пристрій, а поруч - панно з меню та цінами драйв-тру. Автомобілісти, що під'їжджають, не виходячи з машини, через переговорний пристрій передають своє замовлення, а потім, під'їхавши до вікна видавання їжі (драйв ап уіндоу), отримують на таці з чарунками замовлені страви і напої та одночасно розраховуються за замовлення. У Великобританії функціонує

фірма "Хембургер Холт", яка спеціалізується тільки на експлуатації драйв-тру та відпуску їжі на виніс. У драйв-тру цієї фірми немає приміщення для споживання їжі за столиками, але в боковій частині невеликої окремої споруди встановлений прилавок для відпускання їжі на виніс пішоходам (тейкуеи). Драйв-тру має дві під'їзні алеї, які відходять від обох сторін споруди. Площа, необхідна для однієї під'їзної алеї, становить 0,4 га і є достатньою для розміщення десяти автомашин. Під'їзне вікно на кожній алеї розраховане на обслуговування водіїв та пасажирів 130 автомашин на годину, тобто пропускна спроможність цього вікна становить 2,2 автомашини за хвилину. Багатофіліальна фірма "Чікен Джордж" також експлуатує драйв-тру. Вона відкрила власний ресторан з драйв-тру у торговому парку м. Пітерборо, де функціонує два драйв ап уіндоу. Фірми "Бургер Кінг", "Макдональдс" володіють найширшою мережею драйв-тру у США, Німеччині, Великобританії та інших країнах світу. Фірма "Макдональдс Дойчланд" активно впроваджує закусочні драйв-ін, які мають фірмову назву "Макдрайв". Асортимент закусочних "Макдрайв" такий самий як і у всіх закусочних "Макдональдс".

Місця розташування драйв-тру різноманітні. Фірми "Чікен Джордж" та "Хембургер Холт" обрали для розміщення власних перших драйв-тру торговельні парки. Компанія "Макдональдс" будує такі заклади у різних місцях, включаючи вулиці з інтенсивним рухом транспортних засобів. Фірма "Бургер Кінг" також використовує різні місця для будівництва драйв-тру, наприклад, два з них розміщені на території американських військових баз у Великобританії.

Організація обслуговування пасажирів на водному транспорті. У середині 90-х років у французькій провінції Бретань для організації відпочинку був облаштований пливучий ресторан "Шатобріан". Корабель розрахований на 350 пасажирів і в своєму складі має два ресторани, два танцмайданчики та солярій. До вартості меню входить вартість короткої мандрівки морем поблизу берегів Бретані. Пливучий ресторан пропонує три

скомплектованих меню, вартість яких співвідноситься як 1 : 1,16 : 1,3. Здебільшого такий ресторан використовують для проведення різноманітних заходів -конференцій, конгресів, симпозіумів тощо.

Майже всі країни, які мають розвинену інфраструктуру на морському або річному узбережжі, використовують судна для здійснення круїзів річками, морями або океанами. У столиці Таїланду м. Бангкоку існує декілька пливучих ресторанів, які пропонують смачну вечерю та прогулянку річкою впродовж декількох днів. Річні прогулянки дуже популярні в Індії. Наприклад, прогулянки річками та каналами штату Керала користуються більшим попитом у туристів, ніж подорожі автомобільними трасами. Річки та канали у штаті Керала розгалужені та судноходні, тому і слугують основними транспортними магістралями. Навесні, з м. Кочин, яке розташоване на півдні півострова Індостан, починають відправлятися дуже незвичайні човни - облаштовані під пливучі готелі великі дерев'яні плоскодонки. Раніше на них перевозили мішки з рисом, ананаси і навіть робочих слонів, а нині катають іноземних туристів. Не дивлячись на те, що на човнах перевозили слонів, кожний з них вміщує лише чотирьох туристів. Зазвичай такими прогулянками користуються ті, хто стомився від надмірного спілкування з різними людьми і хоче побути деякий час у колі сім'ї або друзів. На пливучому готелі відсутній двигун, а також вітрила. Вниз по каналах його тягне течія, а вверх піднімає катер-буксир. Замість керма у двох матросів - довгі жердини, якими вони відштовхуються від замуленого дна річки або каналу. Туристи відпочивають на палубі-веранді або можуть рибалити, з мінімальними зусиллями ловити рибу - (індійське рибальство), прямо з веранди або ' з вікна власної каюти-номера. На судні всього дві каюти. Вони доволі просторі, з ліжками під балдахінами та умивальниками з фільтрованою водою (запас очищеної води зберігається на кормі у трьох алюмінієвих флягах, а питної мінеральної води та пива - у бутильованому вигляді у кошиках з льодом). Телевізорів у каютах немає, тому що на судні взагалі відсутня електроенергія. На кормі розміщені кухня та міні-ресторан.

Крім туристів та двох матросів на судні знаходяться кухар та офіціант-портьє. Кухар готує на газовій плиті гострі страви південноіндійської кухні. Консерви та солонину тримають у холодному трюмі, А фрукти та додаткові порції алкогольних напоїв отримують під час стоянок у сільських причалів. Для розваги можна ввімкнути радіоприймач і послухати фольклорні пісні; власноруч приготувати пунш та індійський чай. Закінчується дводенна прогулянка річкою вартістю \$70-90 у м. Кумаракома.

У закордонній практиці на круїзних річних суднах, як правило, функціонують ресторани досить високого класу. Кваліфікація персоналу та торгово-технологічне устаткування дозволяють організувати харчування на високому рівні. Окрім повсякденного, пропонується бенкетне меню з можливістю вибору варіантів різної цінової категорії. Надається можливість замовлення практично будь-яких страв. На туристичних рейсах, як правило, бенкети-фуршети влаштовувались в останній день круїзу, за декілька годин до прибуття судна до порту. Бенкет-фуршет за стандартним меню та коктейль -"привітання" входили до вартості круїзу. На спеціальних рейсах бенкети за столом та бенкети-фуршети організовують за програмою замовника. Вартість фуршету із алкогольними напоями становить \$5-35, а бенкету за столом - \$20 - 40 на одну особу. Вартість залежить від асортименту використаних продуктів та кількості страв, що подаються. На малих суднах організація бенкету специфічна у зв'язку із обмеженим кухонним устаткуванням; бенкетне меню має ряд обмежень щодо гарячих страв.

На річних суднах широко практикують послугу для корпоративних замовників:

- прогулянка на судні, фуршет;
- "зелена стоянка";
- бенкет та розважальна програма у клубі

Цей сценарій дозволяє проводити заходи будь-якого рівня для 120-150 осіб. Для тих, хто потребує дієтичного харчування, шеф-кухарі приготують

страви зі зниженим складом жиру, холестерину, що зовсім не впливає на смакові якості страв. Також окремо можна замовляти вегетаріанське та меню для дітей. Якщо мандрівник зголоднів вночі або вранці, то він завжди отримає їжу: чашку кави або повноцінну порцію.

Існує також послуга щодо бронювання місць у залах закладів ресторанного господарства. При бронюванні круїзу через туристичну агенцію можна зарезервувати столик у ресторані на 2, 4, 6, 8 і 10 осіб на весь час круїзу. Також агенту можна повідомити про бажаний для замовника час споживання їжі (перша або друга зміна).

Зазвичай розклад першої та другої зміни такий:

Перша зміна Друга зміна

Сніданок 6.30 - 8.30 9.00 - 10.00

Обід 12.00 - 14.00 (Залежно від круїзу)

Вечеря 18.15 -20.00 20.30-22.00

За кордоном все більше завойовує ринок круїзна індустрія. Круїз класу "люкс" здійснюється, наприклад, на лайнері "Seven Seas Mariner", який є унікальним явищем у круїзній індустрії, на ньому усі каюти - сьюті з балконами. Його водотоннажність - 50 тис. тонн. Лайнер розрахований на 700 пасажирів. Щодо співвідношення розміру лайнера до кількості пасажирів - лайнер на одному з перших місць у круїзному флоті. На ньому розміщено чотири ресторани, один з яких - "Le cordon Blue" - знаменитий французький ресторан, аналог паризького, де страви готують за паризькими рецептами і який є візитною карткою лайнера, а також цілодобовий ресторан - "шведський стіл". В усіх інших ресторанах здійснюється повсякденне та бенкетне обслуговування пасажирів. Мандруючи на "Seven Seas Mariner" пасажирі мають низку додаткових переваг та отримують послуги, які включені до вартості круїзу. Вони отримують безплатно впродовж круїзу усі безалкогольні напої в усіх барах та ресторанах, у тому числі сік, мінеральну воду; столове вино до вечері; у каюті знаходиться міні-бар з лікерами та безалкогольними напоями. Попри широко розповсюдженій практиці чайових

у фіксованому розмірі або за вільним вибором пасажира офіціантам та барменам, на цьому лайнері чайові заздалегідь включені до вартості круїзу.

Компанія Princess Cruises приділяє величезну увагу підбору і організації роботи персоналу на круїзних лайнерах Карибського басейну. Круїзний лайнер вищого класу, на якому впродовж 7-10 днів мандрують 1200 туристів, пропонує широкий асортимент послуг з харчування та організації дозвілля. На лайнері працюють два ресторани повсякденного обслуговування на 300 місць кожний, а між ними розташована кухня. Окремо розміщений буфет, який відіграє роль ресторану із "шведським столом". Харчування організовано у дві зміни. Персонал ресторанів складається із офіціантів, старших офіціантів, які працюють у ресторанних залах, і буфетників та їх помічників, які працюють у буфеті (ресторан із "шведським столом"). Кожному старшому офіціантові підпорядковано декілька офіціантів та помічники буфетників і всі вони працюють у закріпленій за ними секції ресторану. Застосовується бригадний метод обслуговування пасажирів: старші офіціанти на підсобних столиках здійснюють траншування або змішування продуктів у присутності споживачів; офіціанти розносять порції кожному споживачеві, а помічники буфетників доставляють продукцію та чистий посуд, виносять брудний посуд, здійснюють попереднє сервірування столів тощо. Кожний офіціант мав норму обслуговування - 32 туристи за день.

Дуже велика увага приділяється меню. Кожного дня впродовж усього туру змінюється кухня. Наприклад, у понеділок - італійська кухня; вівторок - французька; середу - англійська; четвер - американська; п'ятницю - капітанський вечір (подається ікра та різні делікатеси). Розклад харчування двозмінний:

➤ сніданок 6.00-10.00;

➤ обід 10.30- 15.00;

У перервах між: обідом та вечерею — чай, легкий підвечірок;

➤ вечеря 17.00 -23.00.

Контингент мандрівників - це зазвичай люди похилого віку, пенсіонери, які збирали капітал впродовж усього життя і прагнуть його витратити на старості літ; інваліди на колясках з кисневим балоном, навіть сліпі. Молоді не дуже багато у загальній кількості мандрівників.

Екіпаж лайнера складається приблизно із 600 працівників різних національностей. Філіппінці та мексиканці зазвичай працюють матросами, кухарями, посудомийниками, покоївками та прибиральниками. Литовців, поляків, чехів, румунів, словаків приймають на роботу помічниками буфетників, офіціантів та через декілька турів вони можуть вже бути буфетниками або офіціантами. Португальці та італійці обіймають посаду завідувачів. Шеф-кухар також може бути італійцем. Англійці у основному на офіцерських посадах; працюють у барах або бутіках.

Відповідно до програми корабель може заходити до різних мальовничих куточків світу.

7. Обслуговування по типу «кейтеринг»

Кейтеринг як самостійний вид бізнесу в ресторанному господарстві має п'ять різновидів:

- кейтеринг у приміщенні;
- кейтеринг поза приміщеннями;
- індивідуальний кейтеринг;
- роз'їзний кейтеринг;
- роздрібний кейтеринг.

Кейтеринг-лексикон

"to cater" - постачати продукцію, обслуговувати споживачів, глядачів,

"public catering" - масове харчування;

"catering trade" - ресторанний бізнес;

"catering service" - обслуговування поза приміщеннями закладів ресторанного господарства.

Кейтеринг у приміщенні характеризується тим, що підприємець або група підприємців орендують або володіють приміщенням з бенкетною залю та кухнею. Кейтеринговим підприємством може бути і заклад ресторанного господарства. Оскільки обслуговують у ньому лише за попередніми замовленнями, тому на період їх відсутності традиційне обслуговування споживачів у закладі не здійснюється. У зарубіжній літературі такий вид кейтерингу називають бенкетним або приватним. Він є конкурентом традиційному бенкетному обслуговуванню у ресторанах, де ця послуга - одна з основних, як послуга харчування.

Кейтеринг поза приміщеннями відрізняється тим, що підприємці, які здійснюють таку діяльність, мають виробничі приміщення для приготування страв, напоїв, але обслуговування споживачів у них не проводиться. Готову продукцію доставляють власними або орендованими транспортними засобами до місця, вказаного замовником:

- офісні приміщення (холи, конференц-зали, тераси, балкони тощо);
- театри, музеї, стадіони;
- традиційні місця відпочинку (зелені зони, острови, акваторії тощо);
- річні судна, яхти, катери, круїзні судна, літаки тощо.

Підприємці або компанії, що здійснюють цю діяльність, несуть повну відповідальність за приготування, зберігання, перевезення, пакування готової до споживання продукції. При цьому повинні суворо дотримуватись вимог санітарії та гігієни. Ця діяльність також включає сервірування бенкетних столів та обслуговування учасників прийому або бенкету. Значна кількість великих фірм ресторанного господарства створюють з цією метою спеціалізовані відділи або бюро, які вирішують усі питання, що пов'язані з обслуговуванням прийомів та бенкетів поза закладами. Дюссельдорфська багатофіліальна фірма ресторанного господарства "Штокхайм", Німеччина, спеціалізується на обслуговуванні прийомів та бенкетів, починаючи з 1950 р. За рахунок цих заходів вона реалізує майже 3% товарообороту. Чисельність персоналу бюро з обслуговування бенкетів і прийомів становить 10 осіб.

Крім того бюро укладає угоди приблизно зі 150 тимчасовими працівниками. Щороку "Штокхайм" обслуговує біля 250-300 бенкетів та прийомів. Структура заходів така: 50% замовлень - бенкети та прийоми вдома у замовника; 50% - у приміщеннях офісів та установ.

У середньому кількість учасників бенкетів становить 100 осіб, у тому числі в домашніх умовах - 40 осіб, на підприємствах та установах - 150 осіб. У постійному розпорядженні бюро з обслуговування бенкетів та прийомів фірми "Штокхайм" знаходяться три малотоннажних автофургони. Бюро також має угоду щодо виділення в його розпорядження при необхідності ще 30 автофургонів для перевезення усіх необхідних предметів матеріально-технічного забезпечення та продукції

У сфері закордонного ресторанного господарства існують кейтерингові компанії, для яких ця діяльність є єдиною і основною статтею доходів. До штатного розкладу входять зазвичай шеф-кухар та менеджер з продаж послуг фірми. Весь інший персонал у міру потреби наймають для проведення конкретного заходу.

Сфера діяльності компанії полягає в обслуговуванні:

- офіційних бенкетів, які високі посадові особи країни організовують на честь гостей;
- посольських прийомів та бенкетів з нагоди національних свят;
- бенкетів, які організують громадські, партійні, наукові та ділові кола з нагоди завершення різних конференцій, нарад та виставок;
- благодійних гала-вистав зі столами "буфет" та розважальною програмою;
- свят, які влаштовує керівництво фірми для своїх працівників;
- весіль, приватних коктейлів патіо тощо.

Ринок цього виду кейтерингу практично необмежений.

Індивідуальний кейтеринг за кордоном часто називають соціальним. Він вважається найпростішим, оскільки розглядається як початковий етап бізнесу для тих, хто хоче зробити кар'єру у кейтерингу. Суть його полягає у

тому, що підприємець, який здійснює індивідуальну трудову діяльність, повинен приготувати обумовлений асортимент страв у приміщенні замовника та під його контролем. Підготовча робота та обслуговування здійснюється спеціалістом з кейтерингу, який повинен також провести повне прибирання приміщення замовника після бенкету. Спеціаліст має список офіціантів та барменів, яких залучають при необхідності до обслуговування.

Роз'їзний кейтеринг застосовується і поширений на будівельних майданчиках, за містом та його периферії, на місцях проведення зйомок телевізійними та кінокомпаніями, коли виникає потреба щодо забезпечення харчуванням достатньо великого гурту людей.

Використовують пересувні, мобільні пункти харчування, де доводять до кондиції напівфабрикати високого ступеня готовності та готову до споживання продукцію на тому ж місці реалізують споживачам. Здебільшого такий вид кейтерингу є частиною більш великого бізнесу.

У деяких випадках кейтеринг має вид роздрібного продажу.

Гастрономічний відділ універмагу, універсаму, магазин-кулінарія, відділ з продажу та відпуску гарячих страв додому також вносять свій вклад у розвиток індустрії кейтерингу. Обслуговування може здійснюватись як доставка певним чином упакованого замовлення з використанням спеціального посуду. Такий вид кейтерингу за кордоном досить популярний при обслуговуванні спортивних заходів, фестивалів, карнавалів тощо.

Кейтеринг - це вид людської діяльності, яка може бути як комерційною, так і не мати на меті отримання прибутку. Його поділяють на три цінові рівні: малодохідний; середньодохідний та високодохідний. Останній є найбільш трудомістким, що потребує великої професійної підготовки та багаторічного досвіду.

Цікаво знати: індустрія кейтерингу дуже розвинена. Наприклад, у США в ній працюють понад 30 тис. спеціалістів

Існує велика кількість компаній, які виробляють спеціально для сфери кейтерингу та здають в оренду усе необхідне: меблі, посуд, столову білизну

(у тому числі одноразову), інвентар, окремі види технологічного устаткування тощо. Наприклад, англійська компанія "Бурджес" спеціалізується на виробництві кейтерингових меблів. Ця продукція надзвичайно легка та міцна, займає мало місця. Один офіціант легко переносить вручну одночасно шість стільців. Також видається спеціальна періодика (журнали, каталоги). Наприклад, журнал "Спешиал Івентс", що виходить у США щомісяця містить матеріали, які рекламують спеціальні засоби та предмети виробничо-господарського призначення для здійснення кейтерингу; додаються також фотографії інтер'єру приміщень або дизайну місць для організації спеціальних подій, а також анотація вдало проведеного свята з зазначенням витрат та назви фірми, яка обслуговувала захід.

Питання для самоперевірки

1. У чому полягають особливості обслуговування учасників з'їздів, конференцій?
2. Як організовується робота ресторанів при готелях?
3. Назвіть форми обслуговування в місцях масового відпочинку.
4. Які заклади ресторанного господарства здебільшого організують при аеропортах та яка їх структура?
5. Хто організує харчування авіапасажирів на борту літака?
6. Який заклад забезпечує виробництво бортового харчування?
7. Які існують класи обслуговування на авіалайнерах?
8. У чому полягає принцип виробництва бортового харчування на фабриці кулінарії?
9. Які вимоги висувають авіакомпанії до обслуговуючого персоналу?
10. Назвіть усі можливі типи закладів ресторанного господарства на залізничних вокзалах, станціях. Який асортимент продукції існує у цих закладах?

11. У чому полягає принцип організації торгово-ресторанного комплексу при залізничному вокзалі?
12. Як здійснюється обслуговування пасажирів залізничного транспорту на шляху слідування?
13. Які заклади ресторанного господарства для обслуговування пасажирів на автомобільному транспорті характерні для країн Європи, США?
14. Яку структуру має придорожній заклад ресторанного господарства в Італії, Франції, Німеччині, Великобританії, Австрії?
15. Охарактеризуйте організацію обслуговування споживачів у придорожніх ресторанных комплексах.
16. Охарактеризуйте особливості обслуговування дітей у придорожніх закладах ресторанного господарства.
17. Які заклади ресторанного господарства обслуговують водіїв та пасажирів безпосередньо в автомобілях та в чому полягають особливості їх функціонування?
18. У чому полягає принципова схема функціонування закладів ресторанного господарства драйв-тру (драйв-ін) Зазначте місця розміщення закладів харчування драйв-тру та драйв-ін.
19. Назвіть типи закладів, які функціонують на круїзному лайнері, та визначте особливості функціонування кожного з них.
20. Назвіть особливості надання послуг пасажирам під час річного, морського та океанічного круїзів.
21. Як організоване харчування пасажирів на круїзних лайнерах класу люксі
22. Які форми обслуговування споживачів офіціантами використовуються на круїзних лайнерах?
23. Назвіть особливості формування меню на круїзних лайнерах

Тема 2.7. Особливості організації харчування в готельно-туристичних комплексах

1. Види і класи туристичних документів залежно від виду подорожування

Суб'єктами туристичної діяльності є підприємства, установи, заклади, організації незалежно від форм власності, фізичні особи, котрі зареєстровані в установленому чинним законодавством України порядку і мають ліцензію на здійснення діяльності, пов'язаної з наданням туристичних послуг. Суб'єкти туристичної діяльності надають туристичні послуги щодо розміщення, харчування, транспортного, інформаційного обслуговування.

Туристичні послуги надаються за наявності ваучера (путівки) - спеціального документа, що підтверджує статус особи чи групи осіб як туристів, оплату послуг або її гарантію. Туристична подорож (поїздка) за визначеним маршрутом, у конкретні терміни, забезпечена комплексом туристичних послуг (бронювання, розміщення, харчування, транспортування, екскурсії та ін.), називається туром. Туристична подорож здійснюється на основі угод, туристичних ваучерів, путівок, маршрутних книжок та інших документів, що визначають статус туристів.

Договір (контракт) про надання туристичних послуг укладається між суб'єктами туристичної діяльності, а також між ними та користувачами туристичних послуг (туристами). Договір повинен визначати обсяг, умови та якість надання послуг, порядок оплати й розрахунків, термін дії, права й обов'язки сторін, їх відповідальність. Договір вважається укладеним з моменту оплати вартості туру та видачі туристу або керівнику групи туристичного ваучера.

Організація приймання та обслуговування іноземних і вітчизняних туристів в Україні й туристичних поїздок за кордон регламентується Генеральною інструкцією, затвердженою постановою колегії Державного

комітету України з туризму від 26 листопада 1993 р.

Аквізіція (залучення) туристів проводиться туристичними фірмами (туроператорами і турагентами) через вітчизняні та іноземні фірми, агентства, бюро, компанії на основі довгострокових угод або на кореспондентських засадах (разові угоди), які укладаються між фірмами. В угодах визначаються умови поїздок, які можуть передбачати як повний тур-подорож за визначеним маршрутом з комплексом обслуговування, так і окремі послуги.

Організацію прийняття та обслуговування іноземних туристів на території України і поїздок українських туристів за кордон здійснюють тільки ті туристичні фірми, які мають відповідну ліцензію.

Туристичні фірми надають туристам послуги в Україні за такими класами:

клас "Ві-ай-пі" передбачає одно -, двомісне розміщення в номерах типу "люкс-апартамент" три - або двокімнатних (можливі однокімнатні з усіма вигодами залежно від вартості туру та при розміщенні груп туристів) у готелях категорії три - п'ять зірок; харчування на умовах "а ля карт" (вільний вибір страв по меню), повний пансіон у ресторанах класу "люкс" та "вищий"; зустріч-проводи на автотранспорті з підношуванням необмеженої кількості багажу; користування транспортом до 15 годин на день; послуги гіда (особи, яка супроводжує) до 15 годин на день;

клас "люкс-апартамент " передбачає: розміщення в номерах типу "люкс-апартамент" у готелях категорії три - п'ять зірок; сніданок, напівпансіон або повний пансіон (залежно від умов туру), харчування у ресторанах класу "люкс" та "вищий"; зустріч-проводи на автотранспорті з підношуванням необхідної кількості багажу;

клас "люкс " передбачає: одно-, двомісне розміщення в 1,5 - 2-кімнатному номері в готелях категорії три - п'ять зірок; сніданок, напівпансіон або повний пансіон (залежно від умов туру), харчування в ресторанах класу "люкс" та "вищий"; зустріч-проводи на автотранспорті з підношуванням

багажу в кількості згідно з домовленістю, зазначеною у договорі.

"перший клас " передбачає: одно -, двомісне розміщення в номері з усіма вигодами; сніданок, напівпансіон або повний пансіон (залежно від умов туру), харчування у ресторанах або кафе вищого або першого класу; зустріч-проводи на автотранспорті з підношуванням багажу в кількості згідно з домовленістю, відображеною у договорі;

"туристичний клас " передбачає: дво-, чотиримісне розміщення в номері з душем або умивальником за наявності душа на поверсі; сніданок, напівпансіон або повний пансіон (залежно від умов договору), харчування в ресторанах або кафе "першого" класу. Для окремих категорій туристів (школярі, студенти) при здешевленому турі умовами договору харчування може передбачатись у кафе пониженого класу чи в їдальні; зустріч-проводи та піднесення багажу за домовленістю, відображеною в договорі;

клас "Кемпінг" передбачає: розміщення в будиночку з усіма вигодами, бунгало чи наметі або надання місця для встановлення намету - незалежно від умов угоди та вартості туру.

Туристичні фірми можуть використовувати змішані класи обслуговування, якщо це передбачено у договорі.

Основним документом, що підтверджує аквізицію туристів, на основі якого іноземні туристи (індивідуали та туристичні групи) приймаються й обслуговуються в Україні, а вітчизняні туристи - за кордоном, є ваучер (ордер). Він видається українською туристичною фірмою або іноземною фірмою - партнером української фірми. Порядок виготовлення, реєстрації, контролю за використанням ваучерів визначений Положенням про туристичний ваучер.

Основним оперативно-інформаційним документом є повідомлення, в якому вказується: довідковий номер, назва країни, звідки прибувають туристи, та фірми, що здійснила їх аквізицію; прізвище, ім'я туриста або кількість туристів, у тому числі - чоловіків, жінок, дітей, сімейних пар; клас обслуговування; вид транспорту й клас проїзду; маршрут і термін

перебування у кожному пункті; тип і база розміщення та харчування; номери поїздів і рейси літаків і теплоходів, а також час їх прибуття й відправлення з кожного пункту; кількість осіб, які супроводжують; перелік додаткових послуг; вартість туру та вартість додаткових послуг; інші зауваження, що стосуються прийому та обслуговування туристів.

Повідомлення випускаються туристичними фірмами у кількості, необхідній для бронювання послуг по туру та інформації про пересування туристів, і розсилаються в організації, що беруть участь в обслуговуванні даної групи (туриста).

Для прийняття й обслуговування туристів і забезпечення гарантій надання їм туристичних послуг фірмами використовуються також внутрішні туристичні документи: картка туриста (картка обслуговування); обмінні ордери, книжки підтвердження виконання замовлень, гарантійні листи. Вони видаються туристам або особам, які їх супроводжують, в обмін на ваучери.

У разі безвалютного обміну ваучер залишається у керівника туристичної групи до кінця поїздки. Після її закінчення керівник групи разом з представником туристичної фірми, що приймає, повинні підтвердити у ваучері надання зазначених послуг для подальших розрахунків між фірмами-партнерами.

Іноземні туристи приймаються за наявності ваучера (ордера), який видається на групу туристів або туристу-індивідуалу іноземною туристичною фірмою і туристично-екскурсійними організаціями України, що займаються прийняттям іноземних туристів. Залежно від умов договору іноземні туристичні фірми можуть видавати ваучери як на бланках українських туристичних фірм, так і на своїх.

2. Вимоги до закладів ресторанного господарства, що обслуговують туристів

Готельний комплекс, згідно з будівельними нормами, повинен мати

Заклади ресторанного господарства різних типів.

Залежно від категорії готельного комплексу до його складу можуть входити такі типи Закладів ресторанного господарства: ресторан, кафе, бар, їдальня, закусочна, буфет, кафетерій. Наприклад, відповідно до Положення про державну атестацію і переатестацію готелів, мотелів, комплексів, туристичних баз і комплексів та закладів ресторанного господарства України, що приймають та обслуговують туристів (рішення колегії Держкомтуризму № 2 від 26.11.93), п'ятизірковий готель повинен мати ресторан з різноманітними залами, у тому числі національної кухні, бар, окремі кабінети, нічний клуб, кафетерій для сніданку і легких закусок.

Заклади ресторанного господарства, які входять до складу готельного комплексу, можуть обслуговувати не тільки мешканців готелю, а й населення міста. Режим роботи підприємств устанавлюється з 7 до 24 години. Окремі підприємства класу "люкс", "вищий" працюють цілодобово. Організація обслуговування споживачів має деякі особливості. У залах підприємств ресторанного господарства проводиться спеціальне обслуговування туристів, делегатів конференцій, нарад, симпозіумів. Обслуговування мешканців готелю організовується на Закладах ресторанного господарства, які входять до складу комплексу, в тому числі у буфетах, безпосередньо в номерах.

Заклади ресторанного господарства, що обслуговують туристів та інших мешканців готельного комплексу, за рівнем обслуговування та розміром націнок поділяються на класи: "люкс", "вищий", "перший", "понижений". Крім того, обслуговування туристів можуть здійснювати Заклади ресторанного господарства, які не мають класу. Іноземні туристи обслуговуються на підприємствах класу "люкс", "вищий", "перший".

Обслуговування туристів та інших мешканців готельно-туристичних комплексів проводиться на Закладах ресторанного господарства, які відповідають вимогам особистої та протипожежної безпеки, вимогам до якості й обсягу послуг і нормам з устаткування, електробезпеки, санітарно-екологічним нормам і технологічному режиму в процесі виробництва

продуктів (теплової обробки, сумісності продуктів, дотримання вимог нормативно-технічної документації - збірника рецептур, технологічних карток тощо). Чисельність та кваліфікаційний склад персоналу, який обслуговує, встановлюється за нормами, що відповідають рівню обслуговування, товарообороту й класу закладу ресторанного господарства.

Асортимент страв, виробів залежить від категорії підприємства з урахуванням його спеціалізації, контингенту відвідувачів. Формений одяг, що видається працівникам закладу ресторанного господарства, повинен відповідати стильовому оформленню зали й особливостям обслуговування.

Підприємство повинно мати вивіску з назвою, оголошення про години роботи, інформацію про надання класу підприємству, книгу відгуків і пропозицій. Із харчуванням відвідувачам надаються додаткові послуги.

Згідно з Основними вимогами до Закладів ресторанного господарства в Україні, що обслуговують туристів, підприємства ресторанного господарства класу "люкс" (ресторан, бар) повинні забезпечувати відвідувачам максимальний рівень комфорту. Ресторан може бути у готелі або розташований в окремій будівлі, що має оригінальну архітектуру, вивіску світло-динамічного ефекту. Необхідна наявність окремого входу для персоналу. Навколишня територія має бути добре впорядкована, з під'їзними шляхами для автотранспорту.

У залах ресторану забороняється палити, крім барів, казино, вар'єте та спеціально обладнаних кімнат. Туалетні кімнати повинні бути розраховані для одночасного перебування 10 осіб з розрахунку 1,5 м² на одного відвідувача, обладнані дзеркалами, електрорушниками, милом підвищеної якості, туалетним папером, озонаторами, санітарними приладами.

У гардеробі відвідувачам гарантується збереження верхнього одягу, а також інших цінностей. Вестибуль має бути озеленений, умебльований гарнітурними меблями, забезпечений телефонним зв'язком.

Торговельна зала повинна бути обладнана високоякісними меблями, мати високий рівень естетичного оформлення та комфортності. Відстань між

столами має бути не менше 70 см, столи розраховані на різну кількість відвідувачів (2, 4, 6 осіб), прикрашені аранжуваннями з квітів, свічками тощо. У ресторані повинні бути бенкетні зали для прийомів, презентацій і фуршетів, обладнані столами відповідної висоти і ширини. Проводиться кондиціювання повітря, втримується температура 18 - 20 °С у будь-яку пору року.

Столова білизна має бути вишуканою, вона може бути як кольоровою, так і білою (льон, шовк), відповідати загальному задуму сервіровки і тематичної направленості. Заміна білизни проводиться після кожного харчування. Як білизна, так і прибори (з мельхіору чи нержавіючої сталі) повинні мати фірмовий знак або вензель. Посуд металевий, порцеляновий, а також зі скла не нижче 5-ї групи обробки.

В асортименті мають бути високохудожньо оформлені фірмові страви та кондитерські вироби, напої (не менше 2/3 загальної кількості). Деякі страви виготовляються в залі безпосередньо перед замовником. Необхідна постійна наявність харчового льоду.

Поряд із залами європейської кухні ресторан повинен мати залу національної кухні з використанням білизни та посуду тематичної направленості, національного колориту. Меню має бути у твердій обкладинці українською, англійською, німецькою та французькою мовами, надруковане друкарським способом.

Режим роботи підприємств повинен бути майже цілодобовим (нічні клуби, нічні бари, гриль-бари, снєк - бари). Сніданок подається з 7-00 до 11-00 години, використовується обслуговування за типом "шведський стіл", сніданок за бажанням туристів подається в номери без додаткової оплати.

Обслуговуючий персонал ресторанів, барів класу "люкс" - керівники, метрдотелі, офіціанти, бармени - зобов'язані мати високу підготовку і кваліфікацію, володіти двома-трьома іноземними мовами, мати елегантний вигляд, вишукані манери.

Музичне обслуговування передбачає виступи оркестру, національного

вокально-інструментального ансамблю, вар'єте тощо. Заклади ресторанного господарства повинні мати перелік додаткових послуг, які задовольняли б усі бажання клієнта щодо умов обслуговування. Туристи, котрі проживають у готелі мають, першочергове право на обслуговування в залах ресторану та барах.

У готельному комплексі до закладів ресторанного господарства "вищого" класу (ресторан, бар, кафе) ставляться такі вимоги, як і до підприємств класу "люкс", за винятком того, що сортовий посуд зі скла в них використовується не нижче 4-ї групи художньої обробки. На підприємствах при готелі сніданок подається з 7ої до 11ої години. Можливе використання обслуговування за типом "шведський стіл". Відвідувачам пропонуються переважно страви фірмові та на замовлення, художньо оформлені. Для спеціалізованих підприємств цього класу і відповідних типів характерна наявність основних страв, виробів і напоїв в асортименті, харчового льоду.

До закладів ресторанного господарства "першого" класу в готельному комплексі належать: ресторан, кафе загального типу та спеціалізоване, бар, буфет. Відповідно до Основних вимог до Закладів ресторанного господарства будівля оформлюється зовнішньою рекламою з різноманітних декоративно-оздоблювальних матеріалів, з використанням світло-динамічних установок. Друкована рекламна продукція повинна бути художньо оформлена.

На підприємствах ресторанного господарства "першого" класу наявність національної зали - обов'язкова. Використовується металевий посуд і столові прибори з нержавіючої сталі, порцеляновий і сортовий посуд. Дозволяється використання майолікового посуду. Обов'язковою умовою є дотримання єдиного стилю сервіровки столів у кожній залі підприємства. Замість скатерті як виняток допускається сервірування столів індивідуальною серветкою або національним рушником. Білизна змінюється по мірі її забруднення. Меблі повинні гармонійно поєднуватися з інтер'єром підприємства. Вечірнє обслуговування здійснюється за участю оркестру,

можливе музичне оформлення стереофонічною апаратурою. Можлива наявність нічного бару.

Обслуговування відвідувачів здійснюється офіціантами, барменами. Особлива увага приділяється туристам-індивідуалам, а також групам туристів. З цією метою виділяються спеціальні місця для обслуговування. До меню включаються страви фірмові та на замовлення (загальною кількістю не менше половини). Використовується харчовий лід. Меню друкується на машинці або комп'ютері українською та двома іноземними мовами.

Заклади ресторанного господарства "першого пониженого" класу (ресторан, кафе загального типу, бар) мають особливості в організації обслуговування споживачів. Для спеціалізованих підприємств цього класу і відповідних типів характерна наявність основних страв, виробів і напоїв в асортименті. Меню або преїскурант друкується на машинці або комп'ютері. Зовнішня реклама оформлюється недорогими декоративно-оздоблювальними матеріалами. Відвідувачам пропонуються, крім фірмових страв і страв на замовлення, також страви масового приготування.

Обслуговування відвідувачів тут може здійснюватися офіціантами, а там, де продукція реалізується через барну стійку, обслуговування проводиться буфетниками або барменами без офіціантів. У ресторанах, кафе можуть поєднуватися різні методи і форми обслуговування:

- самообслуговування - відвідувач сам комплектує з роздавальні, прилавків холодні закуски, напої, десерти та інші вироби;
- обслуговування кухарем-роздавальником - при цьому гарячі страви можуть доводитись до готовності у присутності відвідувачів;
- комбінований метод обслуговування - закуски, десерти, напої та інші вироби споживачі самостійно добирають на роздавальні або барних стійках, а перші та другі страви подаються офіціантами.

Використовуються металевий посуд і столові прибори з нержавіючої сталі, порцеляновий або майоліковий сортовий посуд. Столова білизна - скатертини, серветки, рушники для офіціантів. Замість скатертини

допускається сервірування столів індивідуальною серветкою або національним рушником. Скатерті, серветки, рушники замінюються по мірі їх забруднення. Інтер'єр зали створюється з урахуванням індивідуальних особливостей підприємства. Для музичного оформлення використовується радіоапаратура.

У закладах ресторанного господарства, які не мають класу (кафе загального типу, спеціалізований бар, закусна, їдальня, буфет), застосовується самообслуговування, обслуговування барменом або буфетником за барною та буфетною стійкою. Використовується металевий посуд і столові прибори з алюмінію, порцеляновий посуд. Допускається фаянсовий, майоліковий посуд і штаповане скло. Столи можуть сервіруватися паперовими серветками. Музичне обслуговування проводиться з використанням радіоапаратури. Зовнішня реклама оформлюється недорогими декоративними матеріалами. Меню або прейскурант друкується на машинці та вивішується у спеціальній рамці.

3. Організація обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства

Харчування туристів організовується туристичними фірмами, що здійснили аквізицію цих туристів, відповідно до обумовленого класу обслуговування на власній базі чи на умовах договорів, укладених з Зкладами ресторанного господарства.

Основні принципи організації харчування туристів визначаються "Правилами обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства на території України". Персонал підприємств, де здійснюється харчування туристів, повинен знати і чітко виконувати вимоги цих Правил. Туристичні фірми забезпечують своєчасне замовлення та надання туристам харчування згідно з умовами туру (у тому числі - дегустація, прощальні вечори, дорожні набори тощо). Якщо туристам не надано в повному обсязі оплачене ними

обслуговування, винна сторона несе відповідальність, установлену законодавством.

Обслуговування туристів здійснюється у закладах ресторанного господарства, які пройшли державну атестацію та отримали ліцензію на організацію харчування туристів.

Атестації підлягають підприємства незалежно від форм власності й відомчого підпорядкування. Залежно від умов туру та класу обслуговування харчування туристів здійснюється на Зкладах ресторанного господарства класів "люкс", "вищий", "перший", а також у кафе та їдальнях "нижчого" класу. Іноземні туристи обслуговуються на підприємствах класу "люкс", "вищий" і "перший". У виключних випадках іноземні туристи можуть обслуговуватися і на підприємствах іншого класу, але обслуговування повинно бути організоване не нижче рівня "першого" класу.

Харчування туристів організовується у закладах ресторанного господарства при готелях, мотелях, кемпінгах, туристичних базах, комплексах. Якщо при туристичних господарствах відсутні підприємства ресторанного господарства або вони не в змозі забезпечити харчування всіх туристів, що проживають у них, то харчування має бути організоване на найближчому підприємстві з аналогічною атестацією.

Відповідальність за якість обслуговування несе адміністрація підприємства. Якість приготування страв контролює бракеражна комісія, регулярно ведеться бракеражний журнал.

При організації харчування туристів застосовується обслуговування офіціантами, самообслуговування та комбіноване обслуговування. Форма оплати харчування туристів погоджується сторонами при укладенні договору. Згідно з укладеними договорами, харчування туристів може бути триразове - повний пансіон; дворазове - напівпансіон (сніданок і вечеря чи обід). Сніданок обов'язково повинен входити до вартості проживання. У разі необхідності туристи забезпечуються індивідуальними дорожніми наборами.

При масовому обслуговуванні батьків з дітьми і дитячих груп на

підприємстві повинно бути організоване чотириразове харчування. На прохання туристів до меню можуть включатися дієтичні страви. Для дитячих туристичних груп і дітей, що відпочивають з батьками, потрібно скласти окреме меню, яке повинно бути погоджене із територіальною санепідемстанцією (згідно з Положенням про Державний санітарний нагляд).

Заклади ресторанного господарства, що обслуговують туристів, повинні відповідати "Основним вимогам до закладів ресторанного господарства в Україні, що приймають туристів" і "Санітарним правилам для закладів ресторанного господарства, включаючи кондитерські цехи та підприємства, які виготовляють м'яке морозиво". Підприємства забезпечують випуск своєї продукції на основі нормативно-технічної та технологічної документації, що повинно гарантувати якість страв і кулінарних виробів для харчування туристів. Працівники Закладів ресторанного господарства зобов'язані мати високий професійний рівень, суворо дотримуватися правил санітарії та гігієни, на роботі бути в охайному форменому одязі. Вони повинні проходити обов'язкові медичні обстеження та складати санітарний мінімум. Керівники, метрдотелі, офіціанти, бармени, які обслуговують іноземних туристів, зобов'язані володіти однією з поширених іноземних мов в обсязі, що необхідний для виконання службових обов'язків.

У закладах ресторанного господарства, які обслуговують туристів, меню має бути оформлене згідно з вимогами до підприємств відповідного класу. Книга відгуків і пропозицій повинна знаходитися у адміністратора Закладів ресторанного господарства.

Метрдотель (адміністратор) закладу ресторанного господарства зобов'язаний зустрічати й запрошувати туристів до столу, а туристам-індивідуалам надавати допомогу при виборі місць, страв і напоїв, постійно стежити за обслуговуванням туристів і чіткістю розрахунків. У випадках обґрунтованих претензій туристів до якості страв метрдотель повинен забезпечити термінову заміну їх на якісно приготовлені страви та напої тих самих найменувань без додаткової оплати. По закінченні обслуговування він

мусить з'ясувати у туристів їх зауваження й побажання щодо якості продукції та рівня обслуговування.

У разі відсутності вільних столів метрдотель може запропонувати туристам сісти за стіл, вже зайнятий відвідувачами, з дозволу останніх. Протягом робочого дня він зобов'язаний контролювати офіціантів, організовувати їх роботу з обслуговування туристів, запобігати виникненню помилок під час обслуговування.

Офіціанти повинні володіти технікою обслуговування, знанням однієї з іноземних мов (при обслуговуванні іноземних туристів). Службові розмови в залі, яка відведена під обслуговування туристів, мають бути зведені до мінімуму. Не слід допускати шуму під час заміни приборів і тарілок.

У процесі приготування страв, кулінарних і борошняних кондитерських виробів працівники підприємства повинні керуватися діючими нормативними документами. Кухарі та кондитери зобов'язані мати на робочих місцях технологічні картки, в яких зазначені норми закладки продуктів і виходу готових виробів.

Усі страви, кулінарні вироби, напої по мірі їх приготування підлягають (до початку видачі) обов'язковій перевірці бракеражною комісією, котра, як і працівники виробництва, несе відповідальність за якість їжі на даний день, час, а також кожної партії. Контроль за якістю сировини, продукції, що випускається, додержанням технологічної дисципліни і санітарно-гігієнічних вимог здійснюють у межах своїх повноважень органи державної виконавчої влади, на які покладено ці функції згідно з чинним законодавством. Адміністрація Заклади ресторанного господарства зобов'язана систематично (але не рідше трьох разів на місяць) направляти страви та кондитерські вироби в харчову лабораторію для дослідження на повноту вкладення продуктів, їх доброякісності та інших показників.

У торговельних залах підприємства може бути організовано продаж буфетної продукції: кондитерських виробів, цигарок, цукерок, фруктів тощо. Реалізація алкогольних напоїв з візків здійснюється відповідно до

установленого порядку. Ціни призначаються на 50 - 100 мл. На всю продукцію, що є на візку, повинні бути цінники, накладні.

Адміністрація Закладів ресторанного господарства зобов'язана приділяти особливу увагу чіткості й швидкості обслуговування туристів. Обслуговування під час сніданку не повинно перевищувати 30 хвилин, обіду і вечері - 1 години. При складанні меню для туристів необхідно враховувати специфіку національної кухні країни (регіону), з якої прибули туристи. Туристи, які захворіли, забезпечуються харчуванням у номерах без додаткової оплати.

Обслуговування туристів, які від'їжджають - до початку роботи підприємств ресторанного господарства, здійснюється підприємством згідно з договором: у ресторані, кафе, барі або туристам видаються індивідуальні дорожні набори.

Індивідуальні дорожні набори комплектуються з урахуванням вартості харчування з високоякісних продуктів. В асортимент продуктів дорожніх наборів рекомендується включати висококалорійні продукти, що нешвидко псуються, а також овочі, фрукти, мінеральну воду. Не рекомендується використовувати в наборах рибну гастрономію. У дорожні набори повинні входити паперові серветки, одноразові стакани.

За сім днів до початку обслуговування туристів відповідна служба повинна передати у заклад ресторанного господарства графіки прибуття груп туристів із зазначенням національності або країни, з якої прибувають туристи, а також іншу інформацію: індекс групи, кількість туристів, клас обслуговування та день прибуття й від'їзду, з якого харчування починається і яким харчуванням закінчується обслуговування. Інформація про індивідуальних туристів повинна надходити не пізніше ніж за добу.

Представник туристичної організації (або служба приймання) повинен не пізніше ніж за три доби до приїзду туристів подати підприємству ресторанного господарства заявки на обслуговування кожної групи туристів або туристів-індивідуалів. У заявках позначається прізвище гіда-перекладача

або особи, яка супроводжує групу, індекс групи, номер повідомлення - інформація про групу.

Супроводжуючий або відповідальний за обслуговування групи туристів повинен забезпечити їх прибуття на підприємство харчування в час, обумовлений у заявках, а в разі затримки групи туристів - зобов'язаний довести інформацію про це до відома адміністрації підприємства не пізніше ніж за дві години до початку обслуговування.

Якщо туристична організація, що направляє, чи особа, котра супроводжує групу, своєчасно не повідомили підприємство про зміни графіку харчування та кількості туристів у групі, які зазначені в заявці, то фірма, що направляє, зобов'язана сплатити повну вартість виготовлених страв (продукції) за відпускними цінами підприємства, якщо вони не можуть бути реалізовані. На цю продукцію (з простроченим терміном споживання, зіпсовану або таку, що втратила товарний вигляд) складається акт у трьох примірниках. Кожний примірник підписує керівник Заклади ресторанного господарства, матеріально відповідальна особа, санітарний лікар і особа, котра супроводжує групу, або представник направляючої туристичної організації.

Підприємство ресторанного господарства не рідше ніж один раз на 10 днів направляє туристичній організації виконавчі листи, акти на нереалізовану з її вини кулінарну продукцію та продукти харчування, на відшкодування фактичних збитків, пов'язаних з простоем місць у залі через нез'явлення туристів. У виконавчих листах на відпущене харчування, крім дати харчування, номеру та назви групи, вказуються кількість відпущених сніданків, обідів, вечерь (роздільно), ціна, вартість цих видів харчування та загальна сума за весь період харчування групи туристів. Виконавчий лист підписується представниками Заклади ресторанного господарства та туристичної організації.

З метою підвищення відповідальності за якість обслуговування в угодах, що укладаються між туристичними організаціями та Закладами

ресторанного господарства, можуть передбачатися фінансові санкції за порушення однієї із сторін визначених правил або неналежне виконання своїх обов'язків. У цьому разі винна сторона зобов'язана відшкодувати другій стороні завдані їй збитки.

У разі повторних порушень (зривання харчування, наявність скарг тощо) підприємство ресторанного господарства може бути позбавлене державної атестації, а туристична організація - ліцензії на право займатися туристичною діяльністю.

4. Організація обслуговування іноземних туристів

Іноземні туристи обслуговуються групами чи індивідуально. Обслуговування груп туристів здійснюється за класами "люкс", "перший", "туристський". Крім того, є ще здешевлені та шкільні тури. Індивідуальні туристи обслуговуються за класами "Ві-ай-пі", "люкс-апартамент", "люкс", "перший", "туристський" і "кемпінг". Важливим видом послуг, що надаються іноземним туристам, є харчування, яке становить приблизно 25 - 30% загальної вартості, наприклад, пізнавального туру.

Організація харчування іноземних туристів здійснюється здебільшого в ресторанах, барах, кафе класів "люкс", "вищий" та "перший". Туристичні фірми заздалегідь подають підприємствам ресторанного господарства 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.

У ресторанах, де обслуговуються групи іноземних туристів, повинні бути спеціальні журнали для реєстрації відпуску харчування із зазначенням дати, країни, з якої прибули туристи, номери повідомлення, класу обслуговування, виду харчування (сніданок, обід, вечеря), кількості туристів за замовленням і фактично охоплених харчуванням, вартості харчування. 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 п'яти-шести фірмових страв і страв на замовлення. Необхідно також враховувати національні звичаї і смаки туристів. На прохання туристів підприємства ресторанного господарства зобов'язані замінювати страви з урахуванням наявності на підприємстві сировини, у тому числі забезпечувати дієтичними і вегетаріанськими стравами.

Дітям від двох до дванадцяти років, які подорожують у складі груп іноземних туристів або із сім'ями, харчування надається за спеціальним меню у межах 50 % вартості харчування відповідного класу обслуговування.

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. Меню обіду і вечері для іноземних туристів складається не менше чим у двох варіантах на кожний день і напередодні дня обслуговування пропонується керівнику туристської групи.

У меню для іноземних туристів варто включати страви національних кухонь, з огляду при цьому на особливості їхнього харчування. Меню повинно бути різноманітним, що включає фірмові страви. При необхідності туристи забезпечуються дієтичними і вегетаріанськими стравами.

У меню обіду і вечері рекомендується включати пиво. Спиртні напої в щоденне меню харчування для іноземних туристів не включаються і пропонуються під час харчування за розрахунок готівкою.

Обслуговування туристів, що вибувають ранніми рейсами або приймають участь у ранніх екскурсіях, здійснюється підприємствами за місцем проживання або підприємствами аеропорту. У виняткових випадках туристам можуть бути видані дорожні набори, замовлення яких провадиться

не пізніше ніж за 4 години до їхньої видачі.

У меню дорожніх наборів варто включати такі продукти: м'ясна гастрономія, сир, яйце варене, овочі натуральні, фрукти, соки в дрібному розфасуванні, мінеральна або фруктова вода, хліб, сіль і ін. Продукти і хліб повинні бути порціоновані, дорожній набір упакований в індивідуальний пакет, у котрий також вкладаються склянка одноразового користування, паперові серветки. Категорично забороняється застосування для дорожніх наборів рибних консервів, консервованих продуктів у скляних банках. Вартість пакувального пакета відноситься до статті "інше".

Обід, як правило, складається із холодної закуски, супу, другої гарячої страви, десерту, 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 вечері складають не менше 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 орієнтовні 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.

Якщо окремі туристи виявили бажання залишитись у ресторані після вечері, їх обслуговують за додаткову плату. В окремих випадках, за узгодженням представника туристичної організації з адміністрацією підприємства ресторанного господарства, вечеря може бути організована в буфетах на поверхах готелю за скороченим меню.

У залі, призначений для харчування груп іноземних туристів, на одному зі столів (звичайно першому за ходом) ставлять на підставці національний прапорець країни, з якої прибули туристи. Прапорці допомагають туристам краще зорієнтуватися в залі і безпомилково займати місця за своїми столами.

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 бригади, розраховується за відпущені страви. Члени бригади отримують страви в роздавальні або 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 ін.), 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.

За харчування групи туристів представник туристичної організації видає метрдотелю (офіціанту) підтвердження виконання замовлення установленної форми. Воно є документом суворої звітності і здається метрдотелем (офіціантом) у бухгалтерію замість грошей за відпуск сніданку, обіду, вечері на певну суму.

Індивідуальних іноземних туристів забезпечують триразовим харчуванням (сніданок, обід, вечеря).

У ресторанах сніданок може подаватися за безготівковим розрахунком. Його вартість входить у вартість туристичних документів. На окремих підприємствах сніданок відпускають за готівковий розрахунок.

Служба приймання й обслуговування інформує іноземних туристів про режим роботи Закладів ресторанного господарства, види послуг, які надаються, форми розрахунку за них, а також про місце і час харчування. Кожному туристу вручають візитну картку (яка може бути і пропуском у готель) зі штампом "Сніданок".

Замовлення на необхідну кількість сніданків згідно з кількістю індивідуальних іноземних туристів, що мешкають у готелі, у тому числі і дітей, служба приймання й обслуговування за підписом відповідальної особи передає в ресторан напередодні дня обслуговування до 21 години.

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. На столах, виділених для обслуговування індивідуальних іноземних туристів, повинна бути спеціальна табличка з надписом "Зарезервовано".

Метрдотель ресторану при зустрічі гостя пропонує пред'явити візитну картку. Пересвідчившись, що сніданок оплачено, робить позначку у відомості про відпуск сніданків і супроводжує гостя до спеціально відведеного столу.

Офіціант, котрий обслуговує столи для індивідуальних туристів, друкує чеки на спеціальній секції каси, отримує за ними з роздавальні та буфету продукцію й обслуговує гостя. Під час сніданку туристам можна запропонувати за готівковий розрахунок страви за змістом меню страв на замовлення, на які виписують рахунок в установленому порядку.

Бухгалтерія готелю щодня видає ресторану один примірник пронумерованого бланку суворої звітності - відомість відпуску індивідуальним туристам сніданку, яку оформляє метрдотель. Разом з

офіціантом, касиром (старшим касиром) він знімає показники касового апарата і записує у відомості загальну суму, а потім передає відомість у касу ресторану для включення її у звіт разом із замовленням на відпуск сніданків.

Обіди і вечері індивідуальним іноземним туристам відпускають згідно з меню страв на замовлення, яке повинно бути віддруковане українською, російською, англійською, німецькою або французькою мовами.

Обіди і вечері індивідуальним іноземним туристам відпускають у ресторанах за готівковий розрахунок і за кредитними картками фірм "Амерікен Експрес", "Єврокард", "Карт Бланш" та ін. Кожна фірма має свою емблему. Рекламні емблеми розміщують на видних місцях (вхідні двері, вікна, прилавки) в ресторанах (кафе, барах) для інформування туристів про можливість розрахуватися за харчування за кредитними картками вказаних фірм.

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.

Додаткові послуги. За бажанням іноземних туристів повинна бути забезпечена подача харчування в номер готелю. При цьому з туристів стягається додаткова плата у встановленому порядку.

У ресторані, де введено стягнення до 5 % із суми рахунку за високу культуру обслуговування, додатково включається зазначений відсоток до початкової суми рахунку.

У дні національних свят країн, із котрих прибутку туристи, і у святкові дні країни перебування до встановлених норм на харчування вирішується додатково витратити визначену суму на одну людину в день (без запису в «листі оцінок»).

За бажанням іноземних туристів можуть бути організовані вечерея національної кухні, новорічна, прощальна вечеря, вечірній або денний захід з

організацією харчування:

- за попередній заявці Інтурбюро відповідно до повідомлення. При цьому в «листі оцінок» до ваучера робиться відповідний запис із указівкою вартості харчування на одну людину і використання автобуса (мікроавтобуса);

- за розрахунок готівкою на суму, визначену замовником (без оцінки у ваучері).

У торгових залах підприємств організується реалізація буфетної продукції з візків. У асортимент входять: кондитерські вироби, прохолодні напої, соки, цукерки, сигарети й ін. Реалізація провадиться за розрахунок готівкою.

На всю наявну на візку продукцію повинні бути ціnnики.

Рекомендується організувати цілодобову роботу буфета в готелі.

5. Організація харчування іноземних туристів під час поїздки

При переїзді туристів з одного пункту маршруту в інший (літаком) варто враховувати різницю між годинними поясами. При цьому Інтурбюро пункту відправлення повинно інформувати Інтурбюро пункту прибуття про останнє надання харчування. В окремих випадках при «втраті» одного з видів харчування недоотриманий вид харчування компенсується кухонною продукцією в пункті прибуття за узгодженням із керівником групи.

Харчування іноземних туристів в дорозі організується у вагонах-ресторанах, ресторанах морських і річкових судів, у ресторанах і кафе залізничних, морських і річкових вокзалів і аеропортів. Забезпечення харчуванням іноземних туристів підприємствами ресторанного господарства в дорозі здійснюється відповідно до договорів, укладеними радами по туризму й екскурсіям (ТЕПО, ТЕО, Інтурбюро) з організаціями харчування (трестами, конторами, підприємствами вагонів-ресторанів).

ТЕПО, Інтурбюро зобов'язані пред'явити підприємствам вагонів-

ресторанів заявки на харчування окремих груп туристів не пізніше чим за 24 години до початку обслуговування. У заявках на харчування повинні бути зазначені: номер групи, національність, число туристів, маршрут подорожі, початок і кінець обслуговування. Підприємства вагонів-ресторанів після одержання зазначених заявок зобов'язані забезпечити вагони-ресторани запасом продуктів і напоїв і організувати допостачання їх у шляху слідування необхідними продовольчими товарами.

Гід - перекладач і керівник групи погоджують з адміністрацією вагона-ресторану меню і години обслуговування групи туристів під час поїздки. Адміністрація вагона-ресторану зобов'язана інформувати по радіо про час подачі сніданку, обіду, вечері туристам. Текст інформації дається на іноземній мові.

У випадку відсутності в складі поїзда, у якому подорожують іноземні туристи, вагона-ресторану іноземні туристи забезпечуються за заявкою Інтурбюро наборами продуктів, що видаються підприємством харчування, де обслуговувалися туристи перед відправленням у подальшу подорож.

6. Технологічна схема забезпечення харчування туристів

Схема забезпечення харчування туристів залежить від виду туру, категорії туристів, співвідношення місць розміщення до посадових місць харчування та інших факторів.

Система забезпечення харчування вказані в путівці, угоді, ваучері. Як правило, сніданок туристам видається по схемі «шведський стіл» із самообслуговуванням і вибором страв на свій смак із наявного асортименту. В готелях більш високих категорій сніданок буває замовленим у кафе, буфеті, ресторані або з подаванням в номер. В номерах, які обладнані кухнями і міні-барами, сніданок готується самостійно.

При схемі харчування («напівпансіон» надається туристу або суміщений обід-вечеря, або вечеря в визначений час. При схемі «повний

пансіон» забезпечується три - чотириразове харчування.

Звичайно, що схема харчування спортивних, мисливських, альпіністських і других самодіяльних турів з активними способами пересування заснована на самостійному приготуванні їжі із спеціальних напівфабрикатів і концентратів.

Особливі вимоги до харчування ставляться до названих гастрономічних турів, де повинна бути визначена національна кухня з відомими вишуканими (в багатьох випадках екзотичними) стравами і напоями.

У міжнародній практиці існують наступні чотири системи самообслуговування туристів: - система кафетерію (коли турист проходить з підносом вздовж фронту прилавків, що нагріваються і охолоджуються, при цьому беручи необхідні йому страви;

- система вільного потоку (відбір страв з прилавків і вітрин по принципу «шведський стіл», без утворення черги);
- механізована роздача страв з багатоярусних прилавків, які повільно повертаються «карусельник»;
- автоматизована роздача страв і напоїв з використанням швидкодіючих торгових автоматів.

Розташування меблів і оформлення залів залежить від його розмірів, призначення, категорії, використання залу для харчування або харчування + видовищні (ігрові) заходи. В останньому випадку передбачається розташування сцени (естрадної площадки) як в центрі залу, так і по його периметру. Розташування меблів при цьому може бути геометричною, боксовою, вільною або змішаною. Зал не повинен бути перевантажений меблями і іншими атрибутами комфорту, Створення інтер'єру залу доцільно доручити художникам і дизайнерам.

Внутрішнє оздоблення торгових приміщень повинно мати приємний внутрішній вигляд, високі ізоляційні параметри, можливість ремонту і переоформлення, надійне і хороше збереження, зручність для вологого

прибирання та інше.

7. Умови харчування і методи обслуговування

При організації обслуговування в ресторанах (кафе) готельних комплексів звичайно пропонують наступні умови харчування:

- повний пансіон, це трьохразове харчування (сніданок, обід, вечеря) – Full Board (FB)
- напівпансіон, це двохразове харчування (сніданок плюс обід і вечеря) – Half – Board (HB)
- тільки сніданок, це одноразове харчування – Bed and Breakkfast (BB).

Особисті умови харчування складаються в готелях, працюючих в системі клубного відпочинку (крім трьохразового харчування, на протязі всього дня пропонується великий вибір безкоштовних закусок, алкогольних напоїв) – All inclusive

У всіх готелях особливу увагу приділяється сервісу сніданків Із сніданку розпочинається день гостей, і від його організації буде залежати, чи початок дня гостей буде хорошим чи поганим. В залежності від обіду і вечері, на сніданок приходять всі гості, проживаючі в готелі. В цьому зв'язку необхідно приділяти увагу наступним моментам:

1. Приміщення в якому організовується сніданок повинен бути чистим і добре перевіреним
2. Не дивлячись на ранковий час (сніданок може починатися з 6.00 годин) працівники повинні бути бадьорими і проявляти активність
3. Повинен бути забезпечений безперервний процес обслуговування.

Розрізняють такі види сніданків:

1. Континентальний сніданок. Назва походить з англійської мови (continental breakfast) і описує сніданок, прийнятий на європейському континенті вже понад багатьох десятиліть. Континентальний сніданок

включає: каву, чай або гарячий шоколад, цукор, молоко, лимон, два види повидла, джему або меду, вибір хлібобулочних виробів, масло. По неділях доповнюється холодним яйцем.

2. Розширений сніданок. Цей вид сніданку отримав розширення у Європі в середині 60-х років. В доповнення до континентального сніданку гостям пропонують: соки (апельсиновий, томатний), страви з яєць, йогурти. Страви з яєць готують по індивідуальному замовленню.

3. Англійський сніданок. В класичному варіанті англійський сніданок починається з ранкового чаю або кави принесеного у номер. Він також включає цукор, тости, масло, джем, мед, Це так названий (shot breakfast)- короткий сніданок, може доповнюватися стравами з яєць, рибними стравами, стравами із злаків. Англійський сніданок сервірується так само, як і розширений сніданок.

4. Американський сніданок. При американському сніданку додатково пропонують: звичайну воду з кубиками льоду, фруктові соки, свіжі фрукти або компот з фруктів, невелика порція м'яса, страви із злакових.

5. Сніданок із шампанським. Час надання цього сніданку – з 10.00 до 11.30. Пропонується кава, чай, алкогольні напої (шампанське, вино), невеликі холодні закуски і гарячі страви, супи, салати, десерти. Форма пропонування – буфет.

6. Пізній сніданок. Час надання – 10.00-14.00. Використовують такі елементи: гарячі і холодні напої, булочки, масло, джем, ковбаси, сир, супи, гарячі м'ясні страви. Форма пропонування – буфет.

Крім перелічених видів сніданків, слід врахувати особисті звички французьких, голландських, швейцарських і інших гостей (табл.4.3)

При організації сніданків, обідів і вечерь використовуються різні методи обслуговування:

- обслуговування “а ля карт”;
- “ а парт”;
- “табльдот”;

- шведський стіл;
- буфетне обслуговування.

Обслуговування “ а ля карт “. При такому обслуговуванні гість має можливість отримати від офіціанта пораду, а офіціант із своєї сторони активно бере участь у виборі страв і напоїв. Не дивлячись на то, що метод “а ля карт” рахується самим трудомістким, і в теперішній час він являється самим розповсюдженим методом обслуговування в ресторанах.

“А парт”. При даному методі гості попередньо зробивши замовлення, обслуговуються в установлений проміжок часу.

“Табльдот”. Відрізняється від “а парт” тим, що всі гості обслуговуються в один час і по одному меню. Обслуговування починається тоді, коли всі гості збираються за столом.

Шведський стіл. Представляє широкий вибір страв із вільним доступом. Це може бути і досить мізерний набір (джем, хліб, масло, сир, чай, кава).Все залежить від категорії готелю, так і від країни.

Даний метод обслуговування має ряд переваг:

- збільшує пропускну спроможність ресторанного зала;
- прискорює процес обслуговування;
- потребує меншої чисельності кваліфікованого персоналу.

Буфетне обслуговування. Асортимент буфетної продукції залежить від умов її приготування і відпуску: прохолодні і гарячі напої, хлібобулочні і кондитерські вироби, фрукти, закуски.

Останнім часом даний метод обслуговування став популярним при організації сніданків (так званий сніданок – буфет).

8. Види сервісу

Найбільш розповсюдженими рахуються сервіси:

- французький;
- англійський;

- американський;
- російський.

У всіх видах сервісу обслуговування здійснюється офіціантами.

Французький. Це вид сервісу звичайний ресторанів високої кухні, де він підкреслює елегантність обслуговування. Французький сервіс рахується самим вражаючим у світі. Велике блюдо із розкладеною на ньому їдою демонструється гостям. Підходячи з лівої сторони; офіціант накладає їжу з блюда у тарілки гостям. Існує і такий варіант французького сервісу, коли офіціант пропонує страву гостю, який обслуговує сам себе.

Для французького сервісу, необхідна ціла бригада обслуговуючого персоналу, в склад якої повинні входити:

1. Менеджер ресторану (фр. Maitre d'hotel);
2. Старший офіціант (фр. Chef de rang), відповідальний наприклад за чотири столика. Він зустрічає гостей, і дає пояснення по меню і приймає замовлення, розкладає їду по тарілкам гостей, нарізає м'ясо.
3. Помічник старшого офіціанта (demi chef de rang) – приймає замовлення на напої, подає страви;
4. Офіціант, який подає воду (commis de rang). Він також передає замовлення на кухню, прибирає зі столу;
5. Офіціант по винам (sommelier).

Французький вид сервісу може бути використаний як при обслуговуванні окремих столиків так і банкетних столів.

Переваги французького сервісу:

- постійний контакт із гостями;
- гість сам вибирає собі об'єм їжі.

Недолік французького сервісу – висока трудомісткість.

Англійський сервіс (обслуговування за допомогою допоміжного столика). При цьому методі офіціант накладає їжу на тарілку гостя на допоміжному столику, потім подає її з правої сторони. Якщо потребується добавка, то офіціант використовує чисту тарілку. При цьому міняється також

столові прибори. Цей вид сервісу являється трудомістким, тому він рекомендується тільки для обслуговування окремих столиків.

Переваги англійського сервісу:

- ідеальний контакт з гостями;
- вільні рухи для обслуговуючого персоналу.

Недолік англійського сервісу – великі затрати часу.

Американський сервіс. Їжа готується і розкладається по тарілкам на кухні. Офіціанти разносять і розкладають тарілки гостям. Цей вид користується популярністю і оперативністю.

Переваги американського сервісу:

- низька трудомісткість;
- потребує малого персоналу.

Недоліки американського сервісу:

- слабкий контакт з гостями;
- встановлений об'єм порцій.

Німецький сервіс. Їжа розкладається на велике блюдо і ставиться на стіл. Переваги німецького сервісу:

- гість сам вибирає об'єм їжі, бере добавку;
- низька трудомісткість.

Недолік – використання великої кількості посуду.

Російський сервіс. Їжа приноситься на сервірувальному блюді. Офіціант на очах розділяє її на порції, потім гості самі перекладають ці порції в тарілки. Перевага російського сервісу – гість сам вибирає собі об'єм їжі. Недоліки російського сервісу:

- висока трудомісткість;
- при перекладанні їжі недосвідченим гостями порушується вид страви.

Запитання для самоперевірки

1. Які види туризму існують в Україні?
2. Назвіть класи обслуговування туристів.
3. Назвіть основні туристичні документи та їх призначення.
4. Які вимоги ставлять до закладів ресторанного господарства певного класу, що обслуговують туристів?
5. Який порядок обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства?
6. Які взаємовідносини закладів ресторанного господарства з туристичними організаціями?
7. Як організовується обслуговування у закладах ресторанного господарства груп іноземних туристів?
8. Як організовується обслуговування на закладах ресторанного господарства індивідуальних іноземних туристів?

Тема 2.8. Особливості харчування і обслуговування зарубіжних туристів

Загальні зауваження. Знання особливостей кухні, звичаїв і традицій застілля закордонних країн необхідно всім працівникам системи ресторанного господарства, у задачі яких входить обслуговування іноземних гостей і делегацій. Звичайно, це не означає, що іноземців варто завжди обслуговувати так, як це відбувається в них на батьківщині. Крім того, переважна більшість іноземних гостей охоче знайомляться з національною кухнею, звичаями і традиціями застілля країни свого тимчасового перебування. І усе ж будь-якому іноземному гостеві буде завжди приємно, якщо на підприємстві ресторанного господарства йому запропонують те або інше національна страва його країни. Нижче вказуються деякі найбільше характерні риси національної кухні ряду країн світу.

1. Європа. Країни ближнього зарубіжжя

Польща. Страви польської кухні відрізняються підвищеною кислотністю і гостротою смаку. Поляки вживають багато сметани, охоче їдять тушковане м'ясо, а в якості гарніру віддають перевагу гречаній каші. Сніданок у них дуже легкий: чашка кава або чаю з хлібом і холодним м'ясом. На вечерю вони вживають гарячі страви.

У якості закуски перед обідом поляки їдять піріжки з капустою або грибами, холодну рибу і ковбасно-шинкові вироби. Проте багато поляків віддають перевагу починати обід із супу. Асортимент польських супів досить широкий. Це насамперед «капусняк» - густий суп із квашеної капусти зі свинячим шпиком, борщ із яловичини з буряком і всілякою зеленню. Великою популярністю користується «крупник» - густий суп із ячмінної крупи з курячими потрухами і грибами, суп із спаржі з м'ясними фрикадельками, холодний литовський суп і суп із пива з підсмаженими сухариками і тертим сиром.

Широко поширені рибні страви, насамперед карі під солодким соусом з ізюмом і дрібно нарубленим мигдалем, а також судак по-польському - відварна риба під білим соусом із рубленими крутими яйцями. Особливою популярністю користується оселедець, приготовлений під сметанним соусом або з лляною олією і ріпчастою цибулею.

М'ясні страви вживають головним чином в тушкованому виді. До них варто віднести насамперед «зразики» - рагу з яловичини з цибулею і «потравка баранина» - рагу з баранини. Біфштекс смажать звичайно по-англійському. До усіх страв із яловичини, телятини і свинини подають такі гарніри: зелений горошок, квасоля, морква, гриби, шпинат, спаржу, огірки і картоплю. Широко поширені також страви з баранини, качка під гострим соусом і голубці.

Національною польською стравою є «бігос». Воно готується зі свинини, яловичини і копченої ковбаси, що тушкують із квашеною капустою,

із грибами, із додаванням вина і сливового джему. Типовими польськими стравами є також «фляки по-варшавські» і зрази по-польському. Борова дичина і домашня птиця подаються переважно в смаженому виді. Гусака і качку перед готуванням фарширують яблуками.

Поляки дуже люблять усілякі борошняні вироби: пиріжки, пироги, торти з ізіюмом, горіхами, мигдалем. На десерт вони віддають перевагу ягодам: суниці, малині, вишні, винограду.

Польська горілка, що п'ють і як аперитив, а також польські лікери користуються міжнародною славою. До них ставляться горілка «виборова» і лікери «какао-шуа», «крупник», «ратафія». Поляки охоче п'ють пиво, сельтерську воду і лимонад. Из гарячих напоїв поширені кава і чай, які вони п'ють із склянок.

Чехія. Як слідство історичного розвитку, чеська національна кухня має багато загального з австрійською кухнею. У країні дуже популярні всілякі супи й обіди з однієї страви, смажена свинина і яловичина, борова дичина і домашня птиця. Чехи охоче їдять картоплю і борошняні галушки (кнедлики), дуже люблять різноманітне печиво. Овочі не користуються в них широкою популярністю. На сніданок вони п'ють міцну каву із вершками, запиваючи їх булочками (рогаликами) із медом або варенням.

З перших страв поширені: картопляний суп із протертими овочами, гороховий суп із свининою, рибні супи, забілені мукою, а також бульйон із яловичини з дрібно нарізаним смаженим омлетом.

З рибних страв чехи віддають перевагу тушкованого в червоному вині коропу по-богемські.

Найбільше популярною м'ясною стравою є смажена свинина з квашеною капустою і кнедликами. Останні є самим поширеним гарніром до усяких страв і готуються в усіляких варіантах: із білого хліба з маком, із чорносливом і ін. Тушковане м'ясо по-богемські готується з баранини з цибулею і картоплею. Широко поширене також страва з яловичини, тушованої в горщику під соусом із хрину. Великим попитом користуються

«шніцель по-моравські» і «свинячі відбивні по-празькі». Обидві ці страви готують у паніруванні і подають із гарніром із рису з додаванням нарізаної соломкою шинки, смаженої цибулі і грибів.

У Чехії водиться багато борової дичини, тому страви з неї широко подані в меню підприємств ресторанного господарства. Особливо делікатесною стравою рахуються фаршировані шніцелі з окосту козулі. Між двома шніцелями прокладається прошарок свинячого фаршу, потім їх панірують у борошні й обсмажують. Смаженого фазана по-богемські подають із картоплею, червоною капустою і брусницею.

Улюблений десерт чехів - чашка чорної кави з борошняними кондитерськими виробами: печеними піріжками з дріжджового тіста із начинкою зі сливового й абрикосового джему, яблучним пирогом або штруделем, млинчиками або оладками.

Основним напоєм у Чехії є пиво. За останній час росте попит на виноградні вина і мінеральна вода.

Угорщина. Своєрідність угорської кухні визначається в першу чергу широким застосуванням паприки (червоний стручковий перець) як у вигляді приправ, так і у свіжому виді. У якості жиру для смажіння використовують свиняче сало (смалець), широко застосовують помідори, цибулю, сметану.

Вживання закусок в Угорщині досить обмежено. Найбільше популярна шинка під хріном, угорська ковбаса салями, шампіньйони в яйці і смажена в салі гусяча печінка (гарячі закуски), м'ясні салати.

Асортимент перших страв великий. Серед них перше місце, безперечно, займає рибний суп «халазле». Його готують із риби різних видів із застосуванням паприки як прянощі й у свіжому виді, томатів і цибулі. У меню підприємств ресторанного господарства майже завжди можна знайти також картопляний суп, суп-пюре із селери, м'ясний бульйон із квасолею. Не можна, звичайно, не згадати і про угорську національну страву гуляш, що готується на м'ясному бульйоні з цибулею і паприкою з додаванням картоплі, нарізаної кубиками і фігурних макаронних виробів.

З других рибних страв перше місце належить коропу, що готують по-різному і під самими різноманітними соусами: короп запечений, короп тушкований у сметані, короп в аспіку, а також гуляш із коропа з борошняними галушками на гарнір.

З яловичини, телятини, свинини і баранини в національній кухні Угорщини готують м'ясні страви, об'єднані під загальною назвою «паприкаш». Їх готують із додаванням великої кількості паприки і сметани. Так само готують страву з курки. До тої ж категорії страв із паприкою відносяться гуляш у горщику й угорське жарке, у який додають також гриби і помідори.

В угорській кухні є і страви, що готуються без додавання паприки: яловичий язик з картопляним пюре, натуральна свиняча відбивна з вареною картоплею, яловичина під соусом з агрусу, смажена качка з капустою і картоплею, фарширована індичка з рисом, біфштекс із яйцем, лангет із картоплею, смаженою у фритюрі, і ін.

З десертних страв можна відзначити солодкий омлет із варенням, сиром і дрібнорубленими горіхами, а також млинчики, що вкладають один на інший, прошаровуючи їхньою цукровою пудрою зі збитим яєчним білком, після чого запікають у духовій шафі.

Серед напоїв перше місце, безперечно, належить вітчизняним винам, із них насамперед - знаменитому токаю. Доброю славою користуються вина з берегів озера Балатон. З десертних вин добре відомі як у країні, так і за її межами «промонтор», «сонце Угорщини», «чардаш», ігристе вино «Хунгария» і абрикотин «барак палинка». Угорці готують каву особливою способом, користуючись кавоваркою «Експрес», і підтверджують, що, крім них, лише одні італійці спроможні приготувати каву такої ж якості, смаку і пахощів.

Румунія. Незважаючи на деякі розходження й особливості, національні кухні Румунії, Болгарії і Югославії мають багато спільного: для приготування страв у цих країнах переважно використовують жири

рослинного походження, вживають багато баранини, паприки, цибулі і часнику. В усіх цих країнах культивують баклажани і маслини, що широко використовуються в приготуванні їжі. У повсякденне меню населення неодмінно входять пшеничний хліб, вино, мінеральна вода, томати й овечий сир.

За сніданком румуни п'ють каву по-турецьки з пшеничним хлібом, джемом або конфітюром, а також вживають помідори, солоні огірки, сир з овечого молока. Багато румунів їдять ранком кисляк або підкислений суп із м'ясними фрикадельками, що є національною стравою.

Перші страви поширені достатньо широко і тому подані у великому асортименті. Супи варять із домашньої птиці і яловичини, риби й овочів. Їх заправляють для гостроти і смаку розсолем з-під квашеної капусти або наваром з висівок.

Широко застосовуються в національній кухні річкова, ставкова і морська риба. Національним рибною стравою є «гювечі». Для приготування цієї страви використовують різні види річкової і ставкової риби, що запікають у духовій шафі з тушкованими овочами.

Найбільше поширеною національною м'ясною стравою є «сармале» - невеличкі круглі биточки з м'ясного фаршу, загорнені в капустяні, салатні або виноградні листи, тушковані в суміші столового білого вина з томатною пастою і потім запечені в духовій шафі зі свіжою капустою і нарізаними томатами. Національною м'ясною стравою рахується також зварена до півготовності з великою кількістю спецій бараняча грудинка, яку потім ріжуть на порційні шматки, обсмажують на решітці і подають із гарніром із вареного буряка, маринованих зелених томатів, смаженої цибулі і солодкого зеленого перцю. У меню підприємств ресторанного господарства можна зустріти також качку із солоними огірками, тушковану баранячу грудинку, шпиговану часником, із гарніром із молоді квасолі, свіжої паприки і маслин; «мітітей» - невеличкі ковбаски з яловичого фаршу з зеленню і часником, обсмажені на сковороді; «токана» - нарізана скибками яловичина, покладена

на цибулю, нарізану кільцями, приправлена спеціями і тушкована в духовій шафі. Справді національною і широко поширеною стравою румунської кухні є мамалига, що готують із кукурудзяної крупи з молоком, тваринним маслом і тертим сиром. Її подають на гарнір до м'ясних страв, а також відпускають як самостійну страву, додаючи нарізані соломкою овочі (свіжа паприка, огірки, цибуля, помідори), а також маленькі ковбаски і нарізану кубиками смажену яловичину.

Оскільки в Румунії водиться значна кількість різноманітної борової дичини, в меню підприємств ресторанного господарства можна зустріти приготовлені з неї страви, серед яких найбільшою популярністю користується сідло козулі під сметанним соусом із кнедликами і брусницею.

Достатньо широкий і асортимент солодких страв. До них відносяться пироги зі листкового тіста (пласинта), солодкі сирні кільця зі сметаною (папаназі), сирні тарталетки по-молдавському, румунські вареники, горіхове печиво (пахлава) і мигдальне тістечко (сарайлие).

Якщо говорити про напої, то найбільшою популярністю користуються румунські десертні вина «котнари» і «мурфатлар». Деякі марки столових білих вин типу рислінг, безсумнівно, свідчать про високий рівень румунського виноробства. Столова червоні вина - «бапатське», «кадарка», каберне - відомі не тільки в Румунії, але і за її межами. Те ж відноситься до румунського ігристого вина і коньяку. Румуни охоче п'ють за обідом мінеральну воду.

Народна Республіка Болгарія. У своїх основних рисах болгарська національна кухня має багато спільного з румунською кухнею. За сніданком болгари звичайно п'ють каву по-турецьки з пшеничним хлібом, маслом і джемом. Вони рідко вживають за сніданком м'ясо, багато хто віддає перевагу їсти ранком кисляк, кефір або інші кисломолочні продукти. Іноді вживають холодний суп «таратор», що готується з кисляку з додаванням свіжих огірків, розтертого часнику і дроблених горіхів. У цей суп перед подаванням іноді кладуть харчовий лід.

Поширені як холодні, так і гарячі закуски; фаршировані помідори і солодкий зелений перець, салати з баклажанів і білої квасолі.

Болгари дуже люблять перші страви, із яких можна відзначити суп із квашеної капусти, курячий бульйон і «чорбу топчета» - гострий суп із прянощами, приправлений простоквашою, яєчним жовтком і вершковим маслом, що подають на стіл із фрикадельками з м'яса з рисом.

Національною стравою є «гювеч». Це рагу зі свинини або баранини, що тушкують у духовій шафі разом із горошком, картоплею, свіжою паприкою і зеленою квасолею. Його подають на стіл у глиняному горщику. Те, що румуни називають «мітітей», відомо болгарам за назвою «кебабчета». З суміші баранячого і яловичого фаршу формують невеличкі ковбаски, обсмажують їх на решітці і подають із гарніром із нарізаною соломкою картоплі, цибулі, томатів, свіжої паприки, із пшеничним хлібом. Національною стравою болгарської кухні є також м'ясо на рожні по-пастушому. Невеличкі, м'які, попередньо замариновані шматки яловичини, свинини, баранини і свинячого сала насаджують на рожно, прошаровуючи їх грибами, помідорами і цибулинами. Все це затрушують товченою паприкою й обсмажують на відкритому полум'ї. Відомі також «таскебаб» - гуляш із телятини під томатним соусом, «пастарма» - страва з попередньо замаринованого козячого м'яса.

Болгари вживають багато овочів і зелені: капусти, цибулі, томатів, перцю, що вони віддають перевагу картоплі. Салати зі свіжих овочів вони їдять дуже охоче до усіх м'ясних і рибних страв. Взагалі вони віддають перевагу жирним і гострим стравам.

На десерт болгари віддають перевагу «баніцу» - штрудель із тіста із тертим сиром, фарширований сиром із медом, цукром, яйцем і маслом.

Болгарські вина від віку широко відомі. Серед них «димият», «мискет»- столові білі вина; «гамза», «мавруд» і «памид» - столові червоні вина; «болгарське золото» і «болгарський вогник» - десертні вина. Ігристе вино «іскра» і коньяк «пліска» експортуються в інші країни. З лікерів можна

відзначити «рожевий» і «мастику». Мінеральна вода широко поширена в Болгарії, причому її п'ють не тільки в обід і вечерю, але і за сніданком.

Сербія, Хорватія, Словенія, Боснія-Герцеговина, Македонія і Чорногорія (країни бувшої Югославії). Вплив Австрії в північній Словенії, Італії в прибережних районах і Туреччини у південній Сербії не змогло цілком знищити старі, що історично склалися традиції національної кухні.

На сніданок жителі різноманітних республік Югославії в якості гарячих закусок вживають сосиски і яєчню із салом, а холодними закусками служать свинячий сальтисон, шинка, салати зі свіжих овочів. Широко поширені виготовлені з яловичого фаршу й обсмажені на решітці «чебабчичи», що нагадують болгарські «кебаб-чету» і румунські «мититей»,

Перші страви варять на яловичому і баранячому бульйоні з мозками і різноманітними овочами. Наприклад, «говедья супу» (суп із яловичини), «чорба од сунке» (суп із шинкою) і «чорба од спанача» (суп із шпинатом).

Дуже широкий асортимент рибних страв, виготовлених із морської і річкової риби. Наприклад, делікатесний рибний гуляш, форель, фарширована чорносливом і смажена в рослинній олії, її подають із яєчнею замість гарніру.

Загальнонаціональною і широко поширеною м'ясною стравою є «дьювеч». Це гуляш із баранини, що тушкують у рослинній олії з рисом, великою кількістю томатів, баклажанами, свіжою паприкою, цибулею і гарбузом. Крім того, у меню підприємств ресторанного господарства можна зустріти і такі страви, як смажений карбонат, баранячу печінку, м'ясо на рожні, шніцель у паніруванні, голубці по-сербськи, курка під гірчичним соусом, індичка з квашеною капустою.

Багатий вибір борової дичини на території Югославії дозволяє готувати різноманітні делікатесні страви з м'яса кабана, оленя, лося, козулі, дикої качки, перепела й ін.

Широко поширені страви і закуски з фаршированих овочів: томатів, перцю, кольрабі й ін.

З солодких страв югослави віддають перевагу борошняним кондитерським виробам: штрудель, торти, тарталетки, тістечко, печиво.

Асортимент югославських вин дуже великий, причому усі вони, а також і лікero-горілчані вироби мають неповторний смак і запах, що відрізняють їх від вин інших країн. З білих столових вин особливо цінуються Люттенбергський рислінг і «зилавка», а з червоних - «зупско» і каберне. Югослави роблять чудову горілку (ракія), одним із найбільше поширених сортів якої є знаменита «сливовиця». Вишневий лікер «мараскіне», що випускають у Далмації, заслужено користується всесвітньою популярністю.

2. Західна Європа

Австрія. Кухня, відома за назвою «віденською», але є в дійсності богемською, доповненою рецептами німецьких, угорських і італійських страв. Багато страв австрійської кухні відрізняються від аналогічних німецьких страв лише за назвами, пов'язаними із місцевими і географічними особливостями країни.

Фірмовими стравами австрійської кухні є: «суп із салом по-тирольськи», гуляш із яловичини, телятини, свинини і баранини, шніцель по-віденські, свинячі відбивні по-віденські під соусом із хріну й ін. Австрійці їдять усі м'ясні страви під різноманітними соусами і використовують у кулінарії багато цибулі і паприки. Для гарнірів вони широко використовують картоплю, макаронні вироби, борошняні галушки і рис. Австрійці – дуже люблять борошняні кондитерські вироби: яблучний штрудель, ванільні ріжки, усілякі торти, тарталетки, рулети і тістечка широко поширені в якості пообіднього десерту. Їх завжди подають до кави зі збитими вершками й обов'язково подають склянку холодної води. Австрійці охоче п'ють за обідом столове вино і сельтерську (содову) воду.

Греція. У грецькій кухні широко використовуються маслини, плоди фігового дерева, мигдаль, баклажани, томати, цибуля і чеснок. З м'яса греки

віддають перевагу баранину, до стравим із який завжди подають різноманітні овочі, у ряді випадків фаршировані (баклажани, огірки, томати).

У якості холодних і гарячих закусок греки їдять овочі, а також овочеві, м'ясні і рибні страви (маслини, редис, томати, баклажани, баранячу печінку, краби, заліковану рибу і смажену ковбасу).

У Греції, як правило, готують густі, насичені нвповнювачами супи. Рибу тушкують у духовій шафі, смажать на сковороді або обсмажують на грилі. Улюбленим рибною стравою греків є «какавія» - рибне рагу. З м'ясних страв поширені шніцель, смаженина, гуляш із зеленою квасолею, рагу і шашлик із баранини. У якості самостійних страв вживають також фаршировані огірки і помідори.

На десерт греки віддають перевагу дуже солодким борошняним кондитерським виробам: печиво з бісквітного тест із медом і корицею, горіхове і мигдальне печиво, а також солодкі омлети з фініками, мигдалем, ізюмом. У Греції роблять також чудове морозиво.

Грецька столові вина - білі і червоні - відрізняються сильною терпкістю і високою кислотністю. Специфікою грецького виноробства є виробництво «смоляних» вин. Це столові білі вина з додаванням соснової смоли з метою збільшення тривалості їхньої збереження. Поширені в Греції і високосортна десертні вина з великим вмістом алкоголю. Греки п'ють каву по-турецьки, що подають солодкою і в турках.

Скандинавські країни. Національні кухні народів Північної Європи мають між собою багато загального. У той же час їхня кухня багато в чому відрізняється від кухні інших європейських країн. Так, наприклад, вони віддають перевагу значно підсолодженим першим і другим - м'ясним і рибним - стравам. Навіть хліб, що випікається в цих країнах, містить незвично велику кількість цукру. Майже всім стравам скандинавської кухні властивий специфічний кисло-солодкий смак. З цією метою скандинавські кулінари широко використовують ізюм, брусницю, цукор, укроп, вершки, сметану, яблуко і сливи.

Данія. Сніданок датчан дуже багатий і за своїм характером наближається до англійського. Каву вони п'ють із вершками. На сніданок віддають перевагу вівсяній каші на молоці з цукром, смаженій на салі яєчні-глазунї, рибі холодній або рибній гарячій страві, тістечкам, білим булочкам або житним коржикам з муки грубого помолу.

Великою популярністю користуються в Данії всілякі бутерброди, широкий вибір котрих можна завжди зустріти на будь-якому підприємстві ресторанного господарства. Скибки пшеничного або житнього хліба або розрізаних порціонних булочок намазуються вершковим маслом олією. Наповнювачами для цих бутербродів служать: смажене м'ясо з маринованими пікулями і вишнями, ліверна ковбаса з анчоусами, холодне м'ясо дичини в чорносморо-динному желе, смажена телятина з маринованими корнішонами, оселедець із крутим яйцем, шинка з половинкою яйця, копчена оселедець із яєчнею і часником і ін. Крім того, у якості закусок використовуються також асорті із сиру і ковбасно-шинкових виробів.

Асортимент перших страв включає овочеві, рибні і м'ясні супи, а також супи з пива. Особливою популярністю користується «елле бред» - суп із пива з хлібом. «Гусячому супові» надається кисло-солодкий смак за допомогою нарізаних кубиками кислих яблук, чорнослива, лимонного соку і цукру.

Вибір других рибних страв дуже великий: це страви з оселедця, тріски, морської гребінця, судака, форелі. Високо цінуються датські устриці. Датчани охоче їдять також смажену камбалу, рибу під гарячим соусом із помідорами, рибне «рагу по-хельсински».

Достатньо великий асортимент страв із м'яса домашньої птиці. Найбільше поширеними м'ясними стравами є биточки з яловичини, смажена телятина, рагу з баранини з крабами і спаржею, жарке з яловичини і свинини з овочевим гарніром. Соуси до других страв містять, як правило, борошно. Після обіду датчанам подають сир і борошняні кондитерські вироби, що вони охоче вживають у будь-яку годину дня.

Улюбленими напоями датчан є кава, молоко, мінеральна вода, пиво.

Норвегія. Норвежці також снідають досить щільно, хоча і не так багато, ніж датчани і шведи. На підприємствах ресторанного господарства Норвегії під час сніданку в торговому залі встановлюють закусочний стіл із широким вибором холодних рибних і м'ясних страв і закусок, ковбасно-шинкових виробів, салатів, яєць, сиру, бутербродів і хліба різноманітних сортів. Відвідувачі обслуговують себе самі. Офіціанти приймають замовлення і приносять гостям чай, каву, какао, молоко. Так само організований і другий сніданок, або ленч, що буває біля полудня.

Норвежці обідають звичайно в другій половині дня.

Риба грає важливу роль у харчуванні населення. Гарніром до рибних страв звичайно служить варена на пару очищена картопля. Норвежці охоче їдять тушковану рибу з розтопленим вершковим маслом, рибні биточки, тріску під яєчним соусом із збитими білками, а також камбалу, навагу, лосось. У країні широко поширений оселедець як у свіжому, так я в солоному виді. З других м'ясних страв найбільше популярно «м'ясо по-матроськи» (нарізана ломтиками яловичина, прошарована цибулею і картоплею і запечена в духовій шафі). Норвезькі сосиски також запікають у духовій шафі на очищених від шкірочки і серцевини яблуках, нарізаних часточками. Асортимент м'ясних страв доповнюють домашня птиця і дичина, м'ясо диких тварин, зокрема м'ясо лося, оленя, тетерки, куріпки.

На десерт норвежці їдять тістечка, фрукти, фруктове желе, морозиво. У якості напоїв вони вживають молоко, каву, чай, содову воду, пиво.

Швеція. У порівнянні з норвезької шведська кухня більш різноманітна і специфічна. Це стає особливо ясным при порівнянні закусочного столу, що організується на підприємствах ресторанного господарства Норвегії і Швеції. Якщо норвежці розглядають цей закусочний стіл як повний асортимент обідніх страв, то для шведів це набір різноманітних холодних закусок, за якими повинні піти основні страви.

Шведський закусочний стіл включає насамперед усілякі рибні закуски

(оселедець, скумбрія, вугор, лосось) під різноманітними маринадами і соусами. Крім рибних закусок, в асортименті шведського закусочного столу є також холодні м'ясні страви і закуски, яєчні страви і закуски, сир і страви із сиром, молочнокислі продукти, фрукти, борошняні кондитерські вироби. При вході в торговий зал відвідувач сплачує встановлену суму і може вибрати будь-які страви і закуски.

З перших страв найбільше поширені квасолевий суп із шинкою, гороховий суп із копченостями і так називаний «чорний суп», що готують із додаванням крові тільки що зарізаного гусака. У асортименті перших страв є також суп із пива, підсолоджений цукром.

Асортимент рибних страв дуже різноманітний: тушкована щука з розтопленою вершковою олією або під соусом із хріну, лосось смажений із грибами, вугор, запечений під білим соусом, молодий маринований оселедець із свіжою картоплею, рибне суфле (рибний фарш, змішаний із збитою масою зі сметанні, яєчних жовтків і окремо збитих білків, запечений у духовій шафі) із зеленим салатом, заправленим майонезом.

З числа других м'ясних страв найбільше поширення мають такі страви: «кетбуллер» - м'ясні биточки з зеленою квасолею, «свенск панна» - свинина, нарізана порційними скибками, тушкована в духовій шафі в пиві і м'ясному бульйоні, із додаванням телячих нирок, картоплі і цибулі, «пит і панна» - асорті з яловичини, телятини і шинки, подаване з вареною картоплею, цибулею і глазуньєю, «біфт ліндстрем» - біфштекс з яловичини з гарніром із буряка і смаженої картоплі. Національними стравами шведської кухні є також: «фар і кал» - нарізана кубиками баранина, тушкована з белоголовою капустою і картоплею, «оксбрінга» - яловича грудинка з картоплею під соусом «бешамель», «стект флєск» - скибки копченого м'яса, тушковані з коричневою квасолею. На значних підприємствах ресторанного господарства вищого розряду готують страви загальновідомої міжнародної кухні - шніцель, ромштекс, філе з вирізки, лангет і т.п., проте шведські кулінари майже завжди надають їм специфічний солодкуватий смак.

З гарячих напоїв шведи віддають перевагу всім іншим каві. Вони п'ють також молоко, мінеральну воду, фруктові напої, пиво.

Фінляндія. Національна кухня фіннів нагадує у своїх основних рисах кухню інших скандинавських народів. Її кулінарні особливості визначаються фауною і флорою країни. На території Фінляндії нараховується декілька тисяч озер, ставків і інших водоймищ, багатих різноманітними видами прісноводної риби. Величезні ліси буяють грибами і ягодами, а також усілякої боровою і пернатою дичиною. У Фінляндії широко поширені страви з морської риби. У південних районах країни посилено розвивається сільське господарство, що сприяє розширенню вітчизняного асортименту фруктів, плодів і овочів.

Фінни віддають перевагу до сніданку каші з пшеничної крупи, звареній на молоці. Вони охоче їдять овочеві супи, зокрема з капустою, що звичайно заправляють сметаною, а також суп із качки з яблуками і чорносливом. До супу вони подають житній хліб з оселедцевим маслом.

Серед рибних страв перше місце, безперечно, належить лососю, що фінни вживають як закуски в копченому або солоному виді, а також як друге страво в смаженому або тушкованому виді. Широко поширений оселедець, що їдять солоним, маринованим або копченим, а також у свіжому виді. Її використовують і як компонент для приготування овочевих салатів із рослинною олією або майонезом. Смажену горбушу подають із гарніром із смаженої картоплі або картопляного пюре. Фіни дуже люблять салат із молоді тріски, куди входять яйця, цибуля, варений буряк, листовий салат, заправлений майонезом із простоквашею і гірчицею.

З м'ясних страв фінської національної кухні варто насамперед згадати оленину, що вживається як у свіжому, так і в копченому виді. В меню підприємств ресторанного господарства нерідко можна зустріти страви з м'яса лося з грибами, а також баранину в укріпному соусі, яловичі биточки з ізюмом, біфштекс із цибулею, до якого подають мариновану брусницю. У якості гарніру до м'ясних страв подають овочі.

Фіни переробляють на узвари, джем, варення ягоди, що широко зустрічаються в лісах, у першу чергу, брусницю і чорницю, а також малину і суницю. Салати вони заправляють головним чином сметаною і простоквашею. З напоїв фіни віддають перевагу молоці і каві.

Нідерланди. На підприємствах ресторанного господарства вищого розряду переважають страви французької кухні, тоді як у сімейному побуті голландці віддають перевагу більш простим стравам, виготовленим з вітчизняних продуктів, із широким застосуванням різноманітних спецій і прянощів. Перше місце в їжі населення займають свіжа риба усіх видів, особливо оселедець, а також м'ясо домашніх тварин. У Голландії широко розвинене молочне тваринництво, і тому такі продукти, як молоко, вершки, сметанна, тваринні жири і сир, можна зустріти у великому асортименті. Значне місце в повсякденному раціоні голландців належить і овочам, що використовуються для приготування як перших і других страв, так і для гарнірів і салатів.

Риба подається головним чином у тушкованому вигляді, полита розтопленим вершковим маслом і з вареною картоплею. До запечених рибних страв звичайно подають листовий салат. Завжди у великому асортименті моллюски. З рибних страв найбільше поширені обсмажені у свинячому жирі філе свіжого оселедця з цибулею, нарізаною кільцями, зеленою квасолею і вареною картоплею, густо посипане дрібно нарізаною зеленню петрушки, а також судак, тушкований у духовій шафі з овочами і вареною картоплею, що перед відпуском поливають розтопленим вершковим маслом і затрушують зеленню петрушки.

Національною м'ясною стравою голландської кухні є «хутспот» - нарізана скибками варена яловичина, яку подають на блюді з гарніром з овочевого пюре, що готується з вареної і протерої моркви, цибулі і картоплі. Поширена також страва, яка називається «хеете бликсен» - смажені котлети зі свинячого фаршу і свинячі сосиски вкладають на пюре, приготовлене із суміші яблук із картоплею, обкладають обсмаженими до золотавого кольору

кільцями з цибулі, сильно перчать і подають на стіл у гарячому виді.

Широкою популярністю в голландській кухні користується сир, С ним готують салати, бутерброди, канапе. Тости з маслом, сиром і шматочками або смужками жирного м'яса і томатів запікають у духовій шафі. Тверді сорти сиру використовуються в тертому вигляді в якості приправи до різноманітних перших і других страв.

Голландці п'ють багато молока, кави і какао. Вони великі цінителі пива. Міжнародною популярністю користується голландський лікер «адвокат», виготовлений на чистому спирті з додаванням яєчних жовтків.

Бельгія. У ресторанах вищого розряду в основному переважає французька кухня, тоді як на невеличких підприємствах ресторанного господарства й у сімейному побуті готують національні страви. У численних закусочних і кафе бельгійських міст відвідувачам пропонують такі специфічні бельгійські делікатеси, як в'ялену камбалу, краби, морські равлики, маринований оселедець, сирні палички з редисом. Крім того, в асортименті закусок бельгійських підприємств ресторанного господарства можна зустріти «тартинки», що є різновидом сандвічів або канапе, різноманітні овочеві салати, у які добавляють м'ясо або рибу.

Асортимент перших страв у Бельгії дуже різноманітний, Найбільше популярні «суп по-брабантські» з овочів із дрібно накришеним солоним печивом, «суп по-брюссельські», зварений із брюссельської капусти з підсмаженими сухариками з пшеничного хліба, «суп маделон» - м'ясний бульйон із рисом, шинкою й овочами, заправлений яєчним жовтком, «суп із шампінйонів по-брюссельськи», у який кладуть петрушку і дрібно нарізане круте яйце і заправляють сметаною перед подачею на стіл.

З других рибних страв поширені «скупбрія по-фламандські», фарширована овочами і що запікається у фользі в духовій шафі, вугор, камбала, рибні биточки зі свіжого оселедця.

Асортимент других страв включає біфштекс, рулет, шніцель із яловичини або телятини, баранячу грудинку, свинячу відбивну, рагу з

кролика. На гарнір до перерахованих страв подають картоплю й інші овочі. У меню бельгійських підприємств ресторанного господарства дуже часто зустрічаються такі страви: «телячі нирки по-льєжські» - злегка обсмажені нирки тушкують у духовій шафі з цибулею і картоплею, додаючи туди ялівцеву горілку, «брюссельські медальйони» - нарізаний смужками корінь селери, покритий шматочками обсмаженої яловичої або телячої печінки з пшеничним хлібом, «відбивні по-фламандські» - нарізана скибками яловича вирізка, тушкована в горщику з цибулею й листовою зеленню; перед подачею кожен скибок м'яса покривають ломтиком пшеничного хліба, намазаного гірчичним маслом, і поливають гострим соусом із додаванням пива; «хошепот по-фламандськи» - желеподібна страва, що складається з виварених свинячих вух, хвостів і ніжок із додаванням свинячого сала й овочів.

Бельгійці є великими цінителями пива, асортимент якого в країні надзвичайно різноманітний. Кожну трапезу бельгійці завершують чашкою кави.

Франція. Домашня кухня французів досить проста. Сніданок складається з кави, хліба або ріжків (булочок) із вершковим маслом, другий сніданок (ленч) декілька багатший, ввечері в колі сім'ї французи їдять першу, другу і третю страву.

Страви класичної французької кухні можна зустріти лише в першокласних ресторанах. Незважаючи на те, що велике меню старої французької кухні тепер уже є надбанням історії і в даний час значно скоротилося, сучасна французька кухня як і раніше користується світовою популярністю. До наших днів французи зберегли репутацію тонких знавців і цінителів вишуканої кухні; вони перебірливі, але ощадливі у витраті харчових продуктів. Французи намагаються обідати в умовах тиші і спочинку, вибирати улюблені страви з різноманітного асортименту меню, задовільняючись при цьому невеличкими порціями кожної страви. З бульйоном, супом і м'ясними стравами французи їдять тільки свіжий

пшеничний хліб, охоче п'ють натуральне столове вино і мінеральну воду.

З огляду на різноманіття закусок і страв французької кухні, немає ніякої можливості перерахувати їх усе, і тому ми обмежимося лише деякими, найбільше типовими і поширеними стравами.

У меню французького обіду майже завжди входять холодні і гарячі закуски: канапе з різноманітними наповнювачами, різноманітні салати зі свіжих овочів під майонезом або з заправкою оливковою олією й оцтом, сосиски, м'ясні і рибні вироби і страви (галантини, шинка, ковбаси, устриця, раковини, молюски, паштети).

До перших страв, які французи завжди їдять із хлібом, відносяться прозорі м'ясні бульйони, іноді з додаванням м'яса, овочів, яєць, макаронних виробів, а також супи-пюре.

З других рибних страв у Франції більше усього поширені страви з морського гребінця, форелі, коропа і вугра. Французи смажать рибу або варять її в підкисленій оцтом воді.

Проте більше усього французи люблять другі м'ясні страви. Це насамперед обсмажені на грилі або на плиті біфштекси з картоплею, смаженою у фритюрі, рагу з яловичини, телятини або баранини під гострим соусом, різноманітні види жаркого. Із страв смажених і подаваних на сковороді можна відзначити такі: «шатобріан» (великий двопорційний шматок вирізки), антрекот (двопорційний ромштекс), «турнедо» (нарізана невеличкими шматками й обсмажена яловича вирізка), «гренаден» (м'ясо, нарізане круглими скибками), «чопси» (баранячі реберця), «биток» (біфштекс із рубаного яловичого м'яса під сметанним соусом). Всі перераховані страви подаються під різноманітними гострими соусами.

Часто другі м'ясні страви відпускають без гарніру, тільки з пшеничним хлібом.

Асортимент м'ясних страв доповнюють страви з м'яса диких тварин, борової дичини, що найчастіше фарширують: козуля, заєць, кабан, бекас, куріпка, рябчик, фазан, дика качка й ін.

Десертні страви можуть бути як гарячими, так і холодними. До перших відносяться: солодкі омлети, оладки, млинчики, шарлотки. Холодні десерти: креми, желе, узвари, морозиво, борошняні кондитерські вироби.

Молочна промисловість Франції випускає безліч різноманітних видів і сортів сиру. Серед них користуються всесвітньою популярністю рокфор, камамбер, брийє, грюйєр і ін.

Регіональна кухня Франції дуже велика і багата закусками і стравами, відомими і за межами країни. Наприклад, «солянка по-ельзаськи», «страсбурзький паштет із гусячої печінки», «ліонська ковбаса», «качка по-руанськи», «марсельська юшка».

З напоїв французи споживають більше усього вина, серед яких усесвітньою славою користуються натуральні столові вина бордо і бургундське. Широко поширені також міцні напої - коньяк, арманьяк і всілякі аперитиви і лікери: кальвадос, бенедиктин, куантро, гранмарньє й ін. Французька гристі вина із Шампані справедливо заслуговують самої високої оцінки.

Великобританія. У кращих ресторанах країни іноземним відвідувачам і туристам пропонують в основному страви французької кухні. Водночас у харчуванні населення значну роль грають і традиційні страви англійської кухні.

Перший сніданок англійців значно щільніший, ніж у французів. Англійці майже завжди вживають за сніданком «поррідж» (каша з вівсяної крупи на молоці) і ячню із шинкою. За ними - тости з джемом або варенням. Багато англійців охоче їдять ранком гарячу м'ясну або рибну страву, свіжі фрукти або фруктовий сік. За сніданком вони незмінно їдять тости.

Другий сніданок, або ленч, звичайно складається з жаркого з овочами і вареною картоплею. Овочі в Англії варять на пару і перед відпусткою заправляють пряженим маслом.

Англійці люблять сандвічі з холодним м'ясом, шинкою і ковбасою. Обід англійці починають із гарячої закуски або супу, після чого подають

другу м'ясну або рибну страву з овочами, а потім десерт. На гарнір англійці віддають перевагу картопляним чіпсам, які подають до смажених м'ясних або рибних страв. У якості гарніру вживають також борошняні галушки. Рибні страви готують із тріски, форелі, лосося, пікши і камбали.

На підприємствах ресторанного господарства звичайно подають на стіл декілька готових соусів промислового виробництва і пропонують вибір відвідувачам. До страв із птиці англійці віддають перевагу «хлібному соусу», страви з баранини вони їдять під соусом із перцевої м'яти. Поширені також «томатний кетчуп», «ворчестерський соус» і різноманітні фруктові-ягідні соуси - яблучний, брусничний, із червоної смородини й ін.

Досить широкий асортимент солодких страв: різноманітні пироги і фруктові паштети - яблучні, персикові, сливові, борошняні кондитерські вироби, солодкі омлети, морозиво і пломбіри.

У Англії роблять різноманітні сорти сиру, деякі з яких користуються міжнародною популярністю, наприклад «чеширський» і «стилтон». Їх подають у завершення обіду до десертних вин.

Основним напоєм англійців є чай, до якого найчастіше подають кружку кип'ятку, щоб гість міг розбавити заварку до бажаної концентрації. Вони охоче п'ють содову воду і лимонад. Англійці віддають перевагу столовим і десертним винам, особливо іспанському «шеррі» і португальському портвейну. Англійські сорти пива - «эль» (світле, легке), «портер» і «стаут» (темне, міцне) мають специфічний смак.

Іспанія і Португалія. Страви іспанської кухні готуються, як правило, із гострими спеціями і прянощами (червоний перець, шафран і всілякі рослинні приправи). Іспанці віддають перевагу легкому сніданку: гарячий шоколад або кава, бутерброди, здобні булочки. На обід вони їдять салати або холодні закуски, першу страву, другу рибну, яєчну або м'ясну страву з овочевим гарніром, десерт.

Із закусок іспанці частіше усього вживають морепродукти: раки, лангусти, анчоуси, молюски, тунець та інша риба, ковбасно-шинкові вироби,

копченості. Великою популярністю користується «гаспачо» - салат із томатів, огірків, солодкого перцю, цибулі і часнику, заправлений рослинною олією й оцтом. Він подається в сильно охолодженому виді, іноді з кубиками харчового льоду.

Національною першою стравою іспанської кухні є «олья подрига» - суп, зварений на бульйоні з різноманітних видів м'яса з різними овочами, що перед відпуском затрушують тертим сиром або зеленню петрушки. Не меншою популярністю користується і «пучеро» - суп із яловичини з борошняними галушками. Поширені овочеві супи.

З других рибних страв особливо популярні вугор під часниковим соусом, смажений морський гребінець, запечений у духовій шафі лосось, смажена форель.

Асортимент других м'ясних страв включає такі страви: смажена баранина, баранячі і телячі відбивні котлети, свиняча вирізка під томатним соусом, качка з рисом, смажена індичка, біфштекс із яловичини. На гарнір подають картоплю, рис, варені або тушковані овочі (квасоля, цибуля, капусту, спаржу, шпинат, томати) або салати зі свіжих овочів. Курку по-мадридські готують із фаршем із шампінйонів і цибулі, на гарнір до неї подають салат.

Обід іспанці завершують сиром, узваром, свіжими фруктами.

З напоїв перше місце займають вітчизняні вина, із яких світовою популярністю користуються херес з Андалузії і малага. Водночас іспанці охоче п'ють і вермут, пиво і безалкогольні напої, наприклад мигдальне молоко, а також кава і шоколад.

На відміну від іспанської національна кухня Португалії є менше гострою. Португальці віддають перевагу соковитому, жирному м'ясу під різноманітними соусами з овочами, картоплею і рисом у якості гарнірів. Вони вживають у кулінарії багато оливкової олії. У Португалії люблять перші страви, рибу і кондитерські борошняні вироби. Особливу роль у харчуванні португальців грають яйця, із яких готують різноманітні страви.

Вина вітчизняного виробництва також займають перше місце серед вживаних населенням напоїв: портвейн, мадера, каркавалос, мускатель. Охоче п'ють вони і пиво. З гарячих напоїв віддають перевагу кава.

Італія. Для італійської кухні характерним є широке застосування макаронних виробів і рису в якості основних страв і гарнірів, часнику як основної спеції, оливкової олії для заправки салатів і приготування їжі, томатів як постійного компонента багатьох супів, соусів і змішаних страв. У Італії випускаються різноманітні макаронні вироби (спагетті, вермішель, локшина, ріжки, паутинка, фігурні вироби й ін.). Рис також готують по-різному («різотто», «різі-пізі» і т.д.). Широко поширена «полента» - каша з кукурудзяної крупи, що подають на гарнір і найчастіше вживають замість хліба до смаженого м'яса.

На сніданок італійці п'ють міцну каву з молоком або вершками, їдять бутерброди або тости з пшеничного хліба з вершковою олією, медом або джемом. Свіжі фрукти завжди обов'язковий компонент сніданку.

За обідом італійці вживають багато різноманітних закусок; свіжі овочі і салати з них, різноманітні ковбасно-шинкові вироби і копченості, анчоуси, сардини, краби, устриця, лосось і тунець холодного копчення. Великою популярністю користується «римський салат з оселедцем» (дрібно нарізані помідори, шампіньйони або інші гриби, цибуля, оселедець, заправкою служить майонез).

Асортимент перших страв дуже великий. Відзначимо з них такі: «мінестра» (суп з овочами, помідорами і макаронними виробами), «мінестроне» (густий овочевий суп із рисом і салом), «зуппа алла павезе» (яловичий бульйон із яйцем, підсмаженими білими сухариками і тертим гострим сиром), «мілле фанти» (хлібний суп). Перелічені перші страви італійської кухні користуються міжнародною популярністю.

Другі рибні страви готують із вугра, коропа, щуки, лосося, форелі, морського гребінця, тунця. Для жарення італійці користуються в основному оливковою олією. Найбільше популярні такі страви: «чиоджола» -

тушкований в оливковій олії тунець із томатами, цибулею, зеленим горошком і часником і «фрутті ді маре» (плоди моря) - страви з дрібних молюсків, витриманих у маринаді і смажених у тесті у фритюре. Цю страву подають під томатним соусом із лимоном, нарізаним на 4 частини.

З других м'ясних страв італійці віддають перевагу телятину і баранину, а також субпродукти. З телятини і баранини вони готують біфштекси, відбивні, биточки з фаршу. Борову дичину і домашню птицю також можна зустріти в меню підприємств ресторанного господарства. Гарнірами до перелічених м'ясних страв служать кольорова капуста, зелена квасоля і горошок, спаржа, шпинат, томати, цибуля-порей, баклажани. З числа найбільше поширених других м'ясних страв можна відзначити такі: «лольпеттіно казалунга» - биточки з м'ясного фаршу, смажені у фритюрі, із томатами, цибулею, петрушкою, часником, посипані перед подачею гострим тертим сиром, «турнедо россіні» - обсмажена вирізка, нарізана невеличкими шматками, що вкладають на тонкі підсмажені скибки пшеничного хліба, перед подачею гарніруються гусячою печінкою і трюфелями.

Італійці виробляють свої вітчизняні сорти сиру, серед яких світовою славою користуються «горгон-цولا» (типу рокфор) і «пармезан». Останній широко використовується в кулінарії в тертому вигляді при запіканні в духовій шафі різноманітних страв. Національною італійською стравою є «шніцель із сиру по-римські» (скибки сиру панірують у сухарях, обсмажують у фритюрі і подають із картоплею і шпинатом).

З десертів італійці вживають борошняні і кондитерські вироби: пироги з начинкою з каштанів, повітряне печиво, усілякі торти, тарталетки і тістечко. Вони вживають також багато морозива.

Італійські вина заслужено користуються всесвітньою популярністю. Італійці п'ють багато вина; із міцних напоїв найбільше поширений вишневий лікер «мараскіно». У Італії повсюдно п'ють також міцну чорну каву «еспресо», що завжди відпускають у маленьких чашечках.

3. Інші країни світу

Специфічність національної кухні ряду країн визначається географічно-кліматичними умовами. Наприклад, населення тропічних районів світу харчуються цілком по-іншому, ніж жителі країн помірною або холодного поясу. Населення країн із холодним кліматом позбавлено широкого вибору плодів, овочів, фруктів. Воно змушено харчуватися головним чином м'ясом домашніх тварин, птиці і борової дичини.

Релігійні впливи і заборони також впливають на особливості національної кухні. Так, наприклад, буддисти відмовляються від вживання яловичого м'яса, оскільки вважають корову священною твариною, а мусульмани не визнають спиртних напоїв і не їдять свинину, тому що свиня є в їхньому уявленні нечистою твариною.

Країни Африки. Кулінарні особливості національної кухні Арабської Республіки Єгипет сформувалися під сильним впливом італійської, грецької і турецької кухонь. Лише на підприємствах ресторанного господарства вищого розряду столиці й інші значних міст переважає французька кухня.

Єгиптяни й інші північно африканські народи віддають перевагу баранині. М'ясо домашньої птиці і яловичина використовуються головним чином для приготування супів, рагу і фаршу. У якості гарніру, а також самостійних страв поширені рис і овочі. З овочів частіше інших вживають баклажани, із фруктів - цитрусові і фініки. Єгиптяни їдять багато хліба, п'ють каву по-турецьки; а з холодних напоїв п'ють переважно воду, ароматизовану з витяжкою із помаранчевого дерева.

У інших країнах Північної Африки: - Марокко, Алжирі, Тунісі і Лівії основними продуктами харчування населення також служать баранина й овочі - цибуля, томати, баклажани, картопля. Усі страви готують із застосуванням гострих спецій і прянощів. У цих країнах завжди є широкий вибір фруктів (груш, морель, фініків, цитрусових, винограду).

У харчуванні населення країн Екваторіальної Африки переважає м'ясо

кози, газелі, зебри. Овочі користуються щодо меншими запитами.

Кухня народів прибережних країн Західної Африки характеризується широким вжитком продуктів моря, фруктів (цитрусові, банани, ананасом), а також горіхів і культури какао. У Конго готують різноманітні страви з проса, сорго й африканської картоплі. Хліб випікається з кукурудзяної муки. З напоїв заселення країн Західної Африки вживає майже виключно каву і какао.

У країнах Південної Африки в останні роки усе більше розповсюджуються Північно-Американські традиції і навички. Там усюди можна зустріти кока-колу, американські консерви і морозиво. У той же час справжня кухня народів Південної Африки як і раніше зберігає свої традиції. Населення цих країн вживає страви із м'яса з борошняними галушками. З м'яса диких тварин більше усього вживається м'ясо антилопи. Серед зернових злаків переважають кукурудза і рис; із фруктів - персики, морелі, цитрусові, манго, ананаси, банани. З напоїв поширені кава, чай, фруктові води, плодовоовочеві соки, пиво, вино, апельсиновий лікер і горілка, одержувана з персиків.

Канада. Багато страв канадських кухонь мають індійське і французьке походження, проте за останній час канадська кулінарія в цілому усе більше орієнтується на раціональні принципи північноамериканської кухні. Високорозвинене сільське господарство країни поставляє в достатній кількості першокласні по якості і свіжості харчові продукти: м'ясо, птицю, овочі, фрукти, зернові. Цей асортимент доповнюють і збагачують форель і лососеві породи риби, широкий вибір ракоподібних, численні види м'яса диких тварин. Специфічним канадським делікатесом є сік канадського клена, що використовують у виробництві морозива, джему і повидла для бутербродів, усіляких солодких соусів і приправ.

США. Процеси приготування їжі як у домашньому побуті американців, так і на багатьох підприємствах ресторанного господарства США за останні роки значно прискорилися і спростилися завдяки широкому розвитку

консервної промисловості і виробництва напівфабрикатів. Готові до вжитку м'ясні, рибні, овочеві, грибні страви, усіякі соуси, фрукти, напої - усе це можна придбати у великому виборі в консервах або пресервах у будь-якому продовольчому магазині країни. Вся ця продукція швидкого приготування сприяє економії часу, зусиль і засобів як у домашньому побуті, так і на підприємствах ресторанного господарства. Водночас треба відзначити, що в асортименті меню багатьох американських підприємств ресторанного господарства, особливо ресторанів вищого розряду з міжнародною кухнею, можна зустріти чимало фірмових страв власного виробництва.

За сніданком американці звичайно п'ють фруктові або плодоовочеві соки, каву зі смаженими млинчиками або з підсушеними кукурудзяними або пшеничними пластівцями. Багато хто віддає перевагу за прикладом англійців більш щільному сніданку: яйця або яєчня із шинкою, підсмажені гарячі тости.

За ленчем північно американці вживають сандвічі, іноді сосиски або яловичі биточки з картоплею, смаженою у фритюрі. Все це входить в асортимент меню кафетеріїв або закусочних самообслуговування. Обідають американці після закінчення робочого дня і майже завжди в колі сім'я. Якщо ж вони обідають на підприємствах ресторанного господарства, те там обід завжди починається з закусок, до числа яких відносяться і різноманітні закусочні коктейлі.

З перших страв поширені супи з молюсків, томатні, грибні. З других рибних страв північно американці їдять багато ракоподібних, а також морську і прісноводну рибу (краби під гострим соусом, омари, обсмажені на грилі, копчену форель). М'ясні страви з яловичини, телятини, свинини готують на сковорідці або на грилі (смажене філе, обсмажена шинка, телячі відбивні в паніруванні). Американці їдять багато домашньої птиці (смажені або запечені в духовій шафі курчата, індичка, гусак), а також дичина. Широко поширеною святковою стравою є смаженина з індички із солодкою картоплею під брусничним соусом.

Американці дуже люблять всілякі овочі, які вони вживають як гарніри і як самостійні страви. Крім овочів, до м'ясним страв подають кукурудзу і рис. Соуси до других страв готують головним чином із застосуванням томатної пасти або свіжих томатів (кетчуп, чилійський соус, перцевий соус і ін.). Американці вживають також багато цибулі і часнику, корінь і зелень петрушки і селери.

Солодкі страви зустрічаються всюди в різноманітному асортименті: усілякі борошняні кондитерські вироби (торти, фруктові тістечко, тарталетки, рулети), пудинги, фрукти і ягоди зі збитими сливками, морозиво і пломбири, солодкі омлети й ін. Крім того, у меню значних ресторанів майже завжди можна зустріти фірмові й оригінальні місцеві страви.

З напоїв американці більше усього п'ють каліфорнійські вина і віскі як у чистому, так і в розведеному виді. Північна Америка - батьківщина коктейлів, яких там існує безліч і які американці вживають у будь-яку годину дня.

Країни Центральної Америки. Для країн цього регіону мексиканську кухню можна вважати найбільш характерною. У ній широко використовуються гострі спеції і прянощі, зокрема, «чилійський соус» (із червоно-коричневого перцю). З кукурудзяної муки випікають національний борошняний виріб - «тортильї» (коржі або оладки). У якості гарніру до основних страв подають рис і картоплю. З напоїв мексиканці більше усього п'ють «пульці» (витяжка зі стебел кактуса) і шоколад на молоці з додаванням розчиненої в молоці кукурудзяної муки («чампуррадо»).

Незважаючи на сильний іспанський вплив, Куба усе ж створила власну національну кухню, що переробляє продукти свого сільського господарства і надає їм свій специфічний смак. До національних страв можна віднести такі: «ахіакос» (суп із яловичини з овочами і яйцями), «арроз кін польо» (курка з рисом), «карі мечада» (яловичина, шпигована шинкою і яйцями). Кубинці п'ють багато води, люблять пиво. Міжнародною популярністю користується експортний виріб Куби - ром із цукрового очерету.

Країни Південної Америки. Для цієї групи країн чилійська кухня є найбільше типовою. На підприємствах ресторанного господарства вищого розряду переважає французька кухня, тоді як у домашньому побуті велике місце займають традиційні страви місцевої і регіональної кухні південноамериканських республік.

Чилійська кулінарія використовує у великій кількості цибулю, часник, бобові. Чилійці їдять багато риби, особливо «конгріо» (морський вугор), уживають усілякі «емпанадас» (паштети), люблять перші страви, із яких великою популярністю користуються «казуэла де аве» (міцний курячий бульйон) і «чупа» (молочно-хлібний суп із нарізаним на четвертинки крутим яйцем). З других м'ясних страв широко поширене «чарки» (в'ялена яловичина, нарізана скибками, яку подають із смаженою яєчною). Серед солодких страв переважають борошняні кондитерські вироби. Винороби Чилі виготовляють білі і червоні столові вина з місцевих сортів винограду.

Бразильські кулінари готують численні страви, що рясно приправляють гострими спеціями і прянощами. Всі солодкі страви готують на основі очеретяного цукру і із широким використанням різноманітних фруктів. До національних страв бразильської кухні відносяться такі: «ватапа» (рибне рагу), «чурраско» (м'ясо, смажене на вертелі, «фейхоада» (м'ясо з бобами і листяною зеленню), «ручці асадо» (фарширована обсмажена індичка), «туту» (пюре з квасолі з мукою з маниоки). Бразильці п'ють багато пива, але вживають також фруктові соки, мінеральну воду, кава, какао і мате. У меню підприємств ресторанного господарства завжди можна зустріти також коньяк і лікери.

Азія. Країни Близького Сходу. У країнах Близького Сходу, до яких звичайно відносять Туреччину, Сирію, Йорданію і Ліван, основою харчування мусульманського населення є баранина і рис. При цьому саме турецька кухня зробила найбільший вплив на кулінарну специфіку суміжних із Туреччиною країн. Цибуля, часник і червоний перець є в ній найбільше поширеними спеціями. Майже усе страви національної кухні готуються з баранини з

рисом. Серед овочів і овочевих страв переважають баклажани. Широко використовуються ізюм, фініки, горіхи. Борошняні вироби турецьких кондитерів служать зразками в національній кухні багатьох східних країн.

З напоїв пануючу роль грає в Туреччині кава, що варять разом із цукром. Повсякденним холодним напоєм турецького населення є кисле молоко (йогурт). Турки охоче вживають також вино, пиво і «раки» (турецька горілка).

Оскільки мусульманська релігія забороняє вживання свинини, національні кухні Сирії, Йорданії і Лівану декілька одноманітні. На підприємствах ресторанного господарства вищого розряду переважають французька і турецька кухні. Страви з баранини готують у смаженому, вареному і тушкованому виді. У асортименті меню більшості підприємств ресторанного господарства можна зустріти також домашню птицю, у ряді випадків фаршировану. Овочі й овочеві страви подають із кунжутною олією. Цибуля і часник служать основними спеціями. Дуже часто в кулінарії користуються замість води кислим молоком. Улюбленим напоєм є кава.

Країни Середнього Сходу. Для цієї групи країн найбільше характерної можна вважати іранську національну кухню. У ній також переважають рис і страви з нього в різноманітних варіантах, обумовлених головним чином різноманітними соусами. Широко розповсюджена баранина, що готується на вертелі, а також у виді обсмажених на сковороді биточків і ковбасок із фаршу. Крім того, в Ірані охоче їдять м'ясо, тушковане в горщику з квасолею, томатами, горохом і картоплею. Борошняні кондитерські вироби випікають як в Туреччині, додаючи в них ароматизуючі речовини. Поряд із кавою широко поширений йогурт (кисле молоко), із якого готують різноманітні напої.

Індія. Індійська кухня користується міжнародною популярністю, що їй створили брамінські кулінари. Її характеризує широке застосування «керрі» (особливий гострий соус, приготовлений із суміші спецій, прянощів і трав), «чутні» (мариновані плоди й овочі) і рису. Індуси їдять баранину, а також

козяче і куряче м'ясо. Рибу їдять в Індії вареною, обсмаженою і запеченою, сильно приправляючи її перцем, шафраном, цибулею і імбірем. Дуже багато індусів віддають перевагу вегетаріанській кухні. З гарячих напоїв перевага віддається чаю, за ним каві. Індійці охоче п'ють також фруктові соки і кисломолочні напої.

Країни Південно - Східної Азії.

Кухня цих країн, до яких відноситься і В'єтнам, зберегла, незважаючи на сильний вплив із боку Індії і Китаю, ряд традиційних місцевих страв. Головне місце в ній займають рис, домашня птиця, ракоподібні і фрукти. Широке застосування знаходять соєві боби, із яких готують як самостійні страви, так і гострі соуси для інших страв. Асортимент повсякденного меню населення доповнюють огірки, цибуля, гриби і корені ямса (батат). У меню підприємств ресторанного господарства цих країн можна завжди зустріти страви зі свинини і яловичини, м'яса диких тварин і дичини, а також яєчні страви, зокрема, омлети і яєчні з різноманітними наповнювачами. Святкові обіди складаються з численних страв, що подають маленькими порціями в невеличких чашках і їдять дерев'яними паличками. Бульйон звичайно подають до кінця обіду. Національним напоєм є чай, але п'ють також каву, рисову горілку і ром.

Китайська Народна Республіка. Китайська національна кухня відрізняється рядом особливостей і користується великим авторитетом. Для китайців рис служить одночасно заміном хліба і картоплі. За сніданком китайці їдять рисовий суп, за обідом вони також споживають рис, що готують по найрізноманітніших рецептах китайської кухні.

Для готування других м'ясних страв використовують в основному свинину і домашню птицю, у першу чергу курку і качку. Рибні страви також користуються в Китаї широкою популярністю. У якості спецій китайці вживають особливу чином оброблену рисову горілку, а також соєвий соус, що у ряді випадків заміняє їм сіль. Китайці смажать на плиті або на грилі рибу, м'ясо, овочі (гарбуз, бамбукові пагони, корені лотоса), варять у воді і на

пару, а також тушкують страви з м'ясного фаршу, качки, ракоподібних, молюсків, коптять зелену квасолу, качині яйця, куряче м'ясо, солять і маринують м'ясо ракоподібних. Національна кухня китайців має також ряд екзотичних делікатесних страв, улюблених у країні: плавники акул, ластівчині гнізда, корені лотоса, молоді побіжи бамбука. Курячі й качині яйця китайці обробляють способом, відомим лише їм одним, і бережуть їх тривалий час перед вживанням.

Китайський обід складається з численних страв, які подають звичайно на стіл одночасно в невеличких чашках із тим, щоб гості самі вибрали черговість і порядок їх споживання. Під час обіду китайці п'ють багато бульйону, особливо наприкінці.

З напоїв перше місце, безперечно, належить чаю, що китайці заварюють не дуже міцним і п'ють його без цукру і молока. З алкогольних напоїв широкою популярністю користується вітчизняна рисова горілка, яку п'ють дуже маленькими чарками.

Корейська Народно - Демократична Республіка і Японія. Корейці не вживають свинину. На противагу їм японці їдять багато свинини, зокрема, біфштекси зі свинячої вирізки в паніруванні з овочами. Крім того, вони люблять рибу, особливо обсмажену на грилі під соєвим соусом, споживають сушені морські водорості з рисом під соєвим соусом. За обідом японці п'ють «саке» (рисову горілку) і пиво. Улюбленим національним напоєм японців є чай, приготування, подача і споживання якого найчастіше носять урочистий, церемоніальний характер.

Австралія. Австралійська і новозеландська кухня мало відрізняється від англійської, за винятком декількох екзотичних страв, що включаються в асортимент меню підприємств ресторанного господарства. Ці страви готують із плодів папайї (динне дерево), коренів ямса (батат) і манго (плоди мангового дерева). У цих країнах їдять багато фруктів і фруктових салатів (мандарини, ананаси, банани, яблуко). З овочів більше усього поширені томати. Ракоподібні (краби, омари, лангусти), молюски, устриця входять у

повсякденний раціон харчування населення.

М'ясні страви готують із яловичини і баранини, а також із кролячого м'яса, що в Австралії дуже дешево. Соуси для салатів звичайно бувають солодкими, оскільки в них часто входить згущене молоко з цукром. З напоїв поширені чай, фруктові води, молочні напої і вина, споживання яких зростає з року в рік.

Запитання для самоперевірки

1. Як підготувати залу до обслуговування?
2. Які види сервірування столів ви знаєте?
3. Які загальні правила подавання страв і напоїв?
4. Назвіть види прийомів і бенкетів.
5. Які правила сервірування бенкетних столів?
6. У чому полягають особливості бенкет-чаю?
7. Які види дипломатичних прийомів ви знаєте?
8. Як організовано роботу внутрішніх буфетів?
9. Як класифікуються бари?
10. Як правильно організувати працю барменів?

Література

1. Про захист прав споживачів: Закон України від 15.12.93 №3682
2. Про туризм: Закон України від 15.09.95 № 325/95 – ВР
3. Про основні напрями розвитку туризму в Україні до 2010 року: Указ Президента України від 10.08.99 № 973/99
4. Закон України «Про доповнення до Закону України „Про туризм» - 2003, листопад,
5. Нормативні документи по регулюванню діяльності підприємств та фірм, що займаються наданням туристських послуг на Україні // Держком України по туризму. – Київ, 1994
6. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. – К. ВИРА – Р,2002. –252с.
7. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности. – М.: Нолидж – 1996. – 312 с.
8. Завадинська О.Ю.,Литвиненко Т.Є. Організація ресторанного харчування за кордоном: Навч. Посіб. – К.: КНТЕУ, 2003. – 200с.
9. Зигель Л., Зигель С., Ленгер Х., Ленгер Р., Штиклер Г., Гутмайер В. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания. – М.: Центрполиграф, 2002
10. Здобнов О.І. Страви народів світу. - К., 1994.
11. Карл Уильям Л. Организация обслуживания на предприятиях массового питания / Пер. с англ. А.Б. Любарского – М.: Сирин, 2002
12. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – Минск. ООО “Новое знание”, 2001
13. КвартальновВ.А. Менеджмент туризма. – М.: РМАТ, 1996
14. Кристофер Эгертон – Томас «Ресторанный бизнес» Москва. Росконсульт.1999
15. Крымская В.А., Балашов В.В. Справочник официанта. -Москва: Экономика, 1986.
16. Нейман П., Шарфе А. Искусство обслуживания. - М.: Экономика, 1986.

17. Надеждин Н.А., Красильников Н.А. “Современный ресторан и культура обслуживания”. М., Экономика, 1986г.
18. Пятницкая Н.А. Організація виробництва і обслуговування у громадському харчуванні.- К.: Вища школа, 1990
19. Радченко Л.А. “Организация производства на предприятиях общественного питания”, Ростов – на – Дону, изд – во “Феникс”, 2000, - 320с.
20. Соловьёв Б.Л. Менеджмент гостеприимства. – Рос междун. Акад. Туризма, 1997.
21. Стадник А.А. Технология приема и обслуживания туристов в гостинице: (Обобщение зарубежного опыта). – М.: ВШТГ, 1995.
19. Уокер Д. Введение в гостеприимство: Пер. с англ. – М.: Изд. об – ние “ЮНИТИ” ,1999.
20. Усов В.В. Организация обслуживания в ресторанах, М.: Высшая школа, 1990.
21. Журнал “Гостиничный и ресторанный бизнес”
22. Журнал “Питание и общество”

ДОДАТКИ

ДОДАТОК 1

ДСТУ 4281:2004

НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

ЗАКЛАДИ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Класифікація

УЧРЕЖДЕНИЯ РЕСТОРАННОГО ХОЗЯЙСТВА

Классификация

ESTABLISHMENTS OF THE CATERING TRADE

Classification

Чинний від 2004 – 07 – 01

1. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Цей стандарт поширюється на сферу ресторанного господарства (далі - РГ).

2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

у цьому стандарті є посилання на такі стандарти:

ДСТУ 3862-99 Ресторанне господарство. Терміни та визначення

ГОСТ 12.1.004 -91 ССБТ. Пожарная безопасность. Общие требования

ГОСТ 12.1.005 - 88 ССБТ. Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны

ГОСТ 12.1.01 0-76 ССБТ. Взрывобезопасность. Общие требования

ГОСТ 12.1.019 -79 ССБТ. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты

ГОСТ 17.2.3.02-78 Охрана природы. Атмосфера. Правила установления допустимых выбросов вредных веществ промышленными предприятиями

СанПиН № 42 – 123 – 4117 – 86. Санитарные правила. Условия. Сроки хранения особоскорпортующихся продуктов

СанПиН № 42-123-5777 -91 Санитарные правила для предприятия общественного питания, включая кондитерские цехи и предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое

ДБН 8.2.2-3-97 Будинки та споруди навчальних закладів

ДБН 8.2.2-9-99 Громадські будинки та споруди. Основні положення.

3. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

У цьому стандарті терміни та визначення вжито у такому значенні:

3.1 ресторанне господарство; РГ

Вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надавання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього.

Примітка: Суб'єкти господарської діяльності здійснюють діяльність у ресторанному господарстві через заклади РГ (ДСТУ 3862)

3.2 заклад РГ

Організаційно-структурна одиниця у сфері РГ, яка здійснює

виробничо-торговельну діяльність: виробляє і (або) доготовляє, продає і організує споживання продукції власного виробництва і закупних товарів, може організувати дозвілля споживачів.

Примітка. Заклад РГ розміщується в окремій капітальній будівлі або спеціально обладнаному приміщенні іншої капітальної або некапітальної споруди виробничих підприємств, установ, навчальних, лікувальних, оздоровчих закладів, готелів, магазинів, закладів культури, або у вагонах залізничного, салонах авіа-, авто- та водного транспорту тощо (ДСТУ 3862)

3.3 тип закладу РГ

Сукупність загальних характерних ознак виробничо-торговельної діяльності закладу РГ (ДСТУ 3862)

3.4 клас закладу РГ

Сукупність відмінних ознак закладу РГ певного типу, яка характеризує рівень вимог до продукції власного виробництва і закупних товарів, умов їх споживання, організування обслуговування та дозвілля споживачів.

Примітка. За ступенем комфорту, рівнем обслуговування і обсягом надаваних послуг ресторани і бари поділяють на три класи: люкс, вищий і перший (ДСТУ 3862)

3.5 повносервісний заклад РГ

Різновид закладу РГ з обслуговуванням офіціантами та значною часткою фірмових та замовних страв і (або) NonO'IB у продукції¹ власного виробництва.

Примітка. Повносервісними можуть бути, як правило, ресторани, бари, кафе

3.6 заклад швидкого обслуговування РГ

Різновид закладу РГ, де застосовують метод самообслуговування і пропонують обмежений асортимент продукції, що прискорює процес обслуговування

3.7 майдан харчування РГ

Комплекс закладів РГ швидкого обслуговування, що мають загальну торговельну залу

3.8 заклад РГ-клуб

Різновид закладу РГ, на базі якого працює клуб, що об'єднує споживачів за інтересами та особливостями смаків,

Примітка. Заклади РГ - клуби: клуб любителів чаю тощо

3.9 загальнодоступний заклад РГ

Заклад РГ, продукцію та послуги в якому може отримати будь – який споживач

3.10 закритий заклад РГ

Заклад РГ, продукцію та послуги в якому може одержати певний контингент споживачів.

Примітка. Закриті заклади РГ можуть організувати харчування особистого складу збройних сил, у вищих, професійно - технічних, загальноосвітніх навчальних закладах, на промислових підприємствах тощо

3.11 ресторан

Заклад РГ з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування і комфорту у поєднанні з організуванням відпочинку і дозвілля споживачів,

Примітка, «Ресторан» від франц, «restorantes» - укріплювальний, відновлювальний,

За часом обслуговування ресторани поділяють на: швидкого обслуговування і звичайні; за методами обслуговування - обслуговування офіціантами і самообслуговування,

Розрізняють спеціалізовані ресторани: рибний ресторан, ресторан національної кухні тощо (ДСТУ 3862)

3.12 ресторан-бар

Різновид ресторану, до складу якого належить бар, торговельна зала якого суміжна з торговельною залою ресторану або барна стойка розміщена в торговельній залі ресторану

3.13 кафе

Заклад РГ із широким асортиментом страв нескладного готування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовують самообслуговування або обслуговування офіціантами.

Примітка. Розрізняють спеціалізовані кафе: кафе-кондитерська, кафе-морозиво, кафе-молочне тощо (ДСТУ 3862)

3.14 кав'ярня

Різновид кафе з різноманітним асортиментом кави

3.15 кафе-бар

Різновид кафе, до складу якого входить бар, торговельна зала якого суміжна з торговельною залою кафе або барна стойка розміщена в торговельній залі кафе

3.16 кафе-пекарня

Різновид кафе, відмінною ознакою якого є виробництво і продаж хлібобулочних і борошняних кондитерських виробів на місці

3.17 чайний салон

Різновид кафе з широким асортиментом чаю, де можна продавати кондитерські, булочні та борошняні кулінарні вироби

3.18 кафетерій

Заклад РГ самообслуговування з асортиментом страв нескладного готування і напоїв, торговельна зала якого обладнана торговельно-технологічним устаткуванням, призначеним для роздавання їжі.

Примітка. У навчальних закладах, установах, промислових підприємствах, об'єктах роздрібної, торгівлі тощо; кафетерій організує споживання, як правило, через кафетерійну стойку (ДСТУ 3862)

3.19 закусочна; шинок

Заклад РГ самообслуговування, де переважає асортимент гарячих і холодних закусок, страв нескладного готування, призначений для швидкого обслуговування споживачів.

Примітка. Розрізняють спеціалізовані закусочні: «Галушки», «Куліш», «Деруни», «Сосиски», «Млинці», «Пиріжки», «Чебуреки», «Шашлики»,

«Вареники», «Пельмені», «Піцерія» тощо (ДСТУ 3862)

3.20 бар

Заклад РГ, в якому алкогольні, безалкогольні, змішані напої та страви до них і закупні товари продають через барну стойку.

Примітка. Розрізняють спеціалізовані бари: винний. пивний. Молочний, вітамінний, коктейль – бар тощо (ДСТУ 3862)

3.21 нічний клуб

Різновид бару або ресторану, який працює переважно в нічні години, з організуванням різноманітних видовищ і розважально-танцювальних програм із музичним супроводом.

Примітка. Розрізняють нічні клуби з послугами дозвілля: кабаре, більярд, диско тощо

3.22 пивна зала

Різновид бару або ресторану з широким асортиментом пива

3.23 їдальня

Заклад РГ для обслуговування певного контингенту споживачів із різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, в якому страви можуть надавати у вигляді скомплектованих раціонів харчування.

Примітка. Функціонує, як правило, за місцем роботи споживачів, у навчальних закладах, військових підрозділах. лікувальних та оздоровчих закладах, відділеннях лікарень. закладах соціальної підтримки малозабезпечених верств населення тощо.

В їдальнях можуть функціювати зали оздоровчої, лікувальної та лікувально-профілактичної призначеності. В якості спеціалізованих їдалень розрізняють дієтичні їдальні (ДСТУ 3862)

3.24 буфет

Заклад РГ із обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, розміщений у спеціально обладнаному приміщенні, де їжу споживають, як правило, стоячи чи продають на винос (ДСТУ 3862)

3.25 фабрика-заготівельня

Заклад РГ, призначений для механізованого виробництва власної продукції та централізованого забезпечування нею інших закладів РГ та об'єктів роздрібної торгівлі

3.26 фабрика-кухня

Заклад РГ, призначений централізовано готувати і постачати готову до споживання їжу в різні місця

3.27 домашня кухня

Заклад РГ, призначений виготовляти продукцію власного виробництва і продавати домашнім господарствам.

Примітка. Приймає від споживачів замовлення на кулінарну продукцію, булочні і борошняні кондитерські вироби, організує консультації з питань готування їжі, може організувати споживання їжі на місці

3.28 ресторан за спеціальними замовленнями (catering)

Заклад РГ, призначений готувати і постачати готову їжу та

організовувати обслуговування споживачів в інших місцях за спеціальними замовленнями.

Примітка. Такі заклади можуть обслуговувати банкети, фірмові прийоми, ділові зустрічі, весілля та інші свята у залах, офісах, на природі, під тентами тощо.

4. КЛАСИФІКАЦІЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Класифікація закладів РГ базується на комплексі вимог до:

- асортименту продукції
- рівня обслуговування і надаваних послуг.

Заклади ресторанного господарства поділяють на такі групи:

4.1 Продаж їжі і напоїв, як правило, призначених для споживання на місці з показуванням розважальних вистав або без них

Ця група охоплює:

4.1.1 ресторан

4.1.1.1 ресторан-бар

4.1.2 кафе

4.1.2.1 кав'ярню

4.1.2.2. кафе -бар

4.1.2.3. Кафе - пекарню

4.1.2.4 чайний салон

4.1.3 кафетерій

4.1.4 закусочну; шинок

4.2 Продаж напоїв і страв до них, як правило, призначених для споживання на місці, з показуванням розважальних вистав або без них ця група охоплює:

4.2.1 бар

4.2.1.1 нічний клуб

4.2.1.2 пивну залу

4.3 Продаж їжі і напоїв для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками

Ця група охоплює:

4.3.1 їдальню

4.3.2 буфет

4.4 Постачання "їжі, приготовано" і централізовано, для споживання в інших місцях

Ця група охоплює:

4.4.1 фабрику-заготівельню

4.4.2 фабрику-кухню

4.4.3 домову кухню

4.4.4 ресторан за спеціальними замовленнями (catering).

5 ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

5.1 Вимоги до закладів РГ визначають відповідно до таких основних характеристик:

- місце розташування закладу і стан прилеглої території;

- вид, тип та особливості будівлі;
- комфортність, зовнішній і внутрішній дизайн приміщення;
- рівень оснащення закладів устаткуванням, меблями, посудом, столовими приборами, столовою білизною;
- процес обслуговування;
- асортимент продукції та вимоги до оформлення меню, преїскуранту і карти вин;
- освітньо-кваліфікаційний рівень персоналу;
- номенклатура додаткових послуг.

5.2 У всіх закладах РГ має бути передбачено відповідність вимогам щодо безпеки життя і здоров'я споживачів, згідно з [1], [2] та ГОСТ 12.1.004, ГОСТ 12.1.005, ГОСТ 12.1.010 та ГОСТ 12.1.019.

5.3 У Всіх закладах РГ має бути передбачено надання змоги інвалідам пересуватися у візках.

5.4 Відповідно до свого типу у закладах РГ має бути передбачено наявність необхідних виробничих, торговельних та побутових приміщень згідно з СанПиН NQ 42-123-4117, СанПиН № 42-123-5777, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ 12.1.005, ГОСТ 12.1.019 та ГОСТ 17.2.3.02.

5.5 Відповідно до типу в закладах РГ має бути передбачено наявність необхідного устаткування для готування та продажу їжі згідно з рекомендованими нормами [3].

5.6 Склад і площі приміщень закладів РГ передбачено привести у відповідність із вимогами, передбаченими ДБН 6.2.2-9; ДБН 6.2.2-3.

5.7 Відповідно до типу і класу закладу РГ має бути передбачено наявність достатньої кількості столового посуду, приборів та столової, білизни згідно з СанПиН № 42-123-5777.

5.8 Професійно – кваліфікаційний склад працівників виробництва і обслуговування персоналу має забезпечувати виконання вимог згідно з Довідником [4]

5.9 Інформацію про тип і клас закладу, належність, режим його роботи треба розмішувати на фасаді приміщення.

6. ХАРАКТЕРИСТИКА СТРУКТУРНО-ФУНКЦІЙНИХ ПАРАМЕТРІВ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА РІЗНИХ ТИПІВ І КЛАСІВ

6.1 Рекомендовані відмінні вимоги до закладів РГ основних типів наведено в таблиці 1.

6.2 Номенклатуру додаткових послуг, що їх надають заклади РГ, подано в таблиці 2.

6.3 Вимоги щодо складу приміщень для споживачів у закладах РГ основних типів і класів подано у додатку А.

6.4 Вимоги щодо норми мінімальної площі на одне місце в залі у деяких закладах РГ подано в додатку Б.

6.5 Різновиди закладів РГ, що представлено у Міжнародному стандарті галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIC) ООН (код 5520) [5], подано в додатку В.

Таблиця 1. Рекомендовані відмінні вимоги до закладів ресторанного господарства основних типів і класів

Показники, що характеризують заклади ресторанного господарства	Тип закладу РГ										
	ресторан			Бар			Кафе	Кафетерій	Закусочна	Їдальня	Буфет
	люкс	Вищий	Перший	Люкс	Вищий	Перший					
1. Місце розташування закладу і стану прилеглої території:											
Самостійна будівля або будівля, яка входить до складу торговельного центру, готелю тощо, побудована чи реконструйована за індивідуальним проектом	x	x		x							
Будівля побудована або реконструйована за повторним або типовим проектом			x		x	x	x	x	x	x	
Під'їзні шляхи, підходи до входу в заклад зручні, забезпечені довідково – інформаційними показниками вся прилегла територія впорядкована, декоративно оформлена, озеленена, добре обладнана, ввечері штучно освітлена	x	x	x	x	x		x				
Крита охоронна стоянка для легкових автомобілів відвідувачів із зоною обслуговування поряд із закладом	x			x							
Продовження таблиці 1											
Паркування легкових автомобілів відвідувачів поряд із закладом			x			x	x		x	x	
Можливості паркування автомобілів на незначній відстані від закладу								x			x
2. Вид, тип та особливості будівлі:											
Капітальна будівля	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Будівля має унікальне сучасне або оригінальне архітектурно – планувальне рішення	x	x		x							
3. Комфортність внутрішнього і зовнішнього дизайну приміщень:											
Над входом вивіска з оригінальними декоративними елементами оформлення, з емблемою закладу, вказівкою типу та назви закладу	x	x		x	x						
Центральний вхід забезпечує одночасний рух зустрічних потоків	x	x	x	x	x	x	x	x			

відвідувачів і має повітряно – тепловий захист											
Кондиціювання повітря з автоматичним підтриманням оптимальних режимів температури та вологості	x	x		x	x		x				
Системи вентиляції			x			x	x	x	x	x	x
Архітектурно - художнє оформлення приміщень закладу	x	x	x	x	x	x	x		x	x	
Унікальний внутрішній і зовнішній дизайн приміщення	x			x							
Високофункційні торговельні та виробничі приміщення	x	x		x	x						
Створення зручностей і затишку на ос. НОВі виділення окремих зон за допомогою архітектурно-конструкторських і декоративних елементів інтер'єру	x	x		x	x						
Створення атмосфери, сприятливої для дозвілля і відпочинку за допомогою декоративного озеленення. художніх композицій. кольорової гами. освітлювання тощо	x	x	x	x	x	x	x				
Наявність естрадного і (або) танцювального майданчика	x	x		x	x		x				
Декоративне озеленення								x	x	x	x
4, Оснащеність закладу устаткуванням меблями, посудом, столовими приборами, білизною	x	x	x	x	x	x	x				
- автоматизована система керування закладом											
сучасне технологічне устаткування	x	x		x	x						
меблі з вишуканим дизайном	x	x		x	x						
меблі підвищеної комфортності,	x	x		x	x						
меблі стандартні та зручні, відповідають інтер'єру приміщень			x			x	x	x	x	x	x
- високоякісні столовий посуд і прибори	x	x		x	x						
столова білизна (скатерки і серветки) виготовлена на замовлення	x	x		x	x						
5 Процес обслуговування; Обслуговування офіціантами	x	x	x	x	x	x					
самообслуговування							x	x	x	x	
накривання столів за попереднім замовленням	x	x		x	x						
Чітке дотримання стильової єдності	x	x		x	x						

сервування столів											
Впровадження дисконтних, передоплатних пластикових карт, Internet-технологій	x	x		x	x						
рівень сервісу «відмінний»	x			x							
«вище доброго»		x	x		x	x					
«добрий»							x	x	x	x	x
наявність живої музики											
7 Асортимент продукції та вимоги до оформлення меню, прейскуранту і карти вин:											
асортимент широкий, різноманітний	x	x	x								
асортимент обмежений, специфічний								x		x	x
меню і карта вин або меню і прейскурант	x	x	x	x	x	x					
художньо оформлені ¹	x	x	x	x	x	x	x				
меню складено: україніською та декількома іноземними мовами	x	x		x							
українською та англійською мовами ³	x	x		x							
українською або українською і російською мовами			x			x	x	x	x	x	x
наявність карти вин ⁴	x	x		x	x						
8 Освітньо-кваліфікаційний рівень персоналу: досконале володіння правилами і технікою обслуговування	x			x							
знання порядку розраховування за кредитними картками та іноземною валютою	x			x							
вудання іноземних споживачів, володіння	x	x		x	x						
кількома іноземними мовами в обсягах, необхідних для виконання їх обов'язків	x	x		x	x						
знання особливостей технології готування, оформлювання та подавання національних, фірмових і замовних страв іноземних кухонь	x	x		x	x						

1 - У тих закладах РГ типу «кафе», де використовують метод обслуговування офіціантами

2 - Обспугувати офіціантами можна у закладах РГ типу «їдальня»,

3 - У ресторанах першого класу і кафе, де використовують J

4 - У закладах РГ, що продають і організують споживання алкогольних напоїв,

Таблиця 2. Номенклатура додаткових послуг, які надають заклади ресторанного господарства

Додаткові послуги	Тип закладу РГ							
	Ресторан	Бар	Кафе	Кафетерій	Закусочна	Їдальня	Буфет	
Бронювання місць	x	x		x				
Банкомати	x	x						
Пункти обміну валют	x	x						
Розраховування за кредитними картками	x	x						
Дисконтні картки	x	x						
Міські телефони-автомати	x	x	x	x		x	x	
Міжміські телефони-автомати	x	x						
Супутникове телебачення	x	x	x					
Інтернет	x	x	x					I
Факс	x							
Продаж сувенірів, преси, аудіокaset тощо	x							
Продаж живих і штучних квітів	X	X						
Комплектування і пакування сувенірів, квітів тощо	X							
Виклик таксі і (або) транспортні послуги закладу	x	x						
Продовження таблиці 2								
(автопостачання)								
Чищення одягу	x	x						
Дрібне лагодження одягу	x							
Чищення взуття	x	x						
Лагодження взуття	x							I
Камера схову	X							
Сейф	X		X					
Медичні послуги (медичний пункт)	X		X			X		
Фотопослуги	X							
Ігрові автомати, азартні ігри	x	X						
Організування видовищ	x	x						
Дискотека	x	x	x					
Музика	x	x	X	X		x	X	
Доглядання дітей	X		X					
Доглядання домашніх тварин	x							
Обслуговування в автомобілях	x		x	x				
Організування проведення конференцій, семінарів тощо (конференц-зал)	I	X						
Організування бізнес-ланчів	x		x					
Постачання їжі, напоїв з обслуговуванням	x	x	x					
Організування бенкетів	x		x		x	x		
Продаж продукції на винос	x	x	x	x	x	x	x	
Організування відкритого майданчика для харчування	x	x	x		x		x	

ДОДАТОК А (ОБОВ'ЯЗКОВИЙ)

Таблиця А.1. Вимоги до складу приміщень для споживачів у закладах ресторанного господарства основних типів і класів

Приміщення для споживачів		Типи закладів РГ								
		Ресторан			Бар			Кафе	Їдальня	Закусочна, кафетерій
		Клас								
		люкс	вищ ий	перш ий	люкс	вищ ий	перш ий			
Вестибюль		О	О	О	О	О	НО	НО'	О	НО
Гардероб		О	О	НО	О	НО	НО	НО'	НО	НО
Облаштоване місце для зберігання верхнього одягу		--	-	О	-	О	О	О	О	О
Зала		О	О	О	О	О	О	О	О	О
Банкетна зала		О	НО	НО	НО	-	-	НО	-	-
Чоловіча туалетна кімната з приміщенням для миття рук		О	О	О	О	О	НО	НО'	О	НО
Жіноча туалетна кімната з приміщенням для миття рук		О	О	О	О	О	НО	НО'	О	НО
	Туалетна кімната з приміщенням для миття рук	-	-	-	-	-	О	О	-	О

Примітка:

О - наявність приміщення - обов'язкова;

НО - наявність приміщення - не обов'язкова-

- у закладах РГ типу «кафе», де застосовано метод обслуговування офіціантами, наявність приміщення обов'язкова

- згідно з нормами наявність приміщення не передбачена у закладі РГ даного типу і класу, але не заборонена:

' - у закладах РГ інших типів незалежно від місткості наявність туалетів обов'язкова.

у закладах РГ, місткістю до 50 місць, можлива наявність в одному приміщенні чоловічого і жіночого туалетів.

У разі дотримання санітарно-гігієнічних норм дозволено користуватися туалетом персоналові і споживачам

ДОДАТОК Б (ОБОВ'ЯЗКОВИЙ)

Таблиця Б.1. Вимоги щодо норм и мінімальної площі на одне місце в залі у деяких закладах ресторанного господарства при навчальних закладах

Тип закладу РГ	Площа на одне місце не менше, м2
1. Їдальні загальноосвітніх навчальних закладів	1,0
2. Їдальні професійних навчальних закладів	1,3
3. Їдальні вищих навчальних закладів	1,6
4. Спеціалізовані заклади швидкого обслуговування, буфети	1,2

ДОДАТОК В (ДОВІДКОВИЙ)

Подані нижче різновиди закладів РГ представлено у Міжнародному стандарті галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIC) ООН [5] (код 5520) і окремо не визначено вище:

В.1 ресторан на замовлення (carry-out restaurants)

Різнovid ресторану, що в якості основної послуги пропонує продаж виробленої ним продукції на винос.

Примітка, У ресторанах на замовлення передбачено постачання їжі в інші місця

В.2 ресторан-їдальня (cottage restaurants)

Різнovid ресторану, що організує харчування працівників в організаціях

В.3 вагон-ресторан

Різнovid ресторану, що організує харчування споживачів послуг залізничних компаній та інших організацій пасажирського транспорту

В.4 пивні садки (brasseries; beer gardens)

Різнovid бару, що продає і організує споживання різноманітного асортименту пива і має озеленену торговельну залу

В.5 пивна (риВ)

Різнovid бару, що продає і організує споживання алкогольних або безалкогольних напоїв. Примітка. Як правило, основним напоєм у пивній є пиво

В.6 пивоварний бар (brew riВ)

В.7 бар-закусочна (snack bar)

Різнovid бару із спеціалізацією за асортиментом на закусках та сендвічах (закритих бутербродах)

В.8 бар (ресторан) напоїв за спеціальними замовленнями (bar lending)

Різнovid бару (ресторану) за спеціальними замовленнями, в обслуговуванні якого задіяні бармени, що організують споживання напоїв

В.9 бістро (bistro; catering places)

Різнovid закладу РГ швидкого обслуговування, що продає і організує споживання їжі і (або) напоїв

В.10 таверна

Різнovid кафе з асортиментом страв інших країн, відмінною ознакою якого є широкий асортимент алкогольних напоїв.

ДОДАТОК Г (ДОВІДКОВИЙ)

БІБЛІОГРАФІЯ

1 Постанова Кабінету Міністрів України від 08.02.95 р. № 108 «Порядок заняття торговельною діяльністю і правила торговельного обслуговування населення».

2 Наказ МЗЕЗторгу України від 24.07.2002 р. № 219 «Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) громадського харчування».

3 Наказ Мінекономіки від 03.01.2003 р. № 2 «Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування».

4 Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 65. Торгівля та громадське харчування. К., 1999, - 162 с ..

5 ISIC Rev.3 code 5520 Restaurants, bars and canteens (Міжнародний стандарт галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIC) ООН.

01.040

Ключові слова: ресторанне господарство, класифікація, заклад ресторанного господарства, ресторан, бар, кафе, їдальня, закусочна, кафетерій, буфет.

Редактор С. Мельниченко Технічний редактор О. Касіч Коректор Т. Нагорна Комп'ютерна верстка Л. Мялківська

Підписано до друку 24.05.2004. Формат 60 x 84 1/8. Ум. друк. а:ЖК. 1,86. Зам. Ціна договірна.

Редакційно-видавничий відділ ДП «УкрНДНЦ» 03115, м. Ки'ів, вул. Святошинська, 2

ДОДАТОК 2

Контракт № _____

Фірма _____ в особі _____, що називається в подальшому ФІРМА, і ВАТ готельний комплекс «_____» м. Львів, вул. _____ в особі _____, що називається в подальшому ГОТЕЛЬ, уклали такий контракт:

1. Предмет контракту

Цей контракт визначає відносини співробітництва Фірми і Готелю відносно їх взаємних планів і практичної діяльності в галузі туризму, а також платежів, що будуть отримані від приймання групових і індивідуальних туристів в Україні.

2. Права й обов'язки

Відповідно до предмета договору Фірма направляє в Готель туристів у кількості, вказаній у замовленні Фірми і підтвердженій Готелем.

Фірма має право виконувати замовлення третьої сторони. Готель бере на себе зобов'язання щодо розміщення, харчування та інших, раніше обмовлених туристичних послуг, відповідно до класу і набору отриманих послуг, указаних у ваучері. Фірма має право контролювати повноту та якість послуг, що надаються Готелем.

3. Ціни і фінансові умови

Готель приймає туристів в Україні на підставі ваучера, зразок якого направляється Готелю і згідно із прейскурантом цін на послуги в доларах США для груп та індивідуалів, указаних у Додатку № 1 до цього контракту.

Додаток № 1 із даними про ціни є невід'ємною частиною контракту.

4. Умови розрахунків

При обслуговуванні туристів Фірма робить передоплату в розмірі 50% на рахунок Готелю за адресою: Україна, м. Львів, вул. Кн.Ольги не пізніше ніж за сім днів до початку обслуговування групи шляхом перерахування грошових коштів на розрахунковий рахунок Готелю.

Підсумкові розрахунки за обслуговування проводяться не пізніше трьох банківських днів після закінчення обслуговування.

5. Терміни анулювання

Фірма направляє Готелю повідомлення про зняття заїзду груп туристів не пізніше 15-ти днів до прибуття, а індивідуалів - трьох днів до прибуття.

6. Відповідальність сторін і санкції

Фірма несе фінансову відповідальність перед Готелем за нанесення йому фінансових збитків у зв'язку з порушенням установлених цим Контрактом термінів анулювання:

- ◆ за розміщення - у розмірі вартості фактичного простою номерів, що відбувся з вини Фірми, але не більше ніж за одну добу;

- ◆ за харчування - у розмірі вартості приготовленої продукції, що не може бути реалізована, у разі анулювання заїзду туристичної групи або індивідуалів у пізніше оговорені терміни, згідно зі складеними активами.

У разі порушення термінів платежів Фірма сплачує Готелю неустойку в

розмірі 0,5 % від суми платежу за кожен день прострочення.

7. Арбітраж

Усі поправки і доповнення, що можуть виникнути з цього Контракту, вирішуються шляхом взаємних переговорів. У випадку, якщо сторони не дійдуть згоди, треба звернутися до Арбітражного суду України, який, використовуючи свої повноваження, цілком вирішить правові суперечки.

8. Інші умови

Усі поправки і доповнення до цього Контракту мають силу тільки в тому випадку, якщо вони викладені у письмовому вигляді і підписані обома сторонами уповноваженими на те особами.

9. Юридичні адреси сторін

.....

ДОДАТОК № 1 ДО КОНТРАКТУ

ВАТ Готельний комплекс «Супутник»

Ціни за обслуговування туристів на 2002 р.

Готель «Супутник»

I. Іноземні туристи

A. Індивідуальний туризм

(ціна за номер за добу)

- | | |
|---------------------|---------------|
| 1. Одномісний номер | - 50 дол. США |
| 2. Двомісний номер | - 70 дол. США |
| 3. Тримісний номер | - 90 дол. США |

Ціна включає: проживання, сніданок, піднесення багажу, готельний збір, ПДВ.

Б. Груповий туризм (ціна за чол./добу при складі групи 7 чол. і більше)

1. Двомісне розміщення, повний пансіон - 38 дол. США

2. Двомісне розміщення, напівпансйон - 31 дол. США

Доплата за одномісне розміщення - 10 дол. США

3. Тримісне розміщення, повний пансіон - 34 дол. США

4. Тримісне розміщення, напівпансіон - 27 дол. США

Ціна включає: проживання, піднесення багажу, харчування: сніданок - 5 дол США, обід - 7 дол США, вечеря - 6 дол. США, готельний збір, ПДВ.

II. Туристи України

(ціна за чол./добу при складі групи 7 чол. і більше)

1. Двомісне, тримісне розміщення в ізольованих і комбінованих номерах - 8 дол. США

Доплата за одномісне розміщення у двомісному номері - 6 дол США

2. Ціна за проживання включає готельний збір, ПДВ, харчування: сніданок - 5 дол. США, обід - 7 дол. США, вечеря - 6 дол. США.

III. Групи школярів

(ціна за чол./добу при складі груп 7 чол. і більше)

1. Тримісне розміщення в ізольованих і комбінованих номерах - 6 дол. США

2. Ціна за проживання включає готельний збір, ПДВ, харчування: сніданок - 4 дол. США, обід - 5 дол. США, вечеря - 5 дол США.

Примітка:

1. При розміщенні в готелі «Львів» ціни за проживання нижче вищевказаних на 25 %.

2. Оплата проводиться у гривнях по курсу Національного банку України на момент виписки рахунка.

3. Оплата за бронювання місць (групи туристів) проводиться за основними тарифами для жителів України і залежить від кількісного складу групи.

Голова правління ВАТ

г/к «Супутник» _____

ДОДАТОК 3

Форма замовлення для обслуговування
груп іноземних туристів сніданками
Готель «_____»

Замовлення

Обслуговування туристів _____
(країна)

_____ у кількості _____

індекс групи _____ чол.

Склав _____

Керівник служби приймання й обслуговування

«__» _____ 2003 р.

ДОДАТОК 3

Підтвердження виконання замовлення №

Кому _____

Підтверджую виконання нижчевикладеного замовлення для
обслуговування туристів

(країна, номер повідомлення)

індекс групи

у кількості _____ чол. _____

зміст послуг
Загальна сума _____ грн. _____ коп.

загальна сума (прописом)

Представник Інтуриста _____

(підпис)

Дата видачі « ____ » _____ 2003 р.

ДОДАТОК 4

Форма замовлення для обслуговування
індивідуальних туристів сніданками
Готель «_____»

Замовлення

на кількість сніданків індивідуальним іноземним туристам на
«_____» _____ 2003 р.

Кількість індивідуальних іноземних туристів, які проживають у готелі

(прописом)

у тому числі дітей _____

Склав _____

Керівник служби приймання й обслуговування

«_____» _____ 2003 р.

ДОДАТОК 5

Форма відомості надання індивідуальним іноземним туристам сніданку
в готелі проживання

Організація _____ Затверджую
Підприємство _____ Директор підприємства
Відповідальна особа _____
(підпис)
« ____ » _____ 2001 р.

Відомість № _____
надання індивідуальним іноземним туристам
сніданку в готелі проживання
« ____ » _____ 2003 р.

Нумерація номерів	Номери поверхів

Фактично відпущено сніданків _____
(всього цифрами і прописом)

у тому числі подано в номери проживання _____
надано дітям _____
видано дорожніми наборами _____
Підсумкова сума каси (секції) безготівкового рахунку _____

Метрдотель _____
Старший касир-операціоніст _____
Перевірив: Головний (старший) бухгалтер _____

Додаток 6

Варіанти меню “Європейського сніданку” ресторану

Перший варіант	Другий варіант
Сік томатний	Масло вершкове
Масло вершкове	Сир
Сосиски з зеленим горошком	Яєшня з шинкою
Джем (варення)	Джем (варення)
Булочка	Булочка
Кава (чай)	Кава (чай)
Варіант третій	
Сік яблучний	
Масло вершкове	
Асорті (м'ясо відварне, курка)	
Каша геркулесова	
Джем (варення)	
Тост	
Кава (чай)	

ДОДАТОК 8

Перелік страв для складання меню бенкету

Холодні закуски

Ікра зерниста

Сьомга з лимоном.

Балик осетра.

Лосось з лимоном

Шпроти з лимоном.

Асорті рибне.

Осетрина заливна з соусом майонез.

Короп фарширований

Осетрина відварена з соусом хрін.

Асорті м'ясне.

Кури смажені з гарніром

Язик заливний.

Салат рибний.

Салат м'ясний.

Салат "Столичний".

Натуральні овочі.

Масло вершкове.

Гарячі закуски.

Осетрина по-російськи.

Ракові шийки в томатному соусі.

Гриби в сметані.

Холодні напої.

Другі страви

Риба (судак, осетер) відварена з гарніром і соусом.

Риба смажена з гарніром.

Біфштекс натуральний з гарніром.

Філе натуральне з гарніром.

Котлети натуральні із свинини з гарніром.

Бефстроганов.

Шніцель відбивний з гарніром.

Кури відварені з гарніром і білим соусом.

Індичка смажена з гарніром.

Котлети по-київськи з гарніром.

Солодкі страви

Фрукти асорті цитрусові.

Желе багатопарове.

Крем ванільний.

Яблука в тісті.

Морозиво з наповнювачами.

Гарячі напої

Чай (з медом, лимоном, варенням).

Кава (чорна, по-східному). Шоколад. Кава глясе.
Хлібобулочні і кондитерські вироби
Тістечка асорті.
Пиріжки листкові з м'ясом.
Торт "Празький"
Розтягаї з рибою.
Мигдальні тістечка.
Хліб білий і чорний.
Цукерки в асортименті.

ДОДАТОК 8

Меню для бенкету-фуршету з нагоди презентації спільного підприємства

	(г)	(грн)
Аперитив		
Шампанське сухе	1/100	1-90
Вино сухе	1/100	5-89
Мінеральна вода	1/200	0-27
Сік грейпфрутовий	1/200	0-80
Фірмові страви		
Салат "Осінь"	1/250	3-78
Салат "Старослов'янський"	1/150	3-82
Салат "Спорт"	220/5	4-45
Рулет київський	1/100	1-94
Ніжка куряча фарширована	200/200	7-76
Каштани київські	150/10/200	6-62
Холодні закуски		
Асорті рибне	1/135	16-47
Ікра лососева	15/10	5-52
Кальмари з маслинами і лимоном	75/25/10	4-25
Осетрина заливна	50/100	5-62
Сьомга з лимоном	50/9	7-32
Салат із печінки тріски у волованах	1/100	3-54
Ковбаса домашня	1/75	2-74
Асорті м'ясне	200/5	6-32
Асорті зі свіжих овочів	1/200	3-78
Масло вершкове	1/10	0-20
Гарячі закуски		
Окунь у пивному тісті	200/50	5-93
Гриби, запечені у сметанному соусі	1/125	3-93
Другі страви		
Судак смажений	200/7/200 130/10/200	5-79
Філе куряче по-столичному		8-10
Солодкі страви		
Курага, фарширована горіхами, зі збитими вершками	100/50	3-22
Салат «Лакомка»	1/265	3-59
Гарячі напої		
Кава з вершками	100/10	1-45
Чай із лимоном	200/10	0-49

Затверджую

Директор _____

Шеф-кухар _____

Калькулятор _____