МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

ПІДРУЧНИК

2-ге видання, перероблене та доповнене

За загальною редакцією
професора Н. О. П'ятницької

Затверджено
Міністерством освіти і науки України
для студентів вищих навчальних закладів

Київ
«Центр учбової літератури»
2011

УДК 642.5(075.8)
ББК 65.431я73
О-64

Гриф надано
Міністерством освіти і науки України
(Лист № 1/11-4874 від 08.06.2010 р.)

Рецензенти:

Малюк Л. П. – доктор технічних наук, професор, завідувач кафедри готельного і ресторанного бізнесу Харківського державного університету харчування і торгівлі;

Калакура М. М. – кандидат технічних наук, професор, завідувач кафедри технології харчування Відкритого міжнародного університету розвитку людини «Україна»;

Кравченко М. Ф. – доктор технічних наук, професор кафедри технології і організації ресторанного господарства Київського національного торговельно-економічного університету.

Автори:

Мазаракі А. А. – п. 1.1; ***П'ятницька Н. О.*** – п. 1.2 (§1.2.3); 1.5; 1.7; 2.1; 2.2; 3.1 (§3.1.4); 3.2; 3.4; 3.7 (§§3.7.1-3.7.3); 3.8; 3.9 (§§3.9.1-3.9.3); 3.11; ***П'ятницька Г. Т.*** – п. 1.1; 2.4; 2.5; 2.6 (§§2.6.1-2.6.2); 3.1 (§3.1.1; §3.1.5); 3.4; 3.9 (§3.9.4); 3.10; 3.12; ***Литвиненко Т. Є.*** – п. 1.2 (§1.2.1; §1.2.2.; §1.2.4); 1.3; 2.3; 3.6; 3.7 (§3.7.6; §3.7.7); ***Расулова А. М.*** – п. 1.6; 2.4; 3.1 (§3.1.2; §3.1.3); 3.9 (§3.9.2; §3.9.3); 3.10 (§3.10.1); ***Григоренко О. М.*** – п. 1.4; 1.6; 2.6; 3.12; ***Світлична М. Л.*** – п. 1.4; 3.1 (§3.1.4); 3.8; ***Лукашова Л. В.*** – п. 3.5; 3.7 (§3.7.4; §3.7.5); ***Антонюк І. Ю*** – п. 3.3; ***Медведєва А. О.*** – п. 3.5; ***Благополучна Н. П.*** – п. 1.7; ***Гайовий І. І.*** – п. 3.2.

За загальною редакцією професора П'ятницької Н. О.

О-64 Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.:[для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов.– К.: Центр учбової літератури, 2011 – 584 с.

ISBN 978-611-01-0209-4

У підручнику розкрито сутність організації процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Дана характеристика матеріально-технічної бази як необхідної передумови організації процесу обслуговування. Висвітлені основні правила подавання страв і напоїв, культури їх споживання. Охарактеризовані методи і форми обслуговування споживачів, що використовуються в закладах ресторанного господарства як повсякденно, так і при проведенні бенкетів та прийомів, при здійсненні кейтерингового обслуговування, при створенні умов для розваг і відпочинку. Розкриті особливості організації процесу обслуговування в ресторанах, барах, кафе, у закладах ресторанного господарства при готелях. Визначені основні правила і вимоги при обслуговуванні учасників культурних, громадських, спортивних заходів, іноземних туристів, пасажирів на транспорті, соціально-незахищених верств населення тощо.

УДК 642.5(075.8)
ББК 65.431я73

ISBN 978-611-01-0209-4

© П'ятницька Н. О. та ін. 2011.
© Центр учбової літератури, 2011.

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА 8

Розділ 1. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ЙОГО МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ 11

1.1. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності 11
1.1.1. Ресторанне господарство, його місце в індустрії гостинності та тенденції розвитку 11
1.1.2. Комплекс послуг закладів ресторанного господарства. 14
1.1.3. Класифікація закладів ресторанного господарства. 16
1.1.4. Вимоги до закладів ресторанного господарства. 24
1.1.5. Мережа закладів ресторанного господарства та її розміщення. 25

1.2. Приміщення та обладнання для організації процесу обслуговування 29
1.2.1. Загальні вимоги до матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства 29
1.2.2. Приміщення для споживачів 30
1.2.3. Роздавальні, буфети та підсобні приміщення. 35
1.2.4. Обладнання і меблі для торгових приміщень. 42

1.3. Столовий посуд, набори, білизна 46
1.3.1. Порцеляновий та фаянсовий посуд 46
1.3.2. Керамічний посуд 52
1.3.3. Металевий посуд та набори 54
1.3.4. Скляний і кришталевий посуд 62
1.3.5. Дерев'яний посуд та набори 67
1.3.6. Посуд і набори із полімерних матеріалів, фольги та паперу. 69
1.3.7. Столова білизна. 71

1.4. Меню в закладах ресторанного господарства 75
1.4.1. Класифікація меню 75
1.4.2. Порядок розробки меню 79
1.4.3. Оформлення меню. 82
1.4.4. Електронне меню. 83

1.5. Підготовка до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства 86
1.5.1. Підготовка приміщень для споживачів 86
1.5.2. Розміщення меблів у залі, підготовка посуду і столової білизни 87
1.5.3. Фітодизайн у закладах ресторанного господарства 91
1.5.4. Сервірування столів. 92

1.6. Подавання страв і напоїв 101
1.6.1. Правила та техніка подавання перших страв 101
1.6.2. Правила подавання холодних страв і закусок. 104
1.6.3. Правила подавання других страв 111
1.6.4.Техніка подавання других та холодних страв і закусок. 116
1.6.5. Правила та техніка подавання солодких страв 118
1.6.6. Правила та техніка подавання чаю, кави, какао, шоколаду 121
1.6.7. Підготовка столу до подавання страв. 123

1.7. Обслуговування споживачів напоями 125
1.7.1. Професійні вимоги до персоналу, відповідального за обслуговування споживачів напоями. 125
1.7.2. Карта вин. 125
1.7.3. Основи еногастрономії 129
1.7.4. Правила споживання алкогольних та безалкогольних напоїв. 136
1.7.5. Техніка обслуговування гостей напоями 140

Розділ 2. МЕТОДИ І ФОРМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ТА ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА 151

2.1. Загальна характеристика методів і форм обслуговування 151
2.1.1. Класифікація методів і форм обслуговування 151
2.1.2. Форми самообслуговування. 153
2.1.3. Форми обслуговування офіціантами 156
2.1.4. Обслуговування зі споживанням продукції поза межами закладу ресторанного господарства 160

2.2. Обслуговування бенкетів 161
2.2.1. Класифікація бенкетів і прийомів 161
2.2.2. Порядок приймання і виконання замовлень на обслуговування бенкетів 161
2.2.3. Підготовка до проведення бенкету 163
2.2.4. Бенкет-фуршет 166
2.2.5. Бенкет-коктейль 174
2.2.6. Бенкет за типом «шведського столу». 177
2.2.7. Бенкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами 178
2.2.8. Бенкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. 184
2.2.9. Бенкет-чай. 187
2.2.10. Особливості обслуговування тематичних бенкетів 189

2.3. Особливості обслуговування прийомів за протоколом 194
2.3.1. Основні форми відносин за дипломатичним протоколом. 194
2.3.2. Особливості організації бенкетів-прийомів 195
2.3.3. Підготовча робота із влаштування прийому. 199
2.3.4. Підготовка приміщення до проведення прийому 202
2.3.5. Складання меню для бенкету-прийому 203
2.3.6. Особливості сервірування столу на бенкеті-прийомі 204
2.3.7. Організація обслуговування гостей на бенкетах-прийомах 207

2.4. Організація кейтерингового обслуговування 211
2.4.1. Класифікація кейтерингового обслуговування. 211
2.4.2. Підготовка до повносервісного кейтерингового обслуговування 213
2.4.3. Обслуговування споживачів при наданні кейтерингових послуг. 216
2.4.4. Особливості обслуговування під час презентацій та свят. 220
2.4.5. Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування. 221
2.4.6. Персонал служби кейтерингу 223

2.5. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства. 226
2.5.1. Музичне обслуговування. 226
2.5.2. Організація спортивних видів розваг 227
2.5.3. Організація ігор з грошовим виграшем 231
2.5.4. Організація розважальних шоу-програм 234
2.5.5. Правові аспекти організації дозвілля 236

2.6. Організація обслуговування тютюновими виробами в закладах ресторанного господарства 239
2.6.1. Обслуговування гостей сигарами. 239
2.6.2. Характеристика сигар та аксесуарів до них 240
2.6.3. Характеристика кальянів 243
2.6.4. Матеріали для кальянопаління та заправка і подавання кальяну 247
2.6.5. Обслуговування гостей в кальянних кімнатах 250

Розділ 3. ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЕВНИХ КОНТИНГЕНТІВ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА РІЗНИХ ТИПІВ 255

3.1. Організація обслуговування в ресторанах. 255
3.1.1. Основні та додаткові послуги ресторану 255
3.1.2. Сучасні концепції організації обслуговування споживачів у ресторанах 256
3.1.3. Тематичний концептуальний ресторан 259
3.1.4. Етнічний ресторан. 261
3.1.5. Препатійний ресторан 264

3.2. Організація обслуговування в барах 267
3.2.1. Характеристика барів та їх устаткування. 267
3.2.2. Характеристика приміщень бару 269
3.2.3. Обладнання, посуд, інвентар 270
3.2.4. Барна карта 274
3.2.5. Подавання напоїв у барі. 278
3.2.6. Обслуговування споживачів у барах 282
3.2.7. Професійні вимоги до бармена 284

3.3. Організація обслуговування у кав'ярні. 288
3.3.1. Кав'ярня як різновид кафе. 288
3.3.2. Організація робочого місця бариста. 292
3.3.3. Подавання кави та кавових напоїв. 294

3.4. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства з чайною концепцією 303
3.4.1. Характеристика закладів з чайною концепцією 303
3.4.2. Чайний посуд та обладнання для приготування чаю в етнічних закладах ресторанного господарства 305
3.4.3. Організація роботи майстра з приготування чаю 311
3.4.4. Чайна карта 314
3.4.5. Сучасний чайний етикет 316

3.5. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства для дітей 320
3.5.1. Характеристика закладів ресторанного господарства для дітей 320
3.5.2. Меню дитячих закладів ресторанного господарства 323
3.5.3. Організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства 326
3.5.4. Організація дитячого дозвілля 329

3.6. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелі 333
3.6.1. Заклади ресторанного господарства при готелі 333
3.6.2. Організація сніданку 335
3.6.3. Обслуговування в обідній час 338
3.6.4. Організація «шведського столу» 340
3.6.5. Обслуговування в номерах готелю 343
3.6.6. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі 348

3.7. Організація обслуговування учасників ділових, культурних, громадських та спортивних заходів 351
3.7.1. Класифікація та загальні вимоги до організації ділових, культурних, громадських і спортивних заходів 351
3.7.2. Обслуговування за місцем проведення ділових, культурних, громадських заходів 352
3.7.3. Обслуговування учасників заходів сніданками, обідами, вечерями 355
3.7.4. Організація харчування на виставках та ярмарках 356
3.7.5. Організація харчування у фітнес-центрах 362
3.7.6. Обслуговування учасників спортивних змагань 365
3.7.7. Організація харчування глядачів спортивних змагань 369

3.8. Особливості обслуговування туристів 372
3.8.1 Обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства 372
3.8.2. Обслуговування туристів у дорозі 375
3.8.3. Розрахунок за харчування 375
3.8.4. Комплексне обслуговування подорожуючих з діловими цілями 377

3.9. Організація обслуговування пасажирів на транспорті 381
3.9.1. Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті 381
3.9.2. Обслуговування пасажирів на авіатранспорті 383

3.9.3. Особливості організації харчування та обслуговування пасажирів на автотранспорті 390
3.9.4. Організація харчування пасажирів на водному транспорті. 391

3.10. Організація харчування в торговельних і торговельно-розважальних комплексах 400
3.10.1. Організація харчування споживачів у торговельних комплексах 400
3.10.2. Організація харчування і дозвілля в торговельно-розважальних комплексах. 403
3.10.3. Характеристика закладів швидкого обслуговування 406

3.11. Організація обслуговування за місцем роботи 415
3.11.1. Загальні вимоги до організації харчування робітників і службовців 415
3.11.2. Організація обслуговування зосереджених контингентів споживачів 419
3.11.3. Організація обслуговування розосереджених контингентів споживачів 421
3.11.4. Організація дієтичного харчування 425

3.12. Організація обслуговування споживачів за місцем навчання 428
3.12.1. Порядок та регулювання надання послуг з організації харчування у навчальних закладах. 428
3.12.2. Організація обслуговування учнів у загальноосвітніх навчальних закладах 435
3.12.3. Організація обслуговування учнів у професійно-технічних навчальних закладах. 440
3.12.4. Організація обслуговування студентів у вищих навчальних закладах 443

ДОДАТКИ 449

ГЛОСАРІЙ 562

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ 574

ПЕРЕДМОВА

Підручник «Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства» створений колективом авторів на основі глибокого вивчення змін, які відбулися у ресторанному господарстві за останнє десятиріччя. Перехід країни на ринкові умови господарювання обумовив кардинальні зміни у цій сфері економічної діяльності: суттєво збільшилася частка закладів з колективною і приватною формами власності, розширилася мережа загальнодоступних закладів ресторанного господарства, у тому числі ресторанів, закладів швидкого обслуговування різних типів тощо. Це супроводжувалося певними змінами в організації їх роботи, трансформацією вимог до приготування та оформлення страв, посиленням уваги до потреб споживачів з урахуванням їх платоспроможності. Створюються заклади, спроможні задовольнити потреби як споживачів з високим рівнем доходів, так і тих, хто потребує соціального захисту. При цьому важливо забезпечити рівень обслуговування, який гарантує як безпеку споживання продуктів харчування, так і відповідність асортименту та властивостей реалізованої продукції й послуг рівню цін. Тому поряд із закладами ресторанного господарства з високими технологіями обслуговування створюються і такі, в яких використовується традиційна технологія приготування, подавання страв та обслуговування.

Складність завдань, що постали сьогодні, обумовлена значною ємністю ринку ресторанного господарства, наявністю великої кількості своєрідних контингентів споживачів з притаманними тільки їм специфічними вимогами до організації процесу обслуговування. Це ускладнює вирішення проблем як на стадії організації, так і теоретичного осмислення суті цього процесу, факторів впливу на його моделювання і управління.

Вивчення процесів, що відбуваються нині в ресторанному господарстві, дозволило по-новому поглянути на пошук шляхів практичного втілення концептуального підходу до створення сучасних закладів. Написання даного підручника є певним внеском у процес формування професійного мислення, пошуку нових можливостей задоволення потреб споживачів, творчого підходу до вирішення проблем у сфері ресторанного господарства.

Підручник складається з трьох розділів. У першому розглядається різноманітність типів закладів ресторанного господарства, вимоги до їх архітектурно-художнього оформлення, оснащення сучасною технікою, що сприяє прискоренню процесу обслуговування, створенню комфортного внутрішнього середовища. Рівень обслуговування визначається також наявністю столового посуду і наборів, характеристики яких повинні відповідати таким важливим вимогам, як функціональність, міцність, естетичність. Належна увага приділяється подаванню страв і напоїв при традиційному і бенкетному обслуговуванні. Поява на

українському ринку широкого асортименту алкогольних і безалкогольних напоїв не лише вітчизняного, а й іноземного виробництва супроводжується підвищеною увагою до проблем еногастрономії, тобто раціонального поєднання страв і напоїв, а також формування культури їх споживання.

Логічним продовженням першого є другий розділ, у якому дається характеристика методів і форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Розгляд цих питань починається з їх класифікації, загальної характеристики і поступово переходить до детального опису найбільш складних форм: обслуговування бенкетів, прийомів, у тому числі за протоколом. Уперше в підручнику розкриваються особливості обслуговування при організації дозвілля і відпочинку споживачів та кейтерингового обслуговування.

Різноманітність контингенту споживачів спонукає до створення різних типів закладів ресторанного господарства з відповідним архітектурно-художнім конструюванням внутрішнього та зовнішнього їх середовища, використанням різних методів і форм обслуговування. Саме цим питанням присвячений третій розділ.

Особлива увага приділяється ресторанам та барам. Ці підприємства надають споживачам багато різних послуг. Вони поділяються на класи. Підприємства «вищого» класу та «люкс» характеризуються ексклюзивним інтер'єром, авторською кухнею, «живою» музикою і призначені для споживачів з високим рівнем доходів. Для споживачів з помірними доходами створюються підприємства, які реалізують традиційні страви і напої та використовують традиційні форми обслуговування.

Значна увага приділяється організації обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелях, проведенню культурних, громадських, спортивних заходів, ділових зустрічей тощо, обслуговуванню організованих контингентів споживачів за місцем роботи та навчання.

Організація обслуговування студентів вищих та учнів загальноосвітніх і професійно-технічних навчальних закладів щільно пов'язана з можливостями державної підтримки найбільш незахищених верств населення. Показано, що найпотужнішому сегменту ринку, який охоплює працівників різних галузей народного господарства, необхідний особливо уважний підхід до організації процесу обслуговування та вибору його форм.

Комплексний підхід до розгляду всіх питань, пов'язаних з організацією процесу обслуговування різних контингентів споживачів, дозволив розкрити масштабність завдань, їх складність та специфічність розв'язання.

Першими слухачами курсу «Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства» були студенти Київського національного торговельно-економічного університету. Його апробація дозволила досягти послідовного, логічного подання матеріалу у першому виданні підручника. Враховуючи позитивні відгуки і побажання, друге видання доповнене розділами, в яких висвітлені особливості обслуговування в закладах ресторанного господарства, де основним контингентом є діти, учасники виставково-ярмаркових заходів, де пропагується культура споживання гарячих напоїв (чаю, кави), де організовується обслуговування тютюновими виробами тощо. Крім того, уточнений понятійний апарат, внесено певні зміни та доповнення у переважній більшості розділів (підрозділів).

Автори висловлюють щиру подяку ректору Київського національного торговельно-економічного університету А.А. Мазаракі за підтримку та сприяння у виданні підручника, колективу факультету ресторанно-готельного та туристичного бізнесу за участь в обговоренні вузлових питань організації обслуговування у закладах ресторанного господарства та всім, хто дав позитивну оцінку та надіслав пропозиції щодо його змісту і оформлення. Висловлюємо також подяку Б.Є. Ставнійчуку та І.Г. Самойдюку за поради у висвітленні низки питань та спонсорську допомогу при підготовці видання до друку.

Будемо вдячні читачам за відгуки та побажання щодо подальшого удосконалення підручника. Всі зауваження та рекомендації просимо надсилати електронною поштою на адресу: gal_x67@mail.ru.

Розділ 1

ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ЙОГО МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1.1. РЕСТОРАННЕ ГОСПОДАРСТВО ЯК СКЛАДОВА ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Ключові терміни: ресторанне господарство, підприємство ресторанного господарства, заклад ресторанного господарства, типи закладів ресторанного господарства, ресторан, бар, кафе (кав'ярня), закусочна (шинок), їдальня, кафетерій, буфет, клас закладу ресторанного господарства, послуги закладів ресторанного господарства, мережа закладів ресторанного господарства, загальнодоступний заклад ресторанного господарства, спеціалізовані заклади ресторанного господарства, закритий заклад ресторанного господарства.

1.1.1. Ресторанне господарство, його місце в індустрії гостинності та тенденції розвитку

Гостинність є одним із фундаментальних понять людської цивілізації, яка в наш час забезпечується такими видами економічної діяльності, як готельне і ресторанне господарство. Зародження і становлення ресторанного господарства як складової індустрії гостинності описано у додатку 1. Протягом віків воно пройшло складний шлях від місць для нічного відпочинку подорожуючих та організації їх харчування до створення потужних мереж готелів і ресторанів.

Ресторанне господарство — це вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надання послуг для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього. Суб'єкти господарювання здійснюють діяльність у ресторанному господарстві через підприємства (заклади) ресторанного господарства[1].

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

Підприємство ресторанного господарства — це заклад (сукупність закладів), який є самостійним суб'єктом господарювання, має права юридичної особи і здійснює свою діяльність з метою одержання прибутку[2].

Ресторанне господарство на сучасному етапі налічує більше 60 тис. об'єктів ресторанного господарства (підприємств-юридичних осіб та фізичних осіб-

[1] Матеріал теми 1.1 написаний на основі ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».

[2] Ресторанне господарство. Терміни та визначення: ДСТУ 3862-99 зі змінами: [затв. наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 29.10.2003 р. № 185]. — [Чинний від 2003-12-01]. — Офіц. вид. — К.: Держспоживстандарт України, 2004. — 31 с. (Національний стандарт України).

підприємців) майже на 3 млн місць. Частка об'єктів ресторанного господарства підприємств-юридичних осіб має тенденцію до зменшення (в 2000 році вони становили майже 80 % загальної кількості об'єктів, на сучасному етапі менше половини), а об'єктів ресторанного господарства фізичних осіб-підприємців до відповідного зростання: від 20 % до більше ніж половини.

З початком економічної трансформації економіки України, коли прибутковість стала ключовою метою діяльності суб'єктів господарювання, відбулося значне зменшення кількості об'єктів ресторанного господарства при установах, промислових підприємствах, навчальних закладах тощо, які обслуговують споживачів, об'єднаних за професійними ознаками за місцем роботи або навчання. Якщо на кінець 1990 року ця закрита мережа закладів ресторанного господарства становила більше 70 %, то сьогодні — менше 20 %. Відповідно частка мережі загальнодоступних закладів зросла з 30 до більш ніж 80 %. Зменшення частки закритої мережі та чітка спрямованість фізичних осіб-підприємців на досягнення швидкого комерційного успіху обумовили характерні зміни у структурі мережі ресторанного господарства України за типами її об'єктів. Так, більше ніж удвічі зменшилася кількість фабрик-кухонь та фабрик-заготівелень, що обумовлено згортанням діяльності з централізованого обслуговування напівфабрикатами та готовою продукцією закладів ресторанного господарства, які функціонують при навчальних закладах, промислових підприємствах тощо. В той же час зростає кількість ресторанів (щорічний приріст майже 2 %), хоча їх частка і сьогодні залишається найменшою — 3,3 %. Пояснюється це тим, що в період ринкових трансформацій в Україні почали з'являтися ресторани, зорієнтовані в основному на ділову еліту, які, за оцінками фахівців, сьогодні можуть відвідувати 2—3 % населення країни.

Найбільшу частку в структурі мережі закладів ресторанного господарства займають кафе, закусочні, буфети (більше 53 %), що обумовлено стійким попитом споживачів на продукцію і послуги цих підприємств. Частка їдалень на сьогодні складає трохи більше 20 %, барів — 16, інших закладів ресторанного господарства — 7 %.

З розрахунку на 100 тис. населення у країні функціонує шість ресторанів, 119 кафе, закусочних, буфетів, 35 барів, 14 їдалень та 11 інших закладів ресторанного господарства.

За період переходу до ринкової економіки відбулися зміни потужності різних типів закладів ресторанного господарства: середня місткість одного об'єкта типу ресторану зменшилася більш ніж в 1,5 раза, поступово зростає середня місткість одного кафе, закусочної, буфету, бару, майже незмінною залишається місткість їдалень.

Їдальні в основному обслуговують організовані контингенти споживачів. Так, на підприємствах і в установах вони становлять 27 %, школах — 32, вищих і середніх навчальних закладах — 11, збройних силах — 0,4 % в загальній структурі підприємств виду економічної діяльності «Їдальні та постачання готової їжі».

Значна кількість об'єктів ресторанного господарства функціонує в системі роздрібної торгівлі (майже четверта частина від загальної кількості). В умовах становлення ринкових відносин розвиток ринків як торгових підприємств, торговельних та торговельно-розважальних комплексів є перспективним: на 1 січня 2008 року функціонувало до 3 тис. ринків на майже 800 тис. робочих місць, нині спостерігається тенденція до їх збільшення. У зв'язку з цим необхідно приді-

ляти належну увагу організації харчування як працівників, так і покупців, що користуються послугами цих підприємств.

Частка об'єктів ресторанного господарства у готелях та інших місцях для короткотермінового проживання на сучасному етапі має тенденцію до зростання, але поки що не перевищує 2 % від виду економічної діяльності «Готелі та ресторани». Незважаючи на це, організація обслуговування туристів, особливо під час міжнародного чемпіонату з футболу, що проходитиме в Україні у 2012 році, має надзвичайно велике значення і потребує вирішення всього комплексу питань, у тому числі й організації харчування за місцем їх тимчасового проживання.

Трансформація загальнодоступної мережі ресторанного господарства відбувається шляхом розвитку двох основних напрямів: сітьового та несітьового. Сітьові утворення, або мережа, створюються на основі правил взаємодії та інтеграції підприємств як економічних суб'єктів, що мають близьку систему цінностей. За рівнем, якістю та специфікою надаваних послуг на українському ринку ресторанного господарства виділилися три основні сітьові системи: 1) елітних підприємств (закладів) ресторанного господарства (або так званих закладів «високої кухні»); 2) формату Quick&Cacual; 3) підприємств (закладів) швидкого обслуговування. Основними сітьовими утвореннями, які об'єднують елітні підприємства ресторанного господарства в Україні, є «Козирна карта», «XXI век», «Мировая карта», «Любов і голод», «Carte Blanche», «Happy Days Group». Кожне з них за базовою основою їх створення та діяльності являє собою так звану змішану сітьову структуру (сітьове утворення), в якій для досягнення більшого ефекту від спільного просування товарної пропозиції і\або забезпечення певної економії на ньому інтегруються, як правило, різні за типами заклади, проте більшість з них — ресторани.

Представників сітьових утворень формату Quick&Cacual на українському ринку умовно можна поділити на дві групи: такі, що чітко позиціонують себе у форматі (наприклад, «Пан Піца»), та дуже близькі до нього (наприклад, «Домашня кухня», «Два гуся»). На сегменті ринку Quick&Cacual виділяють сітьові утворення (мережі) піцерій («Піца Челентано», «Уно піца», «Маріо» тощо) та експрес-кафе («Пузата хата», «Тралі-Валі», «Матусина хата», «Єврохата», «Здоровенькі були», «Смак експрес-кафе», «Дрова», «Кафе Пункт», «Якіторія», «Домашня кухня» тощо).

Основними сітьовими операторами на сегменті швидкого обслуговування, які є класичними (традиційними) мережами фаст-фуду, є дочірнє підприємство світового гіганта «McDonald's», «Швидко», «Три Товстуни», «Ростік'с», «Куркуль», «Містер Снек», «Печена картопля», «Мак Смак», «Оріон експрес» та ін.

Важливу роль у зростанні швидкості обслуговування споживачів і розвитку виробничої й збутової діяльності закладів швидкого обслуговування та формату Quick&Cacual відіграє наявність сучасного обладнання і новітніх форм обслуговування, зокрема самообслуговування з використанням роздавальні вільного руху. Ефективність діяльності та розвитку як сітьових, так і несітьових загальнодоступних підприємств (закладів) ресторанного господарства суттєво залежить від якості роботи їх виробничих та організаційно-обслуговуючих систем, використання системи часткової зайнятості працівників, що дозволяє їм певним чином регулювати обсяги відпрацьованого часу та підвищувати корисний ефект від операційної діяльності персоналу.

1.1.2. Комплекс послуг закладів ресторанного господарства

Заклади ресторанного господарства надають споживачам комплекс різноманітних послуг, які за своїм характером можна поділити на:

— послуги з харчування;

— послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів;

— послуги з реалізації продукції;

— послуги з організації обслуговування споживачів (реалізація продукції та організація її споживання);

— послуги з організації дозвілля;

— інформаційно-консультативні послуги;

— інші послуги[3].

Послуги харчування — це послуги з виготовлення кулінарної продукції, її реалізації та організації споживання відповідно до типу і класу закладу: ресторан, бар, кафе, закусочна, їдальня тощо.

Послуги з реалізації продукції власного виробництва і закупних товарів та організації споживання є двома складовими поняття «організація обслуговування».

Послуги з виготовлення кулінарної продукції і кондитерських виробів у закладах ресторанного господарства включають:

— виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів, у тому числі в складному виконанні та з додатковим оформленням;

— виготовлення страв із сировини замовника;

— послуги кухаря, кондитера з виготовлення страв, кулінарних і кондитерських виробів удома;

Послуги з реалізації продукції включають:

— реалізацію кулінарних та кондитерських виробів за межами закладу ресторанного господарства;

— відпуск обідів додому;

— комплектування наборів кулінарної продукції в дорогу, в тому числі туристам для самостійного приготування;

— реалізація кулінарної продукції і кондитерських виробів через розносну та дрібно-роздрібну мережу.

Послуги з організації споживання продукції та обслуговування споживачів у цілому включають:

— організацію обслуговування свят, сімейних обідів, ритуальних заходів;

— організацію обслуговування учасників конференцій, семінарів, нарад, культурно-масових заходів тощо;

— послуги офіціанта (бармена) з обслуговування вдома;

— доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів, у тому числі в бенкетному виконанні;

— доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення і обслуговування споживачів на пасажирському транспорті (у т. ч. в купе, каюті, салоні літака);

---

[3] ГОСТ 30523-97. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Общие требования. — К.: Госстандарт Украины, 1998.

— доставку кулінарної продукції, кондитерських виробів та обслуговування споживачів на робочих місцях і вдома;

— доставку кулінарної продукції, кондитерських виробів та обслуговування в номерах готелю;

— бронювання місць у залі закладу ресторанного господарства;

— продаж талонів та абонементів на обслуговування скомплектованими раціонами.

Інформаційно-консультативні послуги включають:

— консультації спеціалістів з виготовлення, оформлення кулінарної продукції, кондитерських виробів та сервірування столу;

— консультації дієтичної сестри з питань використання дієтичної продукції при різних захворюваннях (у дієтичних їдальнях);

організацію навчання кулінарній майстерності.

Послуги з організації дозвілля включають:

— організацію музичного обслуговування;

— організацію проведення концертів, програм вар'єте і відео-програм;

— забезпечення газетами, журналами, настільними іграми, ігровими автоматами, більярдом тощо.

До *інших послуг* належить: прокат столової білизни, посуду, наборів, інвентарю; продаж фірмових значків, квітів, сувенірів; надання парфумерії, засобів для чищення взуття; дрібний ремонт та чищення одягу; пакування страв та виробів після обслуговування споживачів або куплених на підприємстві; надання споживачам телефонного та факсимільного зв'язку; гарантування збереження особистих речей і цінностей споживача; виклик таксі на замовлення; паркування особистого транспорту споживачів на організованій стоянці тощо.

У процесі обслуговування, як правило, заклади ресторанного господарства надають споживачам комплекс послуг, перелік яких залежить від типу і класу закладу. Послуги повинні мати *соціальну адресність*, тобто відповідати вимогам певного контингенту споживачів.

При їх наданні слід враховувати вимоги *ергономічності*, що характеризується відповідністю умов обслуговування гігієнічним, антропометричним та фізіологічним можливостям споживання. Дотримання вимог ергономічності сприяє забезпеченню комфортності обслуговування, збереженню здоров'я і працездатності споживача.

Наступна важлива вимога — *естетичність* послуг характеризується гармонійністю архітектурно-планувального і колористичного вирішення приміщень, а також умовами обслуговування, у тому числі зовнішнім виглядом обслуговуючого персоналу, сервіруванням столу, оформленням і подаванням страв.

Вимога *інформованості* передбачає повне, достовірне та своєчасне інформування споживача про надавані послуги, зокрема по харчовій та енергетичній цінності кулінарної продукції, що дозволяє йому, з урахуванням віку та стану здоров'я, правильно підібрати меню. Вимоги інформативності забезпечуються також різними видами реклами.

Послуги закладів ресторанного господарства та умови їх надання мають бути *безпечні для життя і здоров'я* споживачів, забезпечувати збереження їхнього майна і охорону навколишнього середовища. Умови надання послуг повинні відповідати вимогам діючої нормативної інформації за рівнем шуму, вібрації,

освітлення, стану мікроклімату, санітарним нормам і правилам, архітектурно-планувальним і конструктивним рішенням, вимогам електро-, пожежо- та вибухобезпечності. *Екологічна безпека* має забезпечуватися дотриманням встановлених вимог охорони навколишнього середовища до території, технічного стану та утримання приміщень, вентиляції, водозабезпечення, каналізації тощо, а також положень державних стандартів системи безпеки праці.

Виробничий та обслуговуючий персонал повинен мати відповідну спеціальну підготовку щодо дотримання санітарних вимог і правил особистої гігієни на виробництві, при зберіганні, реалізації та організації споживання кулінарної продукції.

1.1.3. Класифікація закладів ресторанного господарства

Заклади ресторанного господарства класифікуються за видами економічної діяльності, торговельно-виробничими ознаками, класами, комплексом продукції і послуг, сезонністю, потужністю, характером контингенту, використовуваними методами обслуговування[4].

За видами економічної діяльності заклади ресторанного господарства поділяються на:

— заклади, які здійснюють продаж їжі та напоїв, як правило, призначених для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них;

— заклади, які здійснюють продаж напоїв та обмеженого асортименту страв до них, як правило, призначених для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них;

— заклади, в яких здійснюється продаж їжі та напоїв, переважно за зниженими цінами, для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками;

— заклади, які постачають їжу, приготовлену централізовано, для споживання в інших місцях.

До першої групи входять ресторан, кафе, кафетерій, закусочна, до другої — бар, до третьої — їдальня і буфет, до четвертої — фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домова кухня, ресторан за спеціальним замовленням (catering).

За торговельною ознакою заклади ресторанного господарства поділяються на дві групи (рис. 1.1):

— заклади, що продають продукцію і організовують її споживання в торговельному залі (ресторани, бари, кафе тощо);

— заклади, що продають продукцію для споживання поза межами торговельного залу (фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домова кухня тощо).

За потужністю заклади різного типу характеризуються кількістю місць або обсягом продукції, що виробляється. Типовими проектами передбачено будівництво їдалень на 50, 100, 150, 200, 300, 400, 500 і більше місць; ресторанів — на 100, 150, 200, 400, 500 місць; комплексних підприємств, які розміщені у житловому районі, на 150 та 200 місць, у зоні міського поселення — 300, 400, 500 місць; фабрики-заготівельні з потужністю виробництва 15, 25, 40 тонн тощо.

[4] Підходи до класифікації закладів ресторанного господарства в різних країнах світу представлені в додатку 2.

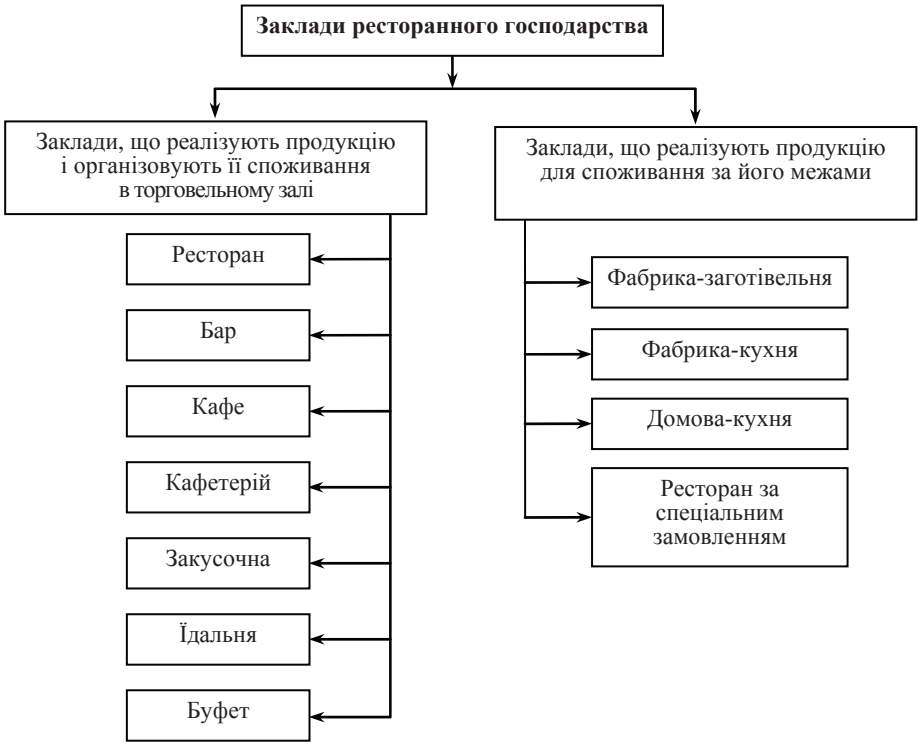


Рис. 1.1. Загальна класифікація закладів ресторанного господарства

За виробничою ознакою заклади ресторанного господарства поділяються на такі, що мають власне виробництво, і такі, що не мають його. Заклади, які мають власне виробництво, в свою чергу, поділяються на три групи:

1. Ті, що здійснюють виробництво кулінарної продукції — фабрика-кухня, фабрика-заготівельня тощо. Вони переробляють сировину індустріальними методами, виготовляють напівфабрикати, напівготову та готову продукцію для постачання у прикріплені до них дрібні і середні заклади ресторанного господарства.

2. Ті, що поєднують функції виробництва та обслуговування споживачів, причому вони працюють на сировині і можуть частково використовувати напівфабрикати. До закладів, які працюють на сировині, відносяться великі їдальні, ресторани тощо. Вони характеризуються закінченим виробничо-торговим циклом: виготовлену продукцію реалізують і організовують її споживання у власному торговельному залі.

3. Ті, що працюють на напівфабрикатах і готовій продукції. До цієї групи закладів відносять їдальні-доготівельні, вагони-ресторани, заклади швидкого обслуговування, які мають доготівельні цехи, де напівфабрикати піддають подальшій обробці, доводячи до готовності. Продукцію реалізують споживачам у власних торговельних залах. Вони можуть реалізовувати і готові вироби, наприклад, борошняні кондитерські та кулінарні вироби.

До закладів, які не мають власного виробництва, відносять їдальні-роздавальні, буфети, в яких реалізують холодні і гарячі страви та напої тощо. Вони здійснюють короткотермінове зберігання, розігрівання та реалізацію готових страв, кулінарних та борошняних кондитерських виробів, які постачають підприємства із власним виробництвом.

За ознакою комплексу продукції та послуг розрізняють заклади основного типу, спеціалізовані, комбіновані, комплексні.

До закладів *основного типу* належать ресторан, кафе, закусочна, їдальня, бар, кафетерій, буфет, фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домова кухня, ресторан за спеціальними замовленнями.

До *спеціалізованих* закладів відносять ресторани, кафе, закусочні, які відпускають та реалізують специфічний асортимент страв, напоїв та закупних товарів (ресторани з національною кухнею, кафе-морозиво, кафе-кондитерська; закусочні: пиріжкова, млинцева, піцерія; бари: пивний, винний тощо).

Комбінований заклад — це об'єднання декількох закладів різних типів, що входять до складу одного підприємства і розміщені в одній будівлі. Вони надають споживачу можливість вибору в одному місці кількох видів послуг: послуг, що надають ресторани і бари, більярдний клуб і кафе-бар тощо (рис. 1.2). Вони комплексно обслуговують споживачів, задовольняючи їхні різнобічні потреби.

До цієї групи можна віднести і майдан харчування, який являє собою комплекс закладів ресторанного господарства, що мають загальний торговельний зал. Його особливість полягає в тому, що заклади ресторанного господарства найчастіше належать декільком підприємствам.

За сезонністю розрізняють *постійно діючі* заклади ресторанного господарства, які працюють цілий рік, та сезонні, які працюють у весняно-літній період. Вони можуть бути стаціонарними та пересувними — автоїдальні, автобуфети, вагони-ресторани тощо.

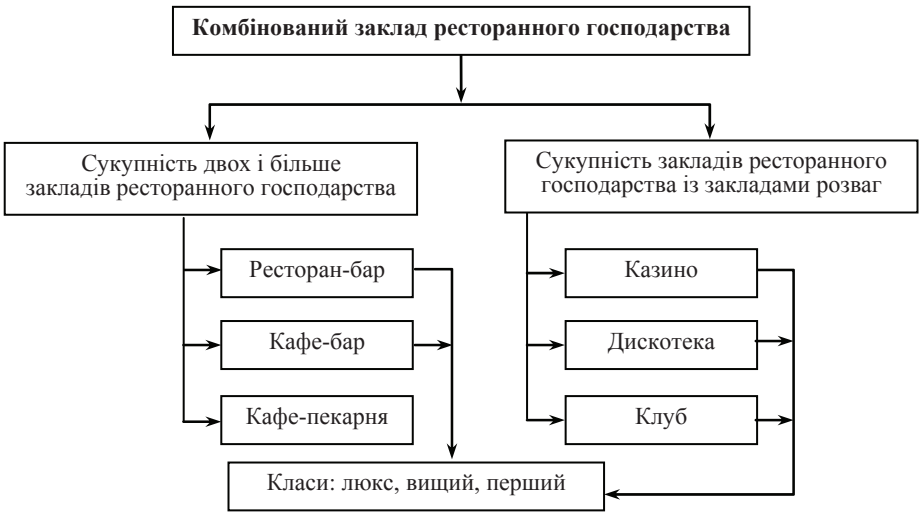


Рис.1.2. Класифікація комбінованих закладів ресторанного господарства

За характером контингенту, який обслуговується, розрізняють:

— загальнодоступний заклад ресторанного господарства, продукцію та послуги в якому може одержати будь-який споживач;

— закритий заклад ресторанного господарства, продукцію та послуги в якому може одержати певний контингент споживачів за місцем роботи, служби чи навчання (харчування особистого складу збройних сил, на підприємствах, будівництві, в установах, навчальних закладах);

— заклади ресторанного господарства, які обслуговують певний контингент споживачів: мешканців готелів, мотелів, глядачів і відвідувачів спортивних установ, глядачів у закладах культури та мистецтва, пасажирів на вокзалах, пристанях, в аеропортах. Іноді послугами закладів ресторанного господарства при готелях користується населення міста.

Заклади можна поділити на групи залежно від застосовуваного в них методу обслуговування. Так, ресторани можна поділити на дві групи: з обслуговуванням офіціантами та самообслуговуванням. До першої групи увійшли загальнодоступні ресторани класу «люкс» та «вищого», до другої — ресторани при службових закладах для організації сніданків, обідів, вечерь. Ресторани із самообслуговуванням можуть мати широкий і вузький асортимент страв. За рівнем послуг вони належать до першого класу.

Досвід класифікації закладів ресторанного господарства в різних країнах описаний у додатку 2.

Типи закладів ресторанного господарства

Заклади ресторанного господарства поділяються на типи[5]. Тип закладу визначається за сукупністю загальних характерних ознак торговельно-виробничої діяльності, до яких належать:

— асортимент продукції;

— рівень обслуговування;

— номенклатура надаваних послуг;

— рівень матеріально-технічної бази.

До сфери ресторанного господарства входять такі типи закладів: ресторан, бар, кафе, кафетерій, їдальня, закусочна, буфет, фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домова кухня, ресторан за спеціальними замовленнями (catering).

Визначення типів закладів ресторанного господарства регламентується ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». Згідно з цим стандартом класифікація ресторанів за різними ознаками наведена на рис. 1.3.

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

У загальнодоступному ресторані продукцію та послуги може одержати будь-який споживач, у закритому — певний контингент: викладачі вищих навчальних закладів, службовці установ та промислових підприємств тощо.

[5] Сучасна типізація закладів ресторанного господарства суттєво відрізняється від тієї, яка з'явилася вперше: корчма, шинок, харчевня, трактир. Їх характеристика наведена в глосарії.

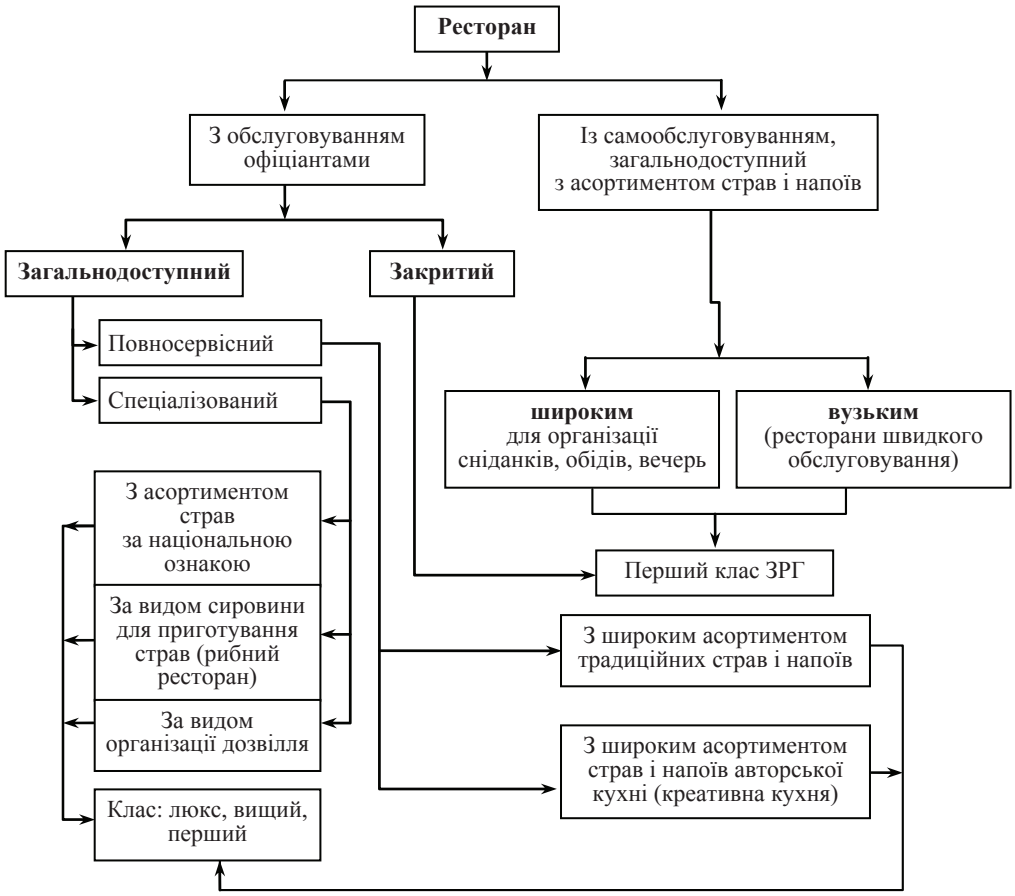


Рис. 1.3. Класифікація ресторанів

За часом обслуговування ресторани поділяються на заклади швидкого обслуговування і звичайні; за методами обслуговування — з обслуговуванням офіціантами і самообслуговуванням. Ресторан може бути повносервісним або спеціалізованим. *Повносервісний ресторан* — це заклад ресторанного господарства з обслуговуванням офіціантами та значною часткою фірмових, замовних страв і напоїв у продукції власного виробництва. Крім ресторану, повносервісними можуть бути бари і кафе. *Спеціалізований ресторан* спеціалізується на певному асортименті кулінарної продукції — рибний ресторан, ресторан національної кухні тощо.

До видів ресторанів належить і ресторан-бар.

Ресторан-бар — різновид ресторану, до складу якого входить бар, торговельний зал якого суміжний з торговельним залом ресторану, або барна стійка розміщується в торговельному залі ресторану.

Згідно із ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» в окрему групу виділено ***ресторан за спеціальними замовленнями*** (catering) — заклад ресторанного господарства, призначений для приготування і

постачання готової їжі та організації обслуговування за спеціальними замовленнями. Такі заклади можуть обслуговувати бенкети, ділові зустрічі, весілля та інші свята у залах, офісах, на природі тощо. У Міжнародному стандарті галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIS) ООН окремо виділяють ресторан на замовлення (carry-out restaurants), ресторан-їдальню, вагон-ресторан[6]. Ресторан на замовлення є різновидом ресторану, який пропонує продаж виробленої ним продукції на винос, як правило, з постачанням в інші місця. Ресторан-їдальня (commissary restaurants) — це різновид ресторану, який організовує харчування в організаціях. Вагон-ресторан — різновид ресторану, який організовує харчування споживачів послуг залізничних компаній та інших організацій залізничного транспорту.

Кафе — заклад ресторанного господарства з широким асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовується самообслуговування або обслуговування офіціантами. Класифікація кафе представлена на рис. 1.4.

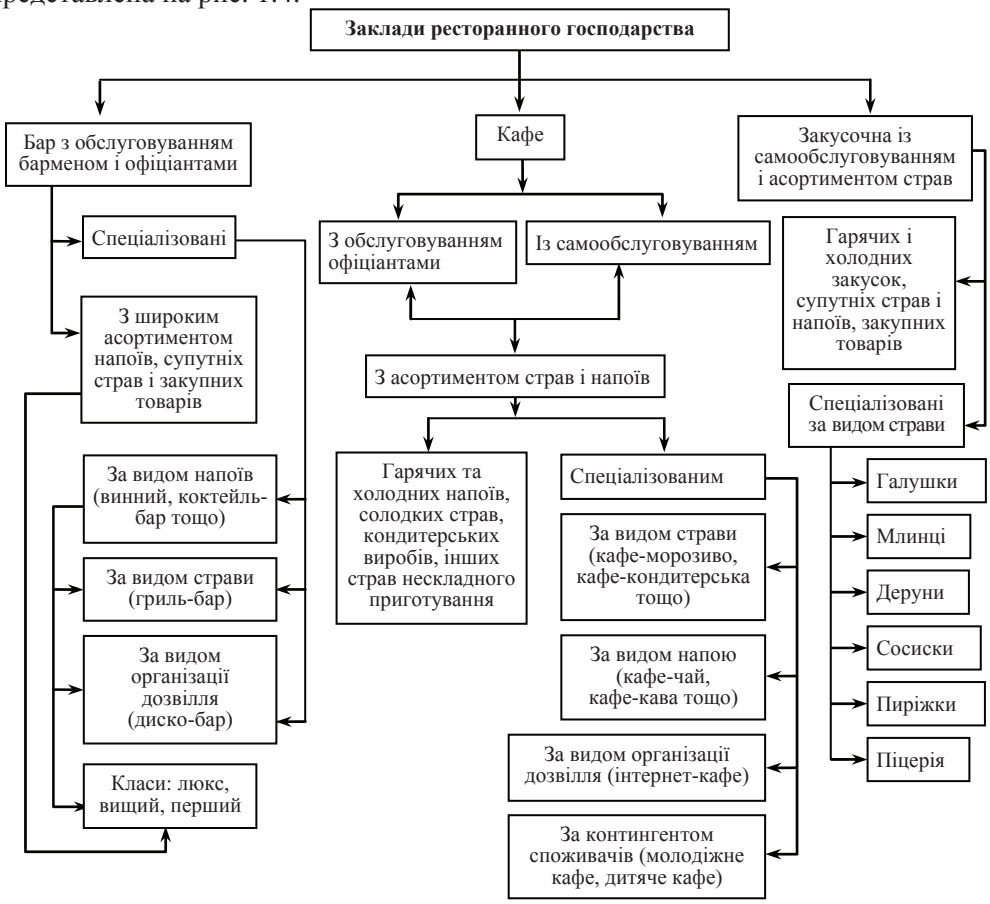


Рис. 1.4. Класифікація барів, кафе, закусочних

[6] ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». — К.: Держстандарт України. — С. 11

Кафе можуть бути повносервісними або спеціалізованими. Розрізняють спеціалізовані кафе: кафе-кондитерська, кафе-морозиво, кафе-молочне, кафе-вареничная, кафе-пельменна тощо.

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

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

Закусочна, шинок — заклади ресторанного господарства самообслуговування, де переважає асортимент гарячих і холодних закусок, страв нескладного приготування, призначений для швидкого обслуговування споживачів.

Розрізняють спеціалізовані закусочні: галушечна, кулішна, дерунна, сосисочна, млинцева, пиріжкова, чебуречна, піцерія тощо (рис. 1.4).

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

Розрізняють спеціалізовані бари: винний, пивний, молочний, вітамінний, коктейль-бар тощо (рис. 1.4).

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

У Міжнародному стандарті галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIS) ООН виділяють такі види бару: пивні-садки, пивна, пивоварний бар, бар-закусочна.

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

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

Пивоварний бар (brew pub) — вид бару, в якому варять, продають і організовують споживання пива на місці.

Бар-закусочна (snack bar) — вид бару із спеціалізацією за асортиментом закусок та сандвічів (закритих бутербродів).

Їдальня — заклад ресторанного господарства для обслуговування певного контингенту споживачів з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, в якому страви можуть надавати у вигляді скомплектованих раціонів харчування (рис. 1.5).

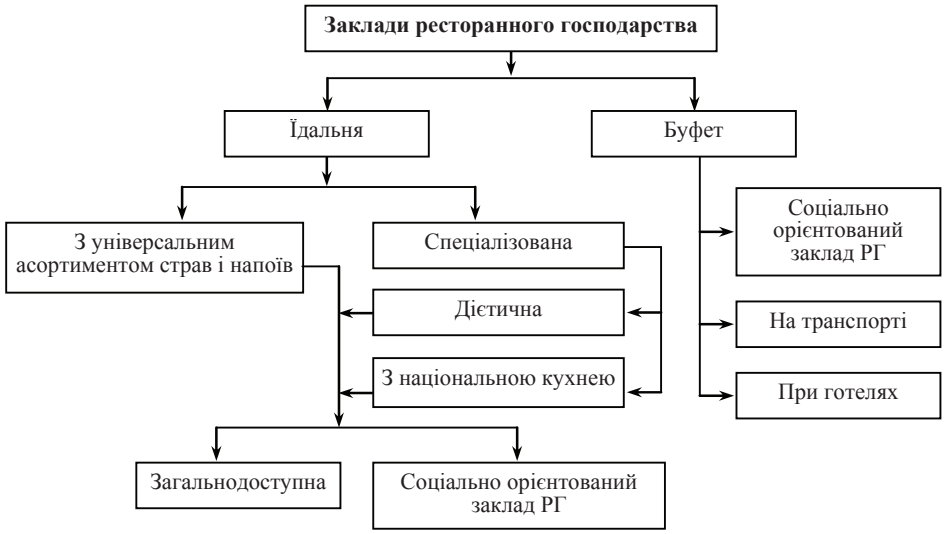


Рис. 1.5. Класифікація їдалень і буфетів

Їдальня функціонує, як правило, за місцем роботи споживачів, у навчальних закладах, військових підрозділах, лікувальних та оздоровчих закладах і місцях соціальної підтримки малозабезпечених верств населення тощо.

Дієтична їдальня є різновидом їдальні з асортиментом страв дієтичного харчування.

Буфет — заклад ресторанного господарства з обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, розміщений у спеціально обладнаному приміщенні або у приміщеннях залізничного, авто-, аеровокзалів тощо, де їжу споживають стоячи чи продають на винос (рис. 1.5).

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

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

Фабрика-заготівельня — заклад ресторанного господарства, призначений для механізованого виробництва власної продукції та централізованого забезпечування нею інших закладів ресторанного господарства та об'єктів роздрібної торгівлі.

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

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

Ресторани та бари поділяються на класи. *Клас закладу* визначається за сукупністю відмінних ознак закладу ресторанного господарства певного типу, які хара-

ктеризують рівень вимог до продукції власного виробництва, закупних товарів, умов їх споживання, організації обслуговування та дозвілля споживачів.

За ступенем комфорту, рівнем обслуговування, обсягом надаваних послуг ресторани та бари поділяють на три класи: люкс, вищий та перший, які мають відповідати таким вимогам:

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

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

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

Інші заклади ресторанного господарства на класи не поділяються.

1.1.4. Вимоги до закладів ресторанного господарства

Вимоги до закладів ресторанного господарства поділяються на загальні та відмінні для закладів певного типу і класу. До загальних вимог відносять наступні:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Відмінні вимоги до закладів ресторанного господарства визначені у таких основних характеристиках:

— місцезнаходження закладу і стан прилеглої території;

— вид, тип та особливості будівлі;

— комфортність, зовнішній і внутрішній дизайн приміщення;

— оснащення закладів устаткуванням, меблями, посудом, столовими наборами, білизною;

— процес обслуговування;

— асортимент продукції та вимоги до оформлення меню, прейскуранта і карти вин;

— кваліфікація персоналу;

— номенклатура додаткових послуг.

Показники, на яких ґрунтуються рекомендовані вимоги до закладів ресторанного господарства різних типів і класів, наведені у додатку 3 (табл. 1).

Номенклатура додаткових послуг, які можуть надаватися у закладах ресторанного господарства різних типів, наведена у додатку 3 (табл. 2).

Інформація про склад приміщень для споживачів у закладах ресторанного господарства основних типів надається у додатку 3 (табл. 3).

Дані про види закладів ресторанного господарства, що представлені у групі 5520 «Ресторани, бари і їдальні» («Restaurants, bars and canteens») Міжнародного стандарту галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIC) ООН і не були окремо визначені вище, надаються у додатку 4.

1.1.5. Мережа закладів ресторанного господарства та її розміщення

Розвиток мережі ресторанного господарства і раціональне її розміщення мають велике значення у забезпеченні населення харчуванням за місцем проживання, роботи, навчання[7].

Розвиток загальнодоступної мережі підприємств ресторанного господарства, яке обслуговує населення міста, здійснюється з урахуванням чисельності насе-

[7] Порядок застосування нормативів забезпеченості місцями в закладах ресторанного господарства, затверджений Міністерством економіки України, наказ №1111 від 12.10.2009 р.

лення міста та його адміністративного значення (функції)[8]. З урахуванням першого фактора норматив на тисячу осіб населення на перші 5—10 років (перша черга) встановлений у межах 25—61 місце, на другу чергу (наступні 10 років) — 34—75 місць. Другий фактор враховується за допомогою застосування коефіцієнта диференціації.

У містах-курортах та містах—центрах туризму потреба в мережі підприємств ресторанного господарства визначається виходячи із запланованої кількості відпочиваючих і приїжджих.

У норматив розрахунку мережі підприємств ресторанного господарства (крім курортів) не включають сезонну мережу, яку організовують додатково із урахуванням конкретних умов.

У житловій зоні міста (мікрорайоні, житловому масиві) загальнодоступні підприємства ресторанного господарства розміщують рівномірно у межах пішохідної доступності з урахуванням зупинок громадського транспорту і спрямованості пішохідних потоків.

Підприємства міського значення розміщуються з урахуванням транспортної доступності для загальноміського транспорту, у центрах запланованих районів, на майданах, головних вулицях і магістралях, зонах відпочинку, в установах громадських і торгових центрів, будівлях, що стоять окремо, вбудованих і прибудованих до житлових будинків і громадських будівель.

У структурі загальнодоступної мережі ресторанного господарства частка місць ресторанів повинна становити 23,1 %, кафе — 24,8, їдалень — 9,3, барів — 18,2, закусочних — 8,5, закладів швидкого обслуговування різних типів — 17,9 %.

Розвиток закритої мережі підприємств ресторанного господарства, яка організовує харчування особового складу збройних сил, у вищих, професійно-технічних, загальноосвітніх навчальних закладах, промислових підприємствах тощо, здійснюється з урахуванням чисельності працюючих і тих, хто навчається.

Кількість місць у закладі ресторанного господарства, яке обслуговує певні контингенти споживачів, за місцем роботи чи навчання, розраховується за нормативами на тисячу осіб у максимальну зміну. Так, наприклад, для учнів шкіл та професійно-технічних навчальних закладів норматив становить 330 місць на тисячу осіб явочної чисельності, студентів — 200 місць, зосереджених контингентів робітників, зайнятих на виробництві з перервним звичайним процесом, — 250 місць, безперервним процесом — 150 місць і т.д.

Кількість місць у підприємствах ресторанного господарства, які знаходяться у спортивних будівлях, готелях, мотелях, вокзалах, аеропортах, на пристанях, розраховується відповідно до норм СНіП або відомчих норм технічного проектування, що враховано при розробці наведених вище Нормативів забезпеченості місцями в закладах ресторанного господарства.

При визначенні кількості місць у закладах ресторанного господарства, які розміщені при готелях, мотелях, кемпінгах, керуються таким мінімальним нормативом співвідношення місць у цих установах: одне місце у закладі ресторанного господарства передбачається на одне місце у готелі одно- та двозірковому; 1,05 місця — готелі тризірковому; 1,2 місця — готелі чотири- та п'ятизірко-

[8] Нормативи забезпеченості місцями в закладах ресторанного господарства, затверджені Міністерством економіки України, наказ №1111 від 12.10.2009 р.

вому. Співвідношення місць у закладах ресторанного господарства при одно зірковому готелі: в кафе, їдальні, буфеті та барі у відсотках до місткості готелю — 50:50:10:1; у двозірковому готелі — 60:40:15:1. Співвідношення місць у чотиризірковому готелі в ресторані, кафе, буфеті та барі у відсотках до місткості готелю — 90:10:5:21 і т.д.

Для організації харчування працівників готелю обладнують буфет та їдальню. Кількість місць у них складає 10 % від місць у готелі.

Норматив місць для торгових підприємств становить 200 місць на тисячу осіб явочної чисельності в максимальну зміну. Тут можуть функціонувати їдальні, буфети, ресторани залежно від чисельності контингенту. Крім того, на території торгових та торговельно-розважальних комплексів розміщують заклади ресторанного господарства різних типів (кафе, закусочні, ресторани, заклади швидкого обслуговування) для обслуговування покупців.

Створення мережі закладів ресторанного господарства згідно із затвердженими нормативами сприятиме найбільш повному задоволенню потреб споживачів у послугах ресторанного господарства.

Питання для самоперевірки

1. Дайте визначення понять «ресторанне господарство», «підприємство ресторанного господарства», «заклад ресторанного господарства».
2. Кількісна і структурна характеристика мережі закладів ресторанного господарства.
3. Тенденції розвитку мережі закладів ресторанного господарства за місцем роботи та навчання.
4. Тенденції розвитку мережі загальнодоступних закладів ресторанного господарства.
5. Тенденції розвитку заготівельних закладів ресторанного господарства.
6. Особливості розвитку мережі закладів ресторанного господарства формату Quick&Cacual.
7. Особливості розвитку мережі закладів ресторанного господарства швидкого обслуговування.
8. Розвиток сітьових утворень (мереж) закладів ресторанного господарства.
9. Основні функції закладів ресторанного господарства.
10. Класифікація закладів ресторанного господарства за видами економічної діяльності.
11. Поділ закладів ресторанного господарства за торговельною та виробничою ознаками.
12. Класифікація закладів ресторанного господарства за сезонністю та комплексністю надання послуг з організації харчування.
13. Класифікація закладів ресторанного господарства за контингентом споживачів.
14. Вимоги до послуг закладів ресторанного господарства.
15. Сутність послуг з реалізації продукції та організації її споживання в закладах ресторанного господарства.
16. Сутність інформаційних послуг та організації дозвілля в закладах ресторанного господарства.
17. Які ще послуги можуть надавати заклади ресторанного господарства?
18. Визначення поняття «ресторан», їх різновиди.
19. Визначення поняття «бар», їх різновиди.

20. Порівняльна характеристика кафе і закусочної, їх спеціалізація.
21. Характеристика їдальні, контингент споживачів, які користуються послугами їдальні.
22. Порівняльна характеристика кафетерію і буфету.
23. Характеристика заготівельних закладів ресторанного господарства.
24. Визначення мережі загальнодоступних закладів ресторанного господарства.
25. Принципи розміщення загальнодоступних закладів ресторанного господарства.
26. Формування мережі загальнодоступних закладів ресторанного господарства в курортній зоні.
27. Формування мережі закладів ресторанного господарства при готелях.
28. Формування мережі закладів ресторанного господарства при навчальних закладах.
29. Формування мережі закладів ресторанного господарства при промислових підприємствах.
30. Формування мережі закладів ресторанного господарства при торгових підприємствах та торговельно-розважальних комплексах.

1.2. ПРИМІЩЕННЯ ТА ОБЛАДНАННЯ ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Ключові терміни: аванзал, бенкетний зал, тераса, балкон, вестибюль, гардероб, туалетні кімнати, умивальники для відвідувачів, кімната для паління, загальна гостинна, білизняна, сервізна, мийна столового посуду, касовий зал, кімната для прасування, лінія прилавків самообслуговування, буфетна стійка, барна стійка, багатоярусні вітрини настільні та напідложні, салат-бар, «шведська лінія», настільний марміт з підігрівом, дизайн, фітодизайн, аквадизайн, флористика, інтер'єр, стилі інтер'єру.

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

Матеріально-технічна база для організації обслуговування споживачів у будь-якому закладі ресторанного господарства включає такі елементи: приміщення, в яких безпосередньо здійснюється процес обслуговування, устаткування, засоби та предмети праці, які використовуються для здійснення процесу обслуговування.

У певних приміщеннях процес обслуговування здійснюється безпосередньо (зали, аванзали, бенкетні зали, тераси, балкони тощо). Існує група приміщень, яка непрямо впливає на процес обслуговування, але без яких заклади ресторанного господарства не можуть функціонувати достатньо ефективно і на високому якісному рівні обслуговувати споживачів. До них належать вестибюлі, гардеробні та туалетні кімнати, умивальники для відвідувачів, кімната для паління, загальна гостинна (для готельних комплексів), білизняна, сервізна, мийна столового посуду, касовий зал (при його наявності), кімната для прасування (якщо заклад не користується загальноміськими пральними), приміщення для офіціантів, приміщення для зберігання музичних інструментів та іншого реквізиту тощо. До кожної групи приміщень висуваються певні вимоги відповідно до будівельних та санітарних норм і правил щодо створення комфортних умов відпочинку споживачів і споживання продуктів ресторанного господарства.

Устаткування, за допомогою якого здійснюється обслуговування споживачів, є дуже різноманітним і виконує різні функції. До торгово-технологічного та холодильного належать: лінії прилавків самообслуговування, окремі прилавки для короткочасного зберігання та демонстрування страв і виробів у залі закладу (так звані «Шоу-майстри»), барні стійки, охолоджувані вітрини, прилавки, шафи, буфетні стійки та пересувні буфети різної форми: (нейтральні, з підігрівом, охолодженням, комбіновані, вітринного типу та пристінні тощо), касети з підігрівом для посуду, візок для фламбування страв, візок «Фламбе» з пальником, демонстраційні багатоярусні вітрини з підсвітленням карусельного типу, «шведські лінії», настільні вітрини з підігрівом, з охолодженням, настільні салат-бари, буфет-бари тощо. До немеханічного устаткування залів можна віднести меблі для транспортування, відпускання, приймання їжі, зберігання посуду та столової білизни в залі та поза його межами.

Процес обслуговування споживачів підприємств ресторанного господарства вимагає застосування різноманітних засобів та предметів праці, до яких нале-

жить торговий, технологічний, господарський інвентар, столовий посуд та набори, білизна, тканини, папір та паперові вироби, сировина, продовольчі товари та напої тощо. Номенклатура засобів та предметів праці залежить від багатьох чинників, головними з яких є тип закладу, місце його розташування, клас, спеціалізація, форми та методи обслуговування споживачів, асортимент страв, напоїв тощо. Поширення тенденції створення ресторанів, кафе, барів з національною символікою, етнічною кухнею спонукає до появи різноманітних видів елементів дизайну інтер'єру приміщень:

— малі архітектурні форми (скульптури, скульптурні групи);

— дизайн світла в інтер'єрі (люстри, бра, торшери, лампи настільні, гірлянди дрібних ламп тощо);

— фітодизайн (рослини, плоди, квіти живі та штучні, окремі квіти та композиції з декількох або усіх предметів);

— аквадизайн (відкриті та закриті ємності, штучні водоспади, акваріуми, фонтани, мінібасейни);

— використання елементів флористики в дизайні інтер'єру (чучела птахів, звірів, камінці, пір'ячко тощо);

— інші елементи (фотографії, картини, декоративні напідложні вази, маски, циновки, вироби з рисової соломки та лози, настінні тарілки з пластмаси, кераміки, целулоїду, пап'є-маше тощо).

До матеріалів, які використовуються для оздоблення інтер'єру залів, висуваються особливі вимоги. Вони повинні бути високоякісними, довговічними, жиро- та вологостійкими, відповідати певним санітарно-гігієнічним вимогам.

Найбільш характерними напрямами оздоблення інтер'єру залів є національні, історичні, казкові, спортивні, технічні сюжети тощо, а також класичний, ретро, кантрі, етнічний, модерн та сучасні стилі вирішення інтер'єрів закладів ресторанного господарства, наприклад, з використанням теорії «фен-шуй».

1.2.2. Приміщення для споживачів

До приміщень для споживачів у закладах ресторанного господарства належать вестибюльна група, зали, підсобні приміщення.

До *вестибюльної групи приміщень* належать вестибюль, гардероб, туалетні кімнати та умивальники для споживачів, кімната для паління. У готелях та готельних комплексах до цієї групи також входить загальна гостинна, бюро обслуговування, кіоски. Окреме місце займає аванзал (зал очікування) в ресторанах.

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

До *підсобних приміщень* належать касовий зал (при його наявності), сервізна, мийна столового посуду, білизняна, кімната для прасування столової білизни, приміщення для офіціантів, приміщення для зберігання музичних інструментів та інших аксесуарів. З'єднуючою ланкою між торговими приміщеннями і виробництвом є роздавальня. У підприємстві самообслуговування вона виноситься в зал, з

обслуговуванням офіціантами — знаходиться у безпосередній близькості до залу, об'єднуючи робочі місця роздавальників, буфетників, сервізників тощо.

Площі приміщень залежать від типу і класу закладу харчування та кількості місць у ньому. Розмір площі розраховується в квадратних метрах шляхом множення норми площі на одне місце на кількість місць. Норма площі на одне місце в залах складає (в $м^2$): в їдальнях — 1,7—1,8; кафе — 1,2—1,7; ресторанах — 1,7—1,8; закусочних загального типу — 1,6; спеціалізованих закладах (пиріжкових, шашличних, чебуречних, піцеріях, сосисочних, пельменних тощо) — 1,4—1,6; пивних барах — 1,4. До норми площі ресторанів включена площа для естради, танцювального майданчика, бенкетних залів.

Вестибюль — приміщення, в якому починається обслуговування споживачів продукції та послуг. Він повинен бути просторим. Площа його має складати 1/4 площі залу, тобто 0,3—0,45 $м^2$ на одне місце. Залежно від площі вестибюлі бувають: малими (не більше 50 $м^2$, якщо ресторан на 50 місць); великими (100 $м^2$ та більше, якщо ресторан має місткість 400—600 місць); аванзал (перед входом до головного залу ресторану). У вестибюлі розміщують інформацію про послуги, які надає заклад харчування, та необхідні покажчики — піктограми; організовують продаж газет, тютюнових виробів, сувенірів, квітів, кіоски з продажу аптечної продукції, галантереї, преси тощо та обміну валют (здебільшого в готельних комплексах). Облаштовують вестибюль дзеркалами, картинами, напідложними вазами, вазами чи скульптурами в нішах стін, м'якими меблями (кріслами, напівкріслами, м'якими куточками), журнальними столиками. У ньому можуть бути встановлені малі архітектурні форми, елементи аквадизайну, в тому числі акваріуми (настінні, напідложні та ін.), фонтани, міні-басейни тощо. Може бути організований зелений куточок (зимовий сад). З вестибюля головними сходами можна піднятися на другий поверх (рис. 1.6).

Рис. 1.6. Фрагмент вестибюля

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

Гардероб — приміщення для приймання верхнього одягу від споживачів та зберігання його на термін перебування їх у закладі. Розташовується біля входу у вестибюль. Облаштовують його широким прилавком, під яким розміщені секції-полиці для взуття, сумок, портфелів, які здають споживачі. Гардероби у вестибюлях ресторанів та кафе готельних комплексів розраховуються на обслуговування 70 % місць. В інших випадках кількість вішалок для одягу повинна бути на 10 % більша кількості місць у залі. В закладах ресторанного господарства вони можуть встановлюватися безпосередньо в залах, у закладах швидкого обслуговування взагалі вішал може не бути.

Туалетні кімнати найчастіше розміщуються поряд з гардеробом. Облаштовують їх електрорушниками чи пристроями для паперових рушників, дозатором для рідкого мила або милом у мильниці, має бути підводка гарячої та холодної води, туалетний папір, індивідуальні серветки для рук та обличчя, озонатори повітря, дезодоранти, щітки та автомат для чищення взуття, нитки, голки, дзеркала тощо. До санітарного стану в туалетних кімнатах висуваються високі вимоги. Це передусім дотримання чистоти, нормальний стан вентиляції та освітлення.

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

Аванзал — приміщення для збирання та відпочинку гостей — учасників бенкетів (урочистостей, свят тощо). Також аванзал використовують для споживачів, які очікують на вільні місця. Облаштовують його кріслами, диванами, журнальними столиками. Можуть використовуватися комбіновані лави з вазонами для квітів. Для оздоблення приміщення використовують штучні та живі квіти (букети, композиції з квітів у вазах напідложних, у вазонах, кашпо тощо), настінні дзеркала, килими, скульптури, штучні водоспади, картини. Оформлення аванзалу має бути органічно поєднане з декоративним вирішенням інтер'єру закладу і відповідати його тематиці.

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

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

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

Танцювальний майданчик може знаходитись у центрі чи в кінці залу і мати різне освітлення.

У ресторані норма площі для естради та танцювального майданчика становить 0,15 м^2 на одне місце. Глибина естради знаходиться в межах 3—8 м. Вона може бути розміщена і в кінці, і в середині залу, мати різну конфігурацію (рис. 1.7). Танцювальний майданчик може облаштовуватися спеціальною підлогою, яка має автономне освітлення. Сьогодні існує багато ресторанів без танцювального майданчика.

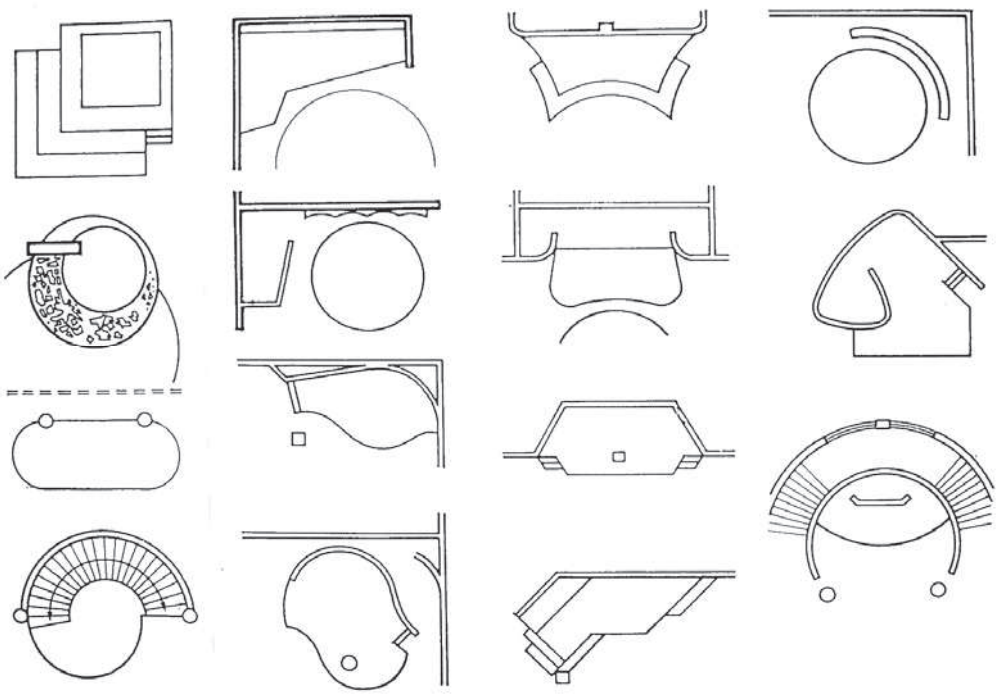


Рис. 1.7. Варіанти розміщення естради в залах закладів ресторанного господарства

Інтер'єр залу закладу ресторанного господарства включає об'ємно-просторове, планувально-технологічне вирішення приміщень, їх освітлення, колір стін, підлоги, стелі, оздоблювальні матеріали, декоративні та рекламні елементи, розміщення та оформлення технологічного, холодильного, торгового устаткування, меблів, посуду, наборів, столової білизни тощо. Ідея інтер'єру визна-

чається як асортиментом страв (страви національної кухні, страви з яєць, картоплі, рибні тощо), місцем його розташування (у центрі міста, в садово-парковій зоні, на воді, у висотних будівлях тощо), його історичним минулим (ресторан як самостійний заклад, структурний елемент готельного комплексу), концепцією фундаторів та іншими чинниками. Ресторани тематичного чи концептуального спрямування характеризуються екзотичним характером інтер'єрів.

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

Загальне освітлення — система світильників, розміщених під стелею або на стінах, які рівномірно освітлюють усе приміщення.

Локальне (спрямоване) освітлення — система освітлення окремих столів, ділянок залу, умовно обмежених або виділених зон, а також елементів устаткування та декоративного оформлення.

Індивідуальне освітлення — дає можливість виділити естраду або зону для танців. Тут передбачають кольоромузику, підсвітлення фрагментів поверхонь стін, підлоги, декоративних та інших прикрас залу.

Змішане освітлення — це поєднання загального та локального освітлення. Зал освітлюється загальним світлом, а окремі ділянки або елементи його виділяються додатковим спрямованим пучком світла.

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

До оздоблення інтер'єру залів висуваються певні вимоги залежно від експлуатаційних режимів приміщення. Інтер'єр повинен бути гармонійним, композиційно зібраним. Декоративно-прикладні вироби використовуються за їх утилітарним призначенням (тканини для драпірування, килими, фірмовий посуд, світильники, одяг офіціантів), а також як прикраси (вази, декоративні настінні тарілки, глечики, куманці, муляжі страв, скульптури офіціантів, швейцарів, шеф-кухарів тощо). Велике значення надається оздобленню живою та штучною зеленню (рис. 1.8). В інтер'єрі залу завжди повинні витримуватися закони гармонії кольору.

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

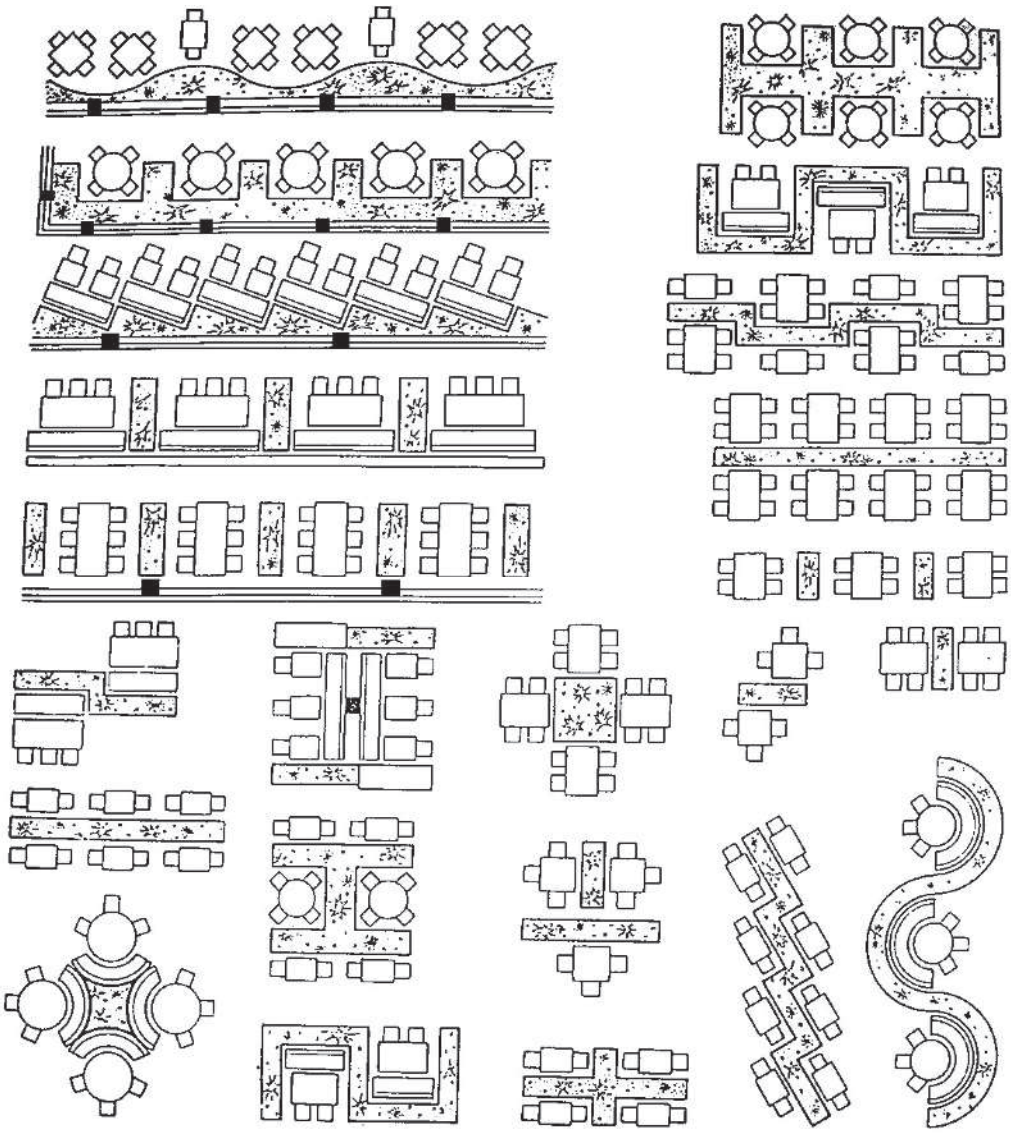


Рис. 1.8. Варіанти елементів озеленення в залах, холах,
на терасах закладів ресторанного господарства

1.2.3. Роздавальні, буфети та підсобні приміщення

Роздавальня є з'єднуючою ланкою між виробництвом і залом. У ресторанах це приміщення має безпосередній зв'язок з гарячим та холодним цехами, буфетами, сервізною, мийною столового посуду, приміщенням для нарізання хліба (рис. 1.9).

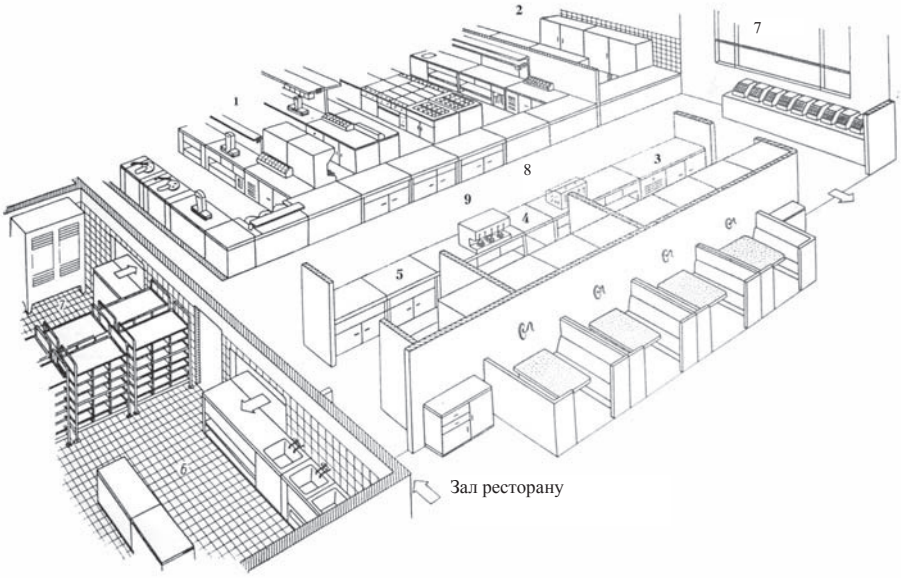


Рис. 1.9. Роздавальня у ресторані:
1 — гарячий цех; *2* — холодний цех; *3* — буфет основний;
4 — буфет кавовий; *5* — буфет-хліборізка; *6* — мийна столового посуду;
7 — касове відділення; *8* — роздавальня

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

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

У невеликих закладах для приготування і відпускання гарячих напоїв у гарячому цеху передбачено окреме робоче місце, що межує з роздавальнею. Це може бути кавовий буфет або стійка в барі, через яку поряд з іншими напоями відпускають і гарячі (каву, чай тощо).

У великих закладах ресторанного господарства передбачений цех для приготування десертів, який також має роздавальний прилавок.

На підприємствах із самообслуговуванням можуть бути використані немеханізовані та механізовані роздавальні лінії. Перші, як правило, використовуються для відпускання страв вільного вибору, другі — скомплектованих раціонів харчування (додаток 5).

Роздавальні, оснащені прилавками самообслуговування, мають охолоджувальні прилавки-вітрини для демонстрації, короткочасного зберігання і відпускання холодних страв та закусок, солодких страв, холодних напоїв, кисломолочних продуктів; марміти для перших і других страв, прилавок з термостатами

(самоварами) для гарячих напоїв, прилавки з касетами і вижимним пристроєм та підігрівом тарілок для перших і других страв, чашок для гарячих напоїв, касову кабіну з касовим апаратом (рис. 1.10).

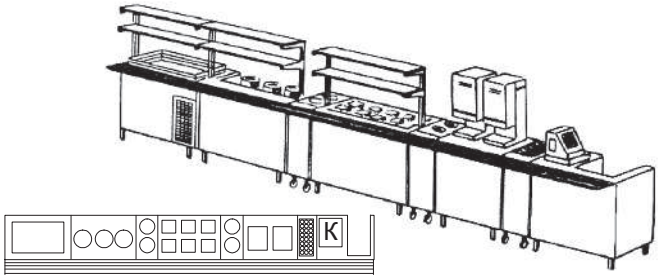


Рис. 1.10. Лінія прилавків самообслуговування

Топологічна схема розміщення немеханізованої роздавальні зображена на рис. 1.11, *а*, *б*, *в*, *г*, а робочих місць на роздавальні закладів швидкого обслуговування — на рис. 1.11, *д*.

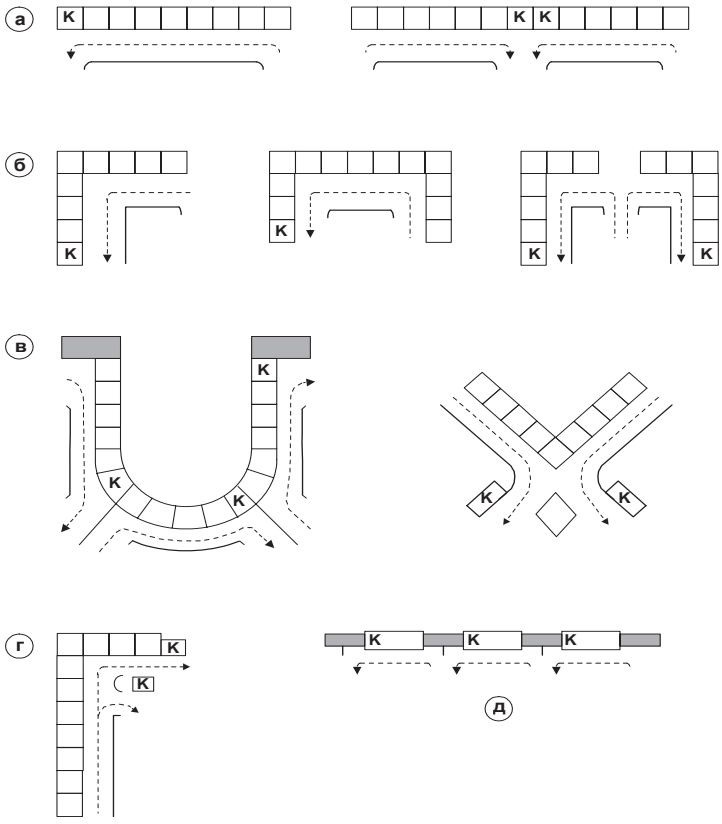


Рис. 1.11. Топологічна схема розміщення немеханізованої роздавальні

Роздавальне обладнання може розміщуватися острівним способом (рис. 1.12). До його складу входить обладнання для таці, столових наборів, хліба (булочок); прилавок для зберігання холодних страв та холодних солодких страв і напоїв; прилавок для зберігання або приготування нескладних гарячих страв.

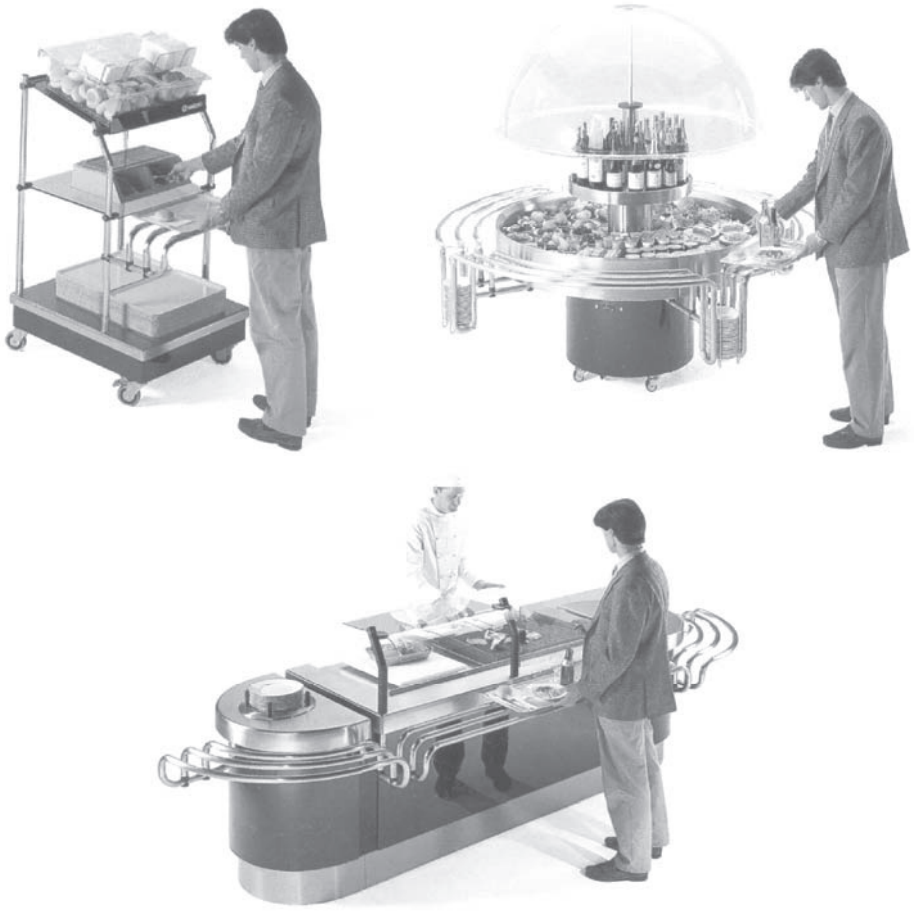


Рис. 1.12. Роздавальне обладнання, яке розміщується острівним способом

На роздавальні вільного руху, яка застосовується сьогодні в закладах ресторанного господарства, обладнання розміщено таким чином, щоб дати можливість споживачам вільно переміщуватися і вибирати страви в будь-якій послідовності. На рис. 1.13 роздавальня вільного руху розміщена в лівій від входу частині залу і відокремлена від нього бар'єрними простінками. Вона оснащена мармітами для зберігання гарячих страв, прилавками-вітринами для холодних страв і закусок, кондитерських виробів, напоїв, буфетним прилавком для реалізації пива.

Споживачі заходять з холу на територію роздавальні, де вільно переміщуються між прилавками-вітринами і мармітами, вибирають ті чи інші страви, за-

вдяки чому їм практично не доводиться стояти в черзі. Зі стравами на таці вони підходять до однієї з кас і розраховуються. Отже, використання роздавальні вільного руху створює комфортні умови для споживачів і сприяє підвищенню ефективності та якості їх обслуговування. Це дозволяє досягти більш високої пропускної спроможності, ніж на інших немеханізованих роздавальнях (додаток 5).

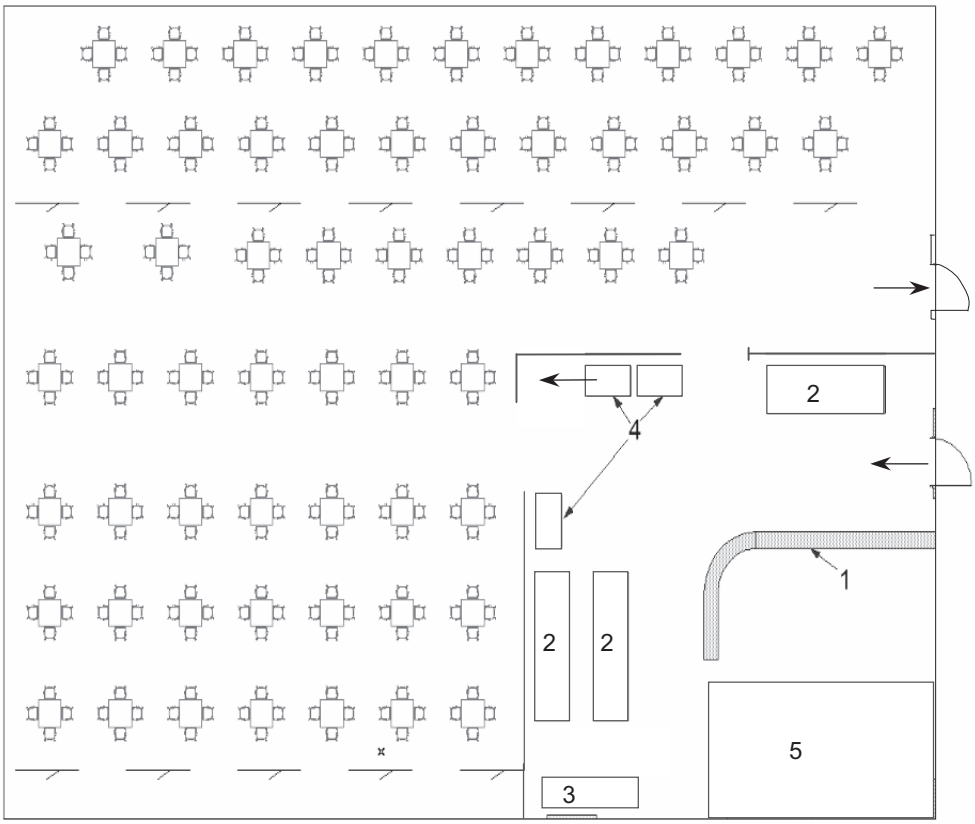


Рис. 1.13. Роздавальня вільного руху в залі на 150 місць:
1 — мармiти для гарячих страв; *2* — прилавки-вітрини для холодних страв і закусок, хліба і хлібо-булочних виробів, напоїв, кондитерських виробів;
3 — прилавок для реалізації пива та соків на розлив;
4 — розрахункові вузли; *5* — кухня

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

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

На роздавальній лінії періодичної дії обіди комплектують так, як описано вище, але їх ставлять у секції накопичувачів, в яких створені умови для підігрівання гарячих страв (рис. 1.14). Споживачі періодично розбирають скомплектовані обіди і йдуть до залу, кількість місць в якому відповідає потужності роздавальної лінії.

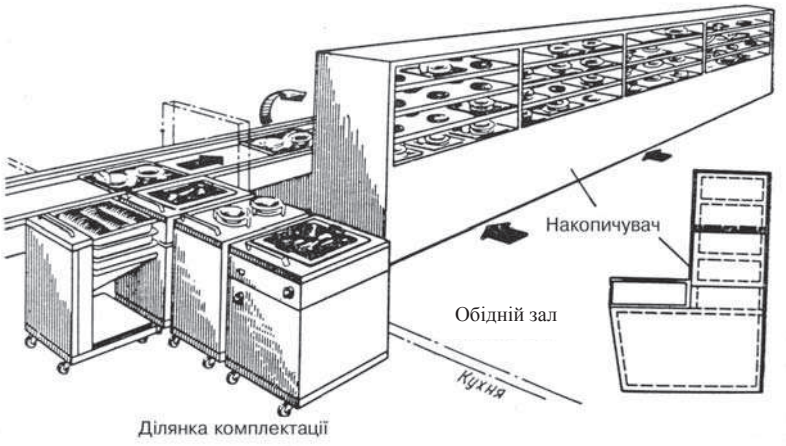


Рис. 1.14. Механізована роздавальна лінія з накопичувачем

Наступні потоки споживачів можуть скористатися послугами роздавальні після того, як попередній потік залишить зал і комплектувальники заповнять обідами накопичувач роздавальної лінії.

Механізовані роздавальні лінії доцільно використовувати при інтенсивних потоках споживачів. При цьому збирання використаного посуду здійснюється за допомогою конвеєра: таці з посудом споживачі ставлять на конвеєр, який розміщується біля стіни та з'єднує зал з мийною.

В більшості закладів ресторанного господарства збирання використаного посуду здійснюють працівники залу на тацю або спеціальний візок. У підприємствах швидкого обслуговування в основному використовують одноразовий посуд, тому споживачі після завершення споживання їжі відносять його до сміттєзбірника, а тацю ставлять на підсобний стіл, розміщений поряд.

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

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

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

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

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

До початку робочого дня нарізають певну кількість хліба, який розкладають у хлібниці і вази та накривають серветками.

У невеликих ресторанах хліб зберігають і нарізають в основному буфеті.

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

У ресторанах мийна столового посуду розміщена поряд з роздавальнею. Місця збирання посуду оснащені спеціальними столами з воронкоподібним отвором для скидання відходів у спеціальні баки. Посуд очищують від залишків їжі щітками або дерев'яними лопатками.

Для механізації процесу миття посуду використовують посудомийні машини. Незалежно від їх наявності чи відсутності у мийній встановлюють п'ять ванн: три — для миття столового посуду і столових наборів та дві — для скляного.

У першій трисекційній ванні посуд миють з використанням мийних засобів, у другій — дезінфікують 1 %-ним розчином хлорного вапна, у третій — споліскують. Температура води відповідно: 45—50°С; 50—55°С і не нижче 70°С. Таці протягом дня протирають, а в кінці дня — миють, споліскують і витирають.

У кінці дня весь посуд і столові набори миють, сушать і здають до сервізної, де його ставлять на полиці шаф, сервантів тощо; щітки, мочалки ретельно промивають, а перед початком роботи — кип'ятять у 1 %-му розчині кальцинованої соди.

У їдальнях, кафе із самообслуговуванням столовий посуд і набори зберігають у мийній столового посуду в шафах, у тому числі підвісних.

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

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

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

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

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

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

1.2.4. Обладнання і меблі для торгових приміщень

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

Меблі та устаткування залів умовно поділяють на дві групи:

1. Меблі для споживання їжі.
2. Меблі та устаткування для зберігання і транспортування посуду, страв.

Меблі для споживання їжі представлені наступними видами (рис. 1.15):

— столи: обідній, ресторанний, бенкетний, фуршетний, дитячий, спеціальний, кафетерійний;

— меблі для сидіння: стілець, крісло, напівкрісло, лава-диван, табурет барний, бенкетка.

Рис. 1.15. Меблі для споживання їжі

Меблі та обладнання для зберігання і транспортування посуду, страв у залах представлені наступними видами:

— візок офіціантський сервірувальний двох-, трьох'ярусний;
— візок для збирання використаного посуду;
— пересувні електричні касети для підігрівання тарілок;
— пересувні касети — тримачі тарілок зі стравами;
— холодильні шафи стаціонарні та пересувні;
— підсобні (приставні) стаціонарні столики та пересувні на колесах;
— підставка під відерце з шампанським, іншими винами;

— меблі для зберігання посуду, наборів, столової білизни (сервант).

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

Форма столів може бути різноманітною: круглою, квадратною, овальною, прямокутною (рис. 1.14). Вони можуть бути дво-, чотири-, шести- та восьмимісними. Найбільш поширеними сьогодні є наступні розміри: квадратні шириною від 600 до 900 мм; прямокутні шириною від 600 до 900 та довжиною від 900 до 2200 мм, при цьому висота їх — 690—750 мм; круглі столи можуть мати діаметр 900—1200 мм, висоту — 740—760 мм.

Суворого співвідношення між столами різної місткості сьогодні не існує. Столи та їх окремі елементи виробляють з різних матеріалів: деревини, деревино-стружкових та деревино-волокнистих плит, полімерних матеріалів, плетеної лози, металу, скла, мармуру тощо.

Бенкетний стіл вищий за звичайний ресторанний (760—780 мм), ширина його — 950—1500 мм. Можуть також використовуватися розкладні столи. Зручними та стійкими є столи із вкладними щитами на ніжках — опорах у середині столу на відстані 30—40 см від краю стільниці.

Фуршетні столи вищі за бенкетні (900—1050 мм), тому що призначені для вживання їжі стоячи. Ширина їх — 1200—500 мм.

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

Спеціальні столи використовують при організації місць для інвалідів.

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

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

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

Підсобні столи виготовляють з тих самих матеріалів, що й обідні. Довжина їх відповідає ширині обідніх столів (850—900 мм), висота також, ширина — 600 мм.

Ці столи використовують при англійському способі подавання страв, напоїв, на них ставлять використаний посуд, відкорковують пляшки тощо. Також у де-

яких ресторанах використовується переносна розкладна підставка під таці (450 х 400 х 960 мм).

Пересувні візки (сервірувальні столики) на колесах призначені для транспортування страв до столів (рис. 1.16, *а*). Вони можуть бути з підігрівом, охолодженням, з ємностями для окремих компонентів салатів, що дозволяє готувати їх у присутності споживачів. *Візки для фламбування страв* з пальником та без нього досить поширені в ресторанах з ф'южн та креативним спрямуванням кухні.

Висота візків коливається в межах 730—960 мм, ширина — 400—550 мм, довжина — 450—1000 мм. Візки можуть бути круглої форми діаметром 900 мм.

У закладах харчування, особливо при готельних комплексах, широко використовуються *пересувні буфети*, які встановлюються в залах при організації харчування за типом «шведського столу» чи «шведської лінії», учасників нарад, спортивних змагань, при облаштуванні столів-буфетів тощо. Вони використовуються як роздавальні столи із ємностями для короткочасного зберігання холодних (холодильна модель «COLD»), гарячих (теплова модель «HOT»), а також комбінованих (модель «COMBI») готових страв.

Охолоджені буфети можуть бути вітринного (відкриті з боку офіціанта) та пристінного (відкриті з боку споживача) типу різноманітної форми.

Холодильні шафи використовують для зберігання в охолодженому стані певних видів страв, кондитерських виробів, що швидко псуються, морозива та напоїв у залі. Вони можуть бути стаціонарними та пересувними. Демонстраційний відсік виготовляється із прозорих склопакетів. Полиці шафи можуть бути як стаціонарними, так і карусельного типу (які обертаються). Скляні полиці карусельного типу мають круглу форму і обертаються навколо власної осі, що дозволяє роздивитися виставлену продукцію з усіх боків. Зазвичай таку шафу-вітрину розміщують у закладах ресторанного господарства із предметною спеціалізацією (рис. 16, *б*). Однією шафою користуються 2—4 офіціанти.

а **б**

Рис. 1.16. Допоміжне обладнання закладів ресторанного господарства:
а — візок офіціанта; *б* — холодильна шафа

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

Серванти зазвичай розміщуються біля стін, колон з урахуванням зручнішого користування ними при обслуговуванні відвідувачів. Кількість сервантів розраховується у співвідношенні один сервант на два офіціанти.

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

Питання для самоперевірки

1. Структура матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства для організації процесу обслуговування.
2. Устаткування, за допомогою якого здійснюються процеси обслуговування споживачів.
3. Види елементів дизайну інтер'єру приміщень закладів ресторанного господарства.
4. Стилі дизайну інтер'єрів закладів ресторанного господарства.
5. Характеристика основних приміщень для споживачів.
6. Освітлення як елемент інтер'єру закладу.
7. Варіанти елементів озеленення в приміщеннях для споживачів.
8. Характеристика допоміжних приміщень для організації обслуговування споживачів.
9. Характеристика роздавальні в ресторані із обслуговуванням офіціантами.
10. Характеристика роздавальні в підприємствах із самообслуговуванням.
11. Характеристика винних шаф.
12. Меблі для споживання їжі в залах закладів та поза їх межами.
13. Меблі та обладнання для транспортування посуду, страв у залах закладів.
14. Меблі та обладнання для відпускання їжі та зберігання посуду і білизни в залах закладів.
15. Обладнання для «шведських столів», «шведських ліній».
16. Характеристика барних табуретів.
17. Характеристика та різновиди сервантів для офіціантів.
18. Вплив стилю на підбір обладнання та меблів.

1.3. СТОЛОВИЙ ПОСУД, НАБОРИ, БІЛИЗНА

Ключові терміни: столовий посуд, столові набори, столова білизна, порцеляна, фаянс, столові сервізи, тарілка, блюдо, салатник, соусник, супниця, піала, бульйонна чашка, чайна, кавова чашка, блюдця, набори для спецій, керамічний, гончарний, майоліковий посуд, кухлі, миски, горщики, куманці, металевий посуд, кокотниця, кокільниця, пашотниця, баранчик, менажниця, турка, ложка, виделка, ніж, лопатки, щипці, скляний посуд, кришталевий посуд, чарки, бокали, фужери, креманки, вази, графини, стакани, полімерний посуд, таці, скатертини, серветки, ручники, рушники.

1.3.1. Порцеляновий та фаянсовий посуд

Посуд із порцеляни має вишуканий, привабливий вигляд і специфічні відмінності: легкість, прозорість в тонких шарах (3 мм) черепка білого кольору, чіткий подовжений мелодійний звук при постукуванні по краю виробу, підвищені термічні властивості, високу стійкість глазурі.

Цей посуд використовується в ресторанах та барах, кафе, спеціалізованих закладах ресторанного господарства певного тематичного спрямування. В закладах ресторанного господарства діють норми оснащення порцелянового та фаянсового посуду (додаток 6). Кількість його визначається множенням норми оснащення, яка виражена в штуках, на кількість місць у залі закладу харчування.

Порцеляновий посуд відрізняється багатством кольорової гами, окремі столові, чайні та кавові сервізи мають ручний розпис. Посуд із професійної порцеляни здатний витримувати великі навантаження і при цьому не втрачати свою привабливість. Порцеляну для ресторанів виготовляють за особливими технологіями, які забезпечують рівність поверхні, однорідність матеріалу, стійкість до температурних перепадів, адаптацію до мікрохвильових печей та посудомийних машин тощо.

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

Характеристика та призначення класичного вітчизняного посуду наведені в табл. 1.1 та на рис. 1.17.

Таблиця 1.1

ХАРАКТЕРИСТИКА ТА ПРИЗНАЧЕННЯ ПОРЦЕЛЯНОВОГО І ФАЯНСОВОГО ПОСУДУ

Найменування посуду	Розміри, мм	Місткість, $см^3$, порції	Призначення
Для подавання хліба, хлібобулочних виробів, тостів			
Тарілка пиріжкова	Ø 175		Для подавання хліба при індивідуальному обслуговуванні
Тарілка закусочна	Ø 200		Те ж саме при гуртовому обслуговуванні
Тарілка столова мілка	Ø 240		Те ж саме при гуртовому обслуговуванні
Сухарниця кругла чи овальна	Ø 230—300		Те ж саме при гуртовому обслуговуванні

Продовження табл. 1.1

Найменування посуду	Розміри, мм	Місткість, см^3, порції	Призначення
Для подавання холодних страв та закусок			
Тарілка ікорна	Ø 150		Для подавання зернистої ікри осетрових та лососевих риб на банкетах
Тарілка закусочна	Ø 200		Для подавання холодних страв та закусок; використовується як підставна тарілка під однопорційні салатники тощо
Салатник (круглої, овальної, квадратної, трикутної форми)		120, 240, 360, 480 (1, 2, 4, 6-порційні)	Для подавання салатів, маринадів, кваснини, натуральних овочів тощо
Оселедниця	250 (270, 300) х 150	1—2-порційна	Для рибної гастрономії, риби гарячого та холодного копчення, оселедця з гарніром
Лоток (з малими плоскими бортами або без них)	135 х 100	1-порційний	Для рибної гастрономії в маслі, паштетів, закусок із твердих сирів, вершкового масла, лимона при індивідуальному обслуговуванні
Блюдо кругле	Ø 300; Ø 350	5—6-порційне; 8—10-порційне	При гуртовому і бенкетному обслуговуванні для подавання м'ясних, овочевих асорті, холодних страв із птиці, дичини, канапе
Блюдо овальне	350 х 200; 400 (500) х 200	8—10-порційне; 10—12-порційне	Для закусок із риби та рибної гастрономії, м'ясних (поросяти смаженого цілого, ростбіфу), полядвиці тощо при гуртовому та бенкетному обслуговуванні
Блюдо прямокутне	350 х 200; 400 (500) х 200	8—10-порційне; 10—12-порційне	Для закусок із риби та рибної гастрономії, м'ясних (поросяти смаженого цілого, ростбіфу), полядвиці тощо при гуртовому та бенкетному обслуговуванні
Ваза салатна на низькій ніжці	Ø 240	6-порційна	Для фірмових салатів, овочів натуральних при гуртовому та бенкетному обслуговуванні
Соусник (різної форми) з витягнутим носиком і ручкою		80, 100, 200, 400; 1—6-порційний	Для холодних соусів чи сметани
Хрінниця (з двома ручками і кришкою)		25—30; 100—200	Для соусу з хріну при індивідуальному та гуртовому обслуговуванні

Продовження табл. 1.1

Найменування посуду	Розміри, мм	Місткість, см^3, порції	Призначення
Для подавання гарячих закусок			
Тарілка закусочна	Ø 200		Для подавання тартинок
Підставка-чарка	Ø 35—50		Для яєць, зварених в «мішечок»
Для подавання перших страв			
Чашка бульйонна з блюдцем (циліндричної, конусоподібної чи грушовидної форми)		300, 330, 350, 400	З двома ручками — для подавання бульйонів без гарнірів чи з малою їх кількістю. З однією ручкою — для подавання супів-пюре, супів-кремів, заправлених супів з дрібно нарізаними продуктами
Тарілка столова глибока	Ø 240	500	Для заправлених супів повними порціями
Тарілка столова глибока	Ø 220	300	Для супів напівпорціями
Супниця з кришкою		4, 6, 8, 10- порційна	Для подавання супів під час обслуговування сімейних обідів, гуртів туристів, учасників нарад, конференцій тощо. Використовується «російський» та «англійський» спосіб подавання страв
Кісе (має національний орнамент)		900	Для подавання національних страв (плов, лагман, унаш, шалгам шорбо тощо) народів Середньої Азії; страв японської, корейської, китайської кухонь
Піала (має національний орнамент)		220	Для подавання бульйону як гарніру до бешбармаку в ресторанах з національною казахською кухнею; страв японської, корейської, китайської кухонь
Для подавання других страв			
Тарілка столова мілка	Ø 240		Для подавання індивідуально оформлених других страв
Блюдо кругле	Ø 500		Для гуртового обслуговування і подавання на бенкетах страв із птиці, дичини, овочів «російським» та «французьким» способами
Салатник		120	Як полоскальниця для пальців при подаванні певних видів других страв (курча-та-табака)

Продовження табл. 1.1

Найменування посуду	Розміри, мм	Місткість, см^3, порції	Призначення
Для подавання солодких страв, кондитерських виробів та фруктів			
Тарілка десертна мілка (може мати розпис на дні або бортах у вигляді рослинного, плодово-ягідного орнаменту)	Ø 200		Для мусів, желе, пудингів, самбуків, яблук у тісті смажених, індивідуально порціонованих фруктів
Тарілка пиріжкова	Ø 175		Для кісточок, шкуринок, насіння. Для подавання кондитерських виробів, індивідуально порціонованих
Тарілка десертна глибока (оформлена аналогічно мілкій)	Ø 200	250	Для подавання фруктових супів, ягід з молоком чи вершками
Салатник		120	Як полоскальниця для пальців при подаванні певних солодких страв (фруктів, ягід натуральних)
Ваза «плато» на низькій ніжці	Ø 300		Для тістечок та порційних і традиційних тортів круглої форми
Ваза трьох'ярусна			Для подавання тістечок в асортименті
Для подавання гарячих напоїв			
Чайник для заварювання чаю		100, 250, 400, 600	Для заварювання і подавання чаю
Чайник для окропу доливний		1200—1600	Для окропу при подаванні чаю «парами чайників»
Чайник для заварювання і подавання зеленого чаю		900	Для заварювання і подавання зеленого чаю
Чашка чайна з блюдцем		200, 250	Для подавання чаю, кави з молоком, какао
Піала		100—250	Для зеленого чаю
Блюдце чайне	Ø 185		Під скляні стакани з підстаканниками
Кавник		100, 400, 600, 800 (1, 4, 6, 8-порційний)	Для подавання чорної кави при індивідуальному та гуртовому обслуговуванні
Чашки кавові з блюдцями		75—100	Для подавання кави чорної, кави посхідному, шоколаду

Закінчення табл. 1.1

Найменування посуду	Розміри, мм	Місткість, $см^3$, порції	Призначення
Молочники (закриті)		25, 50, 100 (1, 2, 4-порційні); 150—200 (6—10-порційні)	Для молока до чаю, кави при індивідуальному та гуртовому обслуговуванні
Вершківники (відкриті)		25, 50, 100 (1, 2, 4-порційні); 150—200 (6—10-порційні)	Для вершків до чаю, кави при індивідуальному та гуртовому обслуговуванні
Розетки-блюдця	Ø 85	1-порційні	Для варення, джему, конфітюру, повидла, меду, цукру-піску при індивідуальному обслуговуванні, для лимону
Вазочки без ніжки	Ø 130	300, 330 (6-порційні)	Для варення, джему, конфітюру, повидла, меду при гуртовому обслуговуванні
Цукерниця		100, 200, 400	Для подавання литого, колотого, кускового рафінаду та цукру-піску при гуртовому обслуговуванні
Для подавання спецій			
Сільничка (закрита та відкрита)		40	Для солі «Екстра»
Перечниця		25—30	Для молотого перцю
Гірчичниця з кришкою		75—100	Для гірчиці
Набір для спецій (у т.ч. для товченого сала)			Дво-, три-, чотири-, п'ятипредметний. При традиційному та бенкетному обслуговуванні
Для подавання тютюнових виробів та інших аксесуарів сервірування			
Попільниці			Для паління цигарок, сигар
Ваза для квітів (різної форми і висоти)			Для однієї квітки чи композицій з квітів
Ваза для серветок			Використовується у денні години при обслуговуванні організованих гуртів споживачів, туристів
Місткість для цигарок			При гуртовому обслуговуванні

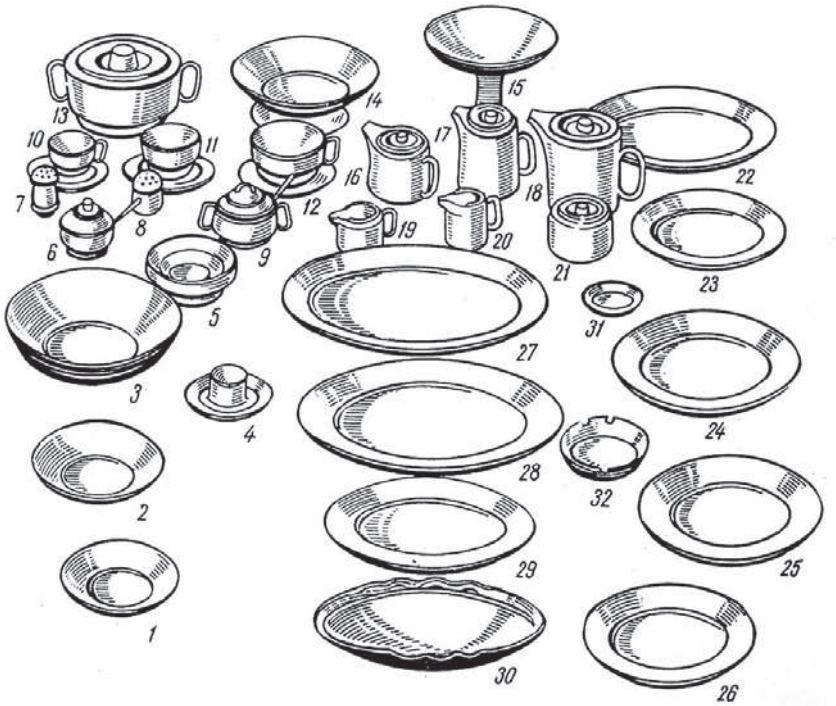


Рис. 1.17. Асортимент порцелянового та фаянсового посуду:
1, 2, 3 — салатники круглі дво-, чотири- та шестипорційні; *4* — підставка для яйця; *5* — полоскальниця; *6* — гірчичниця; *7* — перечниця; *8* — солонка; *9* — хрінниця; *10* — чашка кавова з блюдцем; *11* — чашка чайна; *12* — чашка бульйонна; *13* — супова миска з кришкою; *14* — ваза для борошняних кондитерських виробів; *15* — ваза для фірмових салатів, салатів з крабів, натуральних овочів; *16* — чайник заварний; *17* — кавник; *18* — чайник доливний; *19* — соусник; *20* — молочник; *21* — цукорниця; *22* — блюдце кругле; *23* — тарілка глибока столова; *24* — тарілка мілка столова; *25* — тарілка закусочна; *26* — тарілка пиріжкова; *27, 28, 29* — блюда овальні дво-, чотири- та шестипорційні; *30* — оселедниця; *31* — блюдце (розетка) для варення; *32* — попільниця

Поряд зі звичайним посудом у ресторанах використовують столові, чайні, кавові сервізи на 6, 12, 36, 48 та більше персон для спеціального обслуговування. Певна увага приділяється асортименту порцелянового посуду для дітей: тарілки мілка та глибока (напівпорційна), чашка з блюдцем, горнятко з ручкою тощо. Особливостями їх є невеликі розміри, підвищена міцність, яскравий колір та оригінальні форми й оздоблення.

У закладах ресторанного господарства класів «люкс», «вищий», «перший» посуд використовується з монограмою, емблемою, абревіатурою закладу. Посуд для етнічних ресторанів, з національною кухнею оформляють національним орнаментом. Для китайських, японських ресторанів використовують національний або європейський посуд, виконаний у стилізованих серіях, для рибних — серії посуду з морськими мотивами. На початку третього тисячоліття у моду ввійшов змішаний дизайн, або «мікс-серії», спеціальний дизайн. Дизайнери експеримен-

тують як з кольором, так і формою блюд. Серія посуду для «шведського столу» «FUNction» відрізняється оригінальністю форм та яскравістю барв. У ній представлені надзвичайно великі за розміром миски та хвилеподібні блюда для подавання страв. Європейські серії посуду насамперед відрізняються розмірами і формами складових частин сервізів: пропонуються тарілки овальної, прямокутної, шестикутної, квадратної, трикутної форм, з гладкими та фестончастими краями, дворівневі, з відділенням для основного продукту та гарніру чи соусу. Характеристика та призначення класичного вітчизняного посуду описані в табл. 1.1, зарубіжного — в додатку 7.

1.3.2. Керамічний посуд

Основною сировиною для керамічного посуду, як для порцелянового та фаянсового, слугує глина. Різновидами керамічного посуду є гончарні та майолікові вироби.

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

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

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

Український керамічний посуд характеризується високим ступенем універсального застосування, що вплинуло на його широке використання у сфері ресторанного бізнесу. Характеристика та призначення вітчизняного керамічного посуду, який використовується в закладах ресторанного господарства і має певне функціональне та декоративне призначення, подана в табл. 1.2.

Таблиця 1.2

ХАРАКТЕРИСТИКА ТА ПРИЗНАЧЕННЯ КЕРАМІЧНОГО ПОСУДУ

Найменування посуду	Розміри, мм	Місткість, $см^3$, порції	Призначення
Салатники (круглі з низькими та високими бортами)	Ø 135 Ø 150	120 (1-порційні) 240, 360, 480 (2—6-порційні)	Для подавання індивідуально порційних холодних страв і закусок з риби, м'яса, птиці, салатів, овочів натуральних, квашених. Для подавання гарячих закусок з різних видів сировини
Тарілка	Ø 170	120 (1-порційна) 240 (1—2-порційна)	Для подавання хліба та хлібобулочних виробів при індивідуальному і гуртовому обслуговуванні. Для подавання холодних страв та закусок, солодких страв
Полумисок	Ø 200	300—500	Для подавання перших, других та солодких страв. Використовується також як багатопорційний посуд для подавання холодних страв та закусок, гарячих закусок, солодких страв, борошняних кондитерських виробів і фруктів

Продовження табл. 1.2

Найменування посуду	Розміри, мм	Місткість, $см^3$, порції	Призначення
Миска	Ø 185—200 Ø 235	1000 500—1000	Для подавання при гуртовому обслуговуванні холодних страв та закусок, гарячих закусок, солодких страв, борошняних кондитерських виробів і фруктів
Макітра з кришкою та без кришки	Ø 190 Ø 135	2500 500—1000	Для подавання при гуртовому обслуговуванні перших та других страв, борошняних кулінарних виробів
Горщики (великі)	Ø 100—130	500—1000	Для приготування та подавання при гуртовому обслуговуванні перших і других страв, борошняних кулінарних виробів
Горнці (середньої величини) з кришками та без них	Ø 80 Ø 80	500—700 350—400	Для приготування і подавання індивідуально оформлених перших та других тушкованих, запечених, борошняних кулінарних виробів і страв
Горні	Ø 80	200—250	Для гарячих та холодних напоїв
Горнятка	Ø 80 Ø 60	150—200 100—150	Для гарячих та холодних напоїв, для приготування і подавання гарячих закусок
Горщики з двома боковими ручками та кришкою	Ø 80—100	250—500	Для приготування та подавання перших страв і тушкованих чи запечених других страв, борошняних кулінарних виробів
Кухоль	Ø 80—100	500—1500	Для подавання фірмових напоїв
Глечик	Ø 80	1000—1500	Для подавання фірмових напоїв
Чайник для заварювання чаю		500—1000	Для подавання чаю при гуртовому обслуговуванні
Чашка чайна з блюдцем	Ø 300	150—250	Для чаю, кави з молоком
Кавник		600—800	Для подавання кави при гуртовому обслуговуванні
Чашка кавова з блюдцем		100	Для кави чорної
Сільничка відкрита та з кришкою	Ø 60	80—100	Для солі «Екстра»
Перечниця з кришкою	Ø 60	80—100	Для перцю чорного молотого
Хрінниця з кришкою	Ø 60	80—150	Для соусу з хріну
Куманці на ніжках та без них, з полою серединою та суцільні	Ø 210—250	1000—2000	Для подавання різних видів наливок, настоянок та інших фірмових алкогольних виробів і оформлення інтер'єру залу

Закінчення табл. 1.2

Найменування посуду	Розміри, мм	Місткість, см^3, порції	Призначення
Келихи з різною висотою ніжки		100, 150, 250	Для води, вина, наливок, настоянок
Вази для фруктів без ніжки	Ø 250		Для подавання фруктів при гуртовому обслуговуванні
Попільнички	Ø 100—250		Для паління цигарок
Декоративні вази настільні, напідложні, для квітів; декоративні настінні тарілки, свічники тощо			Для оформлення інтер'єру залів, бенкетних залів, аванзалів ресторанів; стійки та приміщення бару та інших стилізованих закладів ресторанного господарства

1.3.3. Металевий посуд та набори

У закладах ресторанного господарства певного типу (ресторан, кафе, бар) використовується посуд зі срібла, срібла з позолотою, мельхіору, нейзильберу та нержавіючої сталі.

Посуд призначений для приготування та транспортування страв з виробництва до залу (рис. 1.18). Він має властивості легко нагріватися та охолоджуватися, що дає можливість подавати споживачеві страви визначеної температури. Його характеристика та призначення описані в табл. 1.3. Мінімальні норми оснащення закладів металевим посудом вказані у додатку 8.

Таблиця 1.3

ХАРАКТЕРИСТИКА ТА ПРИЗНАЧЕННЯ МЕТАЛЕВОГО ПОСУДУ

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

Продовження табл. 1.3

Найменування посуду	Розмір, мм	Місткість, см^3, порції	Призначення
Кроншель (порційна сковорідка з двома витими ручками і прямими бортиками)	Ø 140, 170, 190, 210	1, 2, 4-порційна	Для приготування і подавання порційних гарячих закусок (сосисок, тефтелів у томатному соусі, нирок у мадері), других гарячих страв, гарнірів (гарячої відвареної картоплі до оселедця натурального), а також порційних гарячих солодких страв
Засіб для подавання юшки рибної (двопредметний — казанок з підставкою)		500	Для подавання юшки рибної в спеціалізованих і стилізованих підприємствах
Миски супові з кришками (глибокі, круглі з двома ручками)		1—6-порційні	Для подавання гарячих та холодних супів при гуртовому обслуговуванні, а також при спеціальних формах обслуговування
Пашотниця			Каструлька, в якій подаються гарячі чищені яйця, зварені в «мішечок», як гарнір до бульйону
Баранчики з кришкою овальні		1—6-порційні	Для зберігання необхідної температури при подаванні гарячих страв з припущеної риби
Баранчики з кришкою круглі		1—6-порційні	Для зберігання необхідної температури при подаванні гарячих припущених та тушкованих страв з м'яса, птиці, овочів, млинців
Блюда овальні		280—140 (1-порційні), 650—350 (10—порційні)	Для других гарячих страв, до яких соус подається окремо, при індивідуальному та гуртовому обслуговуванні
Блюда круглі		6—12 порційні	Для подавання на бенкетах других натуральних смажених страв з м'яса, птиці, овочів
Менажниці круглі з однією перегородкою		1-порційні	Слугують для подавання основного продукту (з соусом чи без нього) з одним гарніром
Менажниці круглі з двома перегородками		1-порційні	Слугують для подавання основного продукту (з соусом чи без нього) зі складним гарніром
Менажниці прямокутні з однією перегородкою		1-порційні	Слугують для подавання основного продукту (з соусом чи без нього) з одним гарніром
Соусники (з носиком та ручкою)		1—2-порційні	Для подавання гарячих соусів

Закінчення табл. 1.3

Найменування посуду	Розмір, мм	Місткість, $см^3$, порції	Призначення
Таганчик		1-порційний	Подавання біфштексу по-селянськи, фірмових страв
Креманка на підставці		150—200	Подавання морозива
Турка		150—250	Для приготування і подавання кави по-східному при індивідуальному обслуговуванні
Кавники		500—1500 (5—15-порційні)	Подавання кави при гуртовому обслуговуванні та в номерах готелю
Молочники		200—500	Подавання молока до гарячих напоїв при гуртовому обслуговуванні
Вершківники		50—200	Подавання вершків до гарячих напоїв при індивідуальному та гуртовому обслуговуванні
Відерце для льоду з кришкою та щипцями			Для подавання льоду до холодних перших страв, напоїв
Відерце для охолодження шампанського та ігристих вин з двома ручками		3—5 л	Для охолодження і подавання до столу шампанського та ігристих вин
Вази трьох'ярусні			Для подавання борошняних кондитерських виробів, фруктів на бенкетах
Таці великі прямокутні, круглі	500 х 400, Ø 500		Для транспортування страв та посуду
Таці середні прямокутні	350 х 250, 335 х 235		Використовуються при обслуговуванні прийомів та бенкетів
Таці малі прямокутні	300 х 300		Для подавання тютюнових виробів, рахунків
Самовар з підставкою			Для приготування гарячого напою, сервірування чайного столу, як елемент дизайну стилізованого та спеціалізованого закладу ресторанного господарства
Решітка для спаржі зі щипцями			Для подавання спаржі при гуртовому обслуговуванні
Кільця для серветок		Персональні	Для декоративного оформлення серветок

Металеві столові набори, які використовуються в закладах ресторанного господарства, мають певне призначення. Їх можна поділити на дві групи: *основні* — для споживання їжі (рис. 19, *а*) і *допоміжні* — для нарізання та розкладання страв (рис. 1.19, *б*). Характеристика столових наборів та їх призначення представлені в табл. 1.4 та 1.5. Мінімальні норми оснащення закладів наборами наведено у додатку 9.

Рис. 1.18. Асортимент металевого посуду:
1 — ікорниця; *2* — кокотниця; *3* — кокільниця; *4* — порційна сковорідка;
5, 6 — миски супові; *7* — решітки для спаржі; *8* — таганчик; *9* — баранчик круглий;
10 — баранчик овальний; *11* — блюдо овальне; *12* — соусник; *13* — сливочник;
14 — молочник; *15* — турка для кави по-східному; *16* — креманка; *17* — кавник;
18 — самовар; *19* — відерце для льоду з щипцями; *20* — піднос; *21* — свічник;
22 — відерце для шампанського; *23* — підставка для наборів;
24 — пристрій для подавання юшки рибної

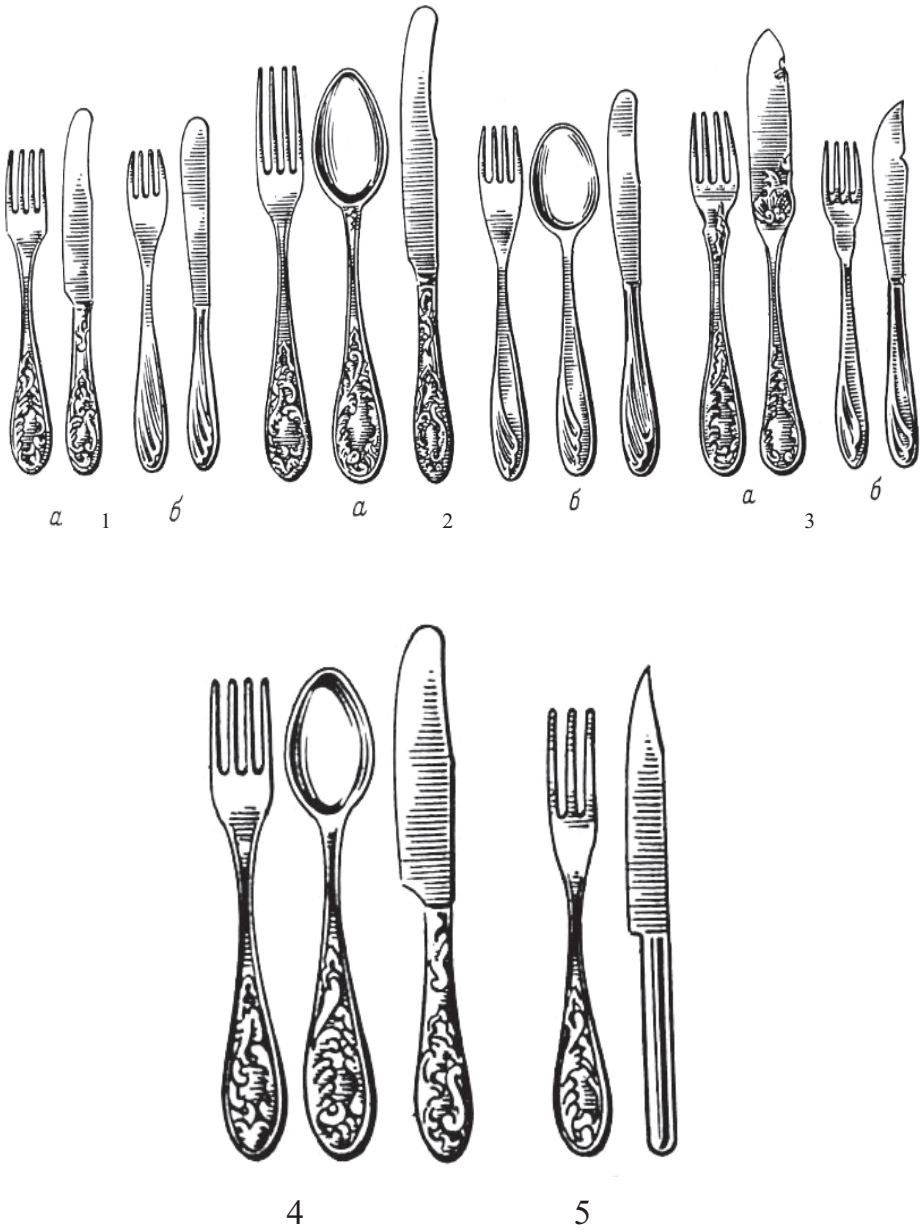


Рис. 1.19, *а*. Основні столові набори:
1 — закусочний; *2* — столовий;
3 — рибний (*а* — із мельхіору, *б* — із нержавіючої сталі);
4 — десертний із мельхіору; *5* — фруктовий із мельхіору

Рис.1.19, б. Допоміжні столові набори:
1 — розливна ложка для супів; *2* — мірна ложка для масла, соусів;
3 — ложка для лимонадів (віскі); *4—5* — лопатки для розкладання страв із риби та м'яса; *6* — лопатка для розкладання кондитерських виробів; *7* — щипці для розкладання страв; *8—9* — щипці для розкладання кондитерських виробів; *10* — ложка для салатів;
11 — виделка-скидувач для страв; *12* — ніж-виделка для сирів; *13* — ніж для масла;
14 — щипці для горіхів; *15* — кільце для серветок; *16* — щипці для цукру-рафінаду;
17 — лопатка для ікри паюсної; *18* — підставка під набори; *19* — виделка-лопатка для шпротів; *20* — набір для раків, омарів; *21* — виделка для гарячих закусок (кокотна);
22—23 — ніж і виделка для лимона; *24* — виделка для устриць;
25 — лопатка для зернистої ікри; *26* — совок для цукру-піску

Таблиця 1.4

ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНИХ СТОЛОВИХ НАБОРІВ

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

Таблиця 1.5

ХАРАКТЕРИСТИКА ДОПОМІЖНИХ НАБОРІВ

Назва	Характеристика	Призначення
Лопатка ікорна	У вигляді плоского совка	Для розкладання зернистої ікри осетрових та лососевих риб
Лопатка рибна	Має продовгувату та різьблену форму	Для розкладання заливних та інших страв з риби та рибної гастрономії, а також деяких гарячих рибних страв
Виделка для оселедця	Має два ріжки	Для розкладання оселедця
Виделка-лопатка	Має п’ять зубців, які з’єднані перекладинкою	Для розкладання рибних консервів у маслі (шпроти, сайра, сардини тощо)

Закінчення табл. 1.5

Назва	Характеристика	Призначення
Набір для розподілу раків, крабів, омарів	Складається з двох однакових маленьких виделок, які з'єднані між собою перпендикулярно і мають одну спільну ручку	Для розподілу ракоподібних
Виделка для устриць	Має три зубці, один з яких виконаний у вигляді леза консервного ножа	Для відкривання раковин устриць
Лопатка паштетна	Має обрізний край	Для розкладання оселедця січеного, паштетів
Ложка для салатів	Більших розмірів, ніж столова. Має на кінці три потовщених зубці	Для розкладання салатів
Ніж-виделка для твердих сортів сиру	Має серпоподібну форму та зубці на кінці леза	Для нарізання та розкладання сиру, поданого великим куском
Ніж та виделка для лимона	Виделка має два гострих зубці, ніж — зигзагоподібне лезо	Для нарізання та розкладання лимона
Ложки для порціонування	Розрізняються за розмірами, які залежать від виходу та виду страв	Для порціонування перших та солодких страв (киселів, компотів тощо)
Ложка для соусів	Має відігнутий носик для зручності порціонування	Для порціонування соусів
Ложки для приготування змішаних напоїв	З довгими ручками	Для приготування змішаних напоїв, коктейлів, віскі з содовою водою
Ложка фігурна	Може мати виту ручку	Слугує для порціонування варення в розетки
Ніж та виделка розподільні	Відрізняються великими розмірами. Виделка має два подовжених зубці	Для нарізання ростбіфу у присутності замовника при застосуванні англійського способу подавання страв
Лопатка кондитерська	Має декоративну форму	Використовується для розкладання тістечок, тортів
Щипці кондитерські: великі, малі	Стандартної форми	Призначені для розкладання печених виробів. Для розкладання цукру-рафінаду (кускового), шоколадного асорті
Щипці для розколювання волоських горіхів	Міцні плоскі, гофровані зубці із заглибленням для горіхів	Для розколювання волоських горіхів
Щипці для розколювання кускового цукру	Мають гострі та міцні леза	Для розколювання кускового цукру
Щипці для харчового льоду	Виготовляють з некорозійного металу	Використовують для розкладання льоду
Спеціальні ножиці	З короткими закругленими кінцями	Для розрізання грона винограду на супліддя
Свічники	На 1, 3 і більше свічок	Для освітлення столика та декоративного оформлення залу

1.3.4. Скляний і кришталевий посуд

Для сервірування столів у ресторанах, барах використовують кришталевий та скляний посуд різних видів (рис. 1.20—1.22). Скляний посуд може бути прозорим та кольоровим, з малюнком та без нього, з огранкою.

Рис. 1.20. Класичні форми та розміри кришталевого і скляного посуду:
а — чарки для лікеру (25—30 мл); *б* — чарки для коньяку (40 мл);
в — чарки для міцних напоїв (горілки, наливок, гірких настоянок, 50 мл);
г — чарки для міцних та десертних вин (мадери, 75 мл); *д* — чарки для рейнвейна (для білого столового вина, має світло-зелений, золотаво-зелений та кобальтовий колір, 100 мл); *е* — чарки лафітні (для столового червоного вина, 125 мл);
є — келихи для шампанського та ігристих вин (150 мл);
ж — фужери для мінеральних та фруктових вод (250—280 мл);
з — стакани для води (200—250 мл); *і* — келих для пива (250—500 мл);
к — стакани для коктейлів (220—250 мл); *л* — стакани для соків (150—170 мл)

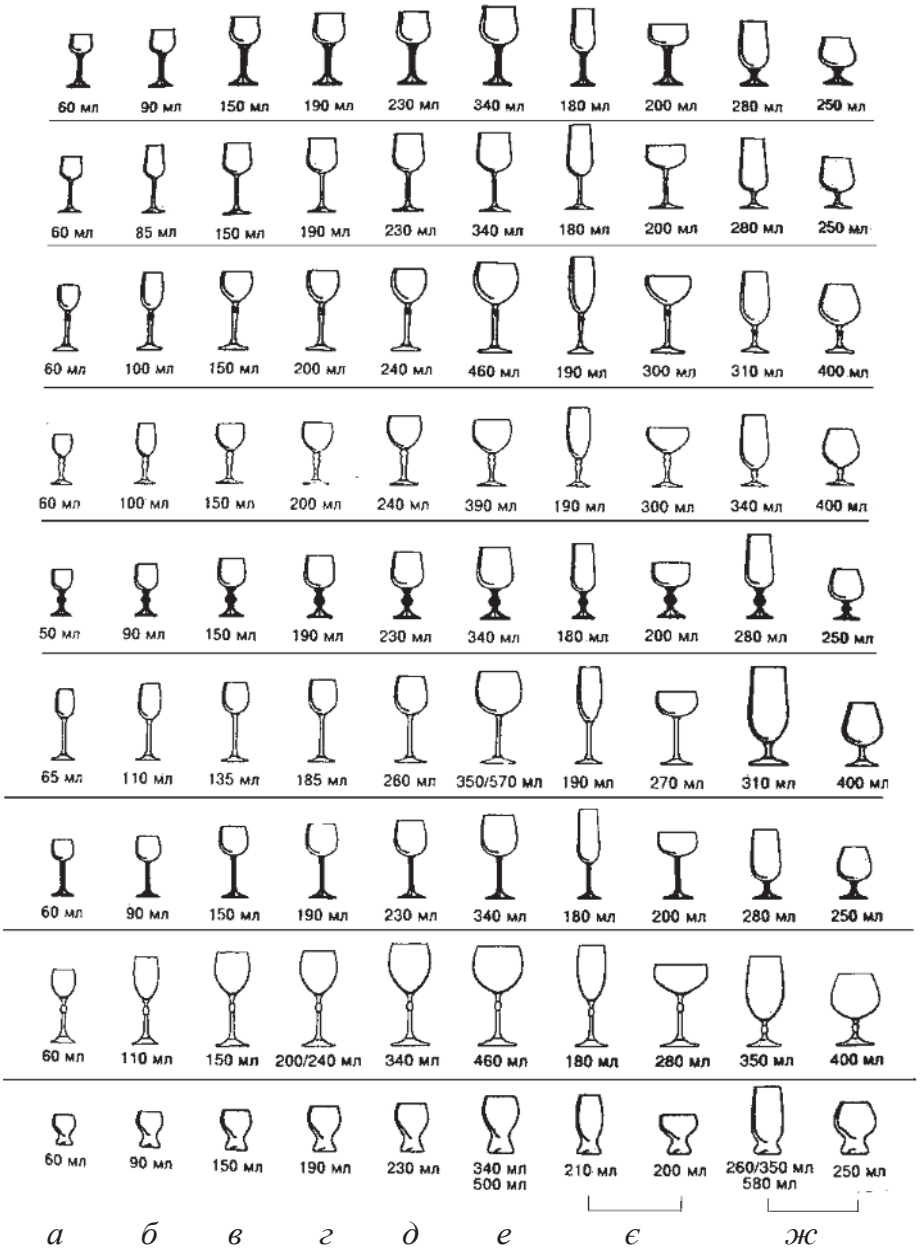


Рис. 1.21. Варіативні форми і розміри сучасного індивідуального скляного посуду:
а — чарки для горілки; *б* — чарки для лікеру та портвейну; *в* — келихи для білого столового вина; *г* — келихи для столового червоного вина; *д* — фужери для мінеральних та фруктових вод; *е* — келихи для червоного вина;
є — келихи для шампанського; *ж* — келихи для коньяку

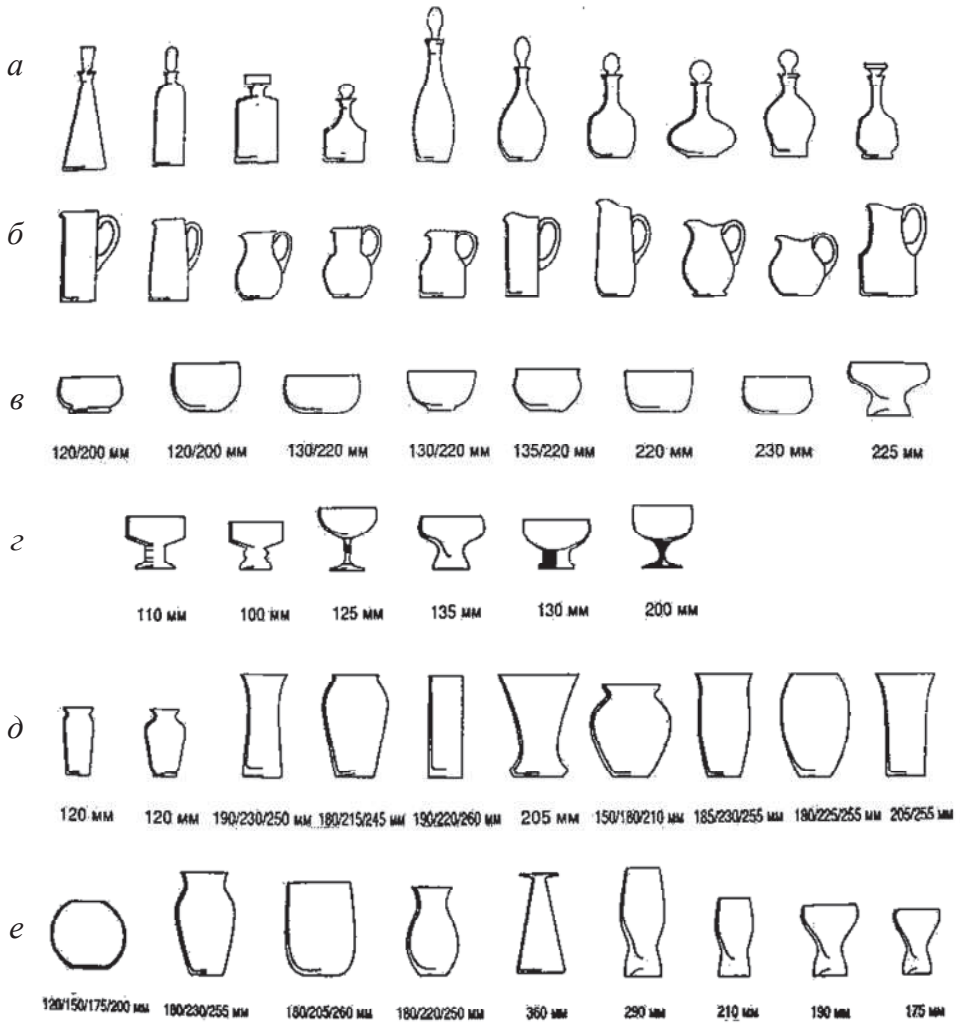


Рис. 1.22. Посуд зі скла різного призначення:
а — графини (500—1000 мл); *б* — глечики (1000—1500 мл);
в — салатники (одно- і багатопорційні) без ніжки та на ніжці;
г — креманки однопорційні;
д, е — вази для квітів та декоративні

У закладах ресторанного господарства використовують скло, прозорий та кольоровий кришталь, з огранкою і без неї, богемське скло, молочне скло, смальту.

Кришталевий посуд найчастіше використовують в закладах ресторанного господарства класів «люкс» та «вищий», а також для обслуговування прийомів, бенкетів, спеціальних заходів тощо. Використовують різноманітні види обробляння кришталю: гравіровка, огранка, різьблення, діамантова грань. У повсякденному обслуговуванні споживачів у ресторанах та барах першого класу, кафе,

спеціалізованих закладах швидкого обслуговування здебільшого використовують термостійкий скляний посуд, який може бути з огранкою, кольоровим, виробленим із пресованого скла.

Скляний посуд може бути багатофункціональним та призначеним для використання за певних умов. Для закладів харчування вибирають скляний посуд за місткістю, формою, кольором з урахуванням виду напою чи страви та умов їх подавання в певному типі закладу ресторанного господарства (табл.1.6, 1.7; додаток 10).

Місткість бокалів, чарок знаходиться в обернено пропорційній залежності від міцності напою.

Таблиця 1.6

ХАРАКТЕРИСТИКА ТА ПРИЗНАЧЕННЯ БАГАТОПОРЦІЙНОГО СКЛЯНОГО (КРИШТАЛЕВОГО) ПОСУДУ

Найменування	Місткість, $см^3$, розмір, мм	Призначення
Графини різної конфігурації з вузьким горлом та притертою пробкою	250—200	Для алкогольних та безалкогольних напоїв при подаванні на розлив
Глечики різної конфігурації з носиком, кришкою та ручкою	2000—2750	Для негазованої води, соків, морсу, крюшону, фірмових слабо- та безалкогольних напоїв
Крюшонниці з черпаком, бокалами та кришталевою тацею	3000	Для приготування та подавання крюшону, холодного пуншу тощо
Вази чашоподібні на високій ніжці	Ø 90	Для варення, цукерок, печива, тістечок та інших кондитерських виробів
Вази з круглою або овальною чашею на ніжці (високій чи низькій) та без ніжки	Ø 200—240	Для фруктів, ягід, цитрусових тощо
Вази-плато (з плоскою поверхнею)	Ø 240—250	Для тістечок, тортів звичайних та порційних
Вази для квітів високі, циліндричні, конусоподібні та іншої форми, низькі настільні	100—150	Для букетів зі свіжого зрізу та квіткових композицій
Салатники з потовщеного скла круглої та овальної форми	Ø 200—240	Для подавання овочевих салатів, овочів натуральних
Набори для спецій та приправ		Для солі, перцю та гірчиці
Флакони різної форми з широким дном та скляною пробкою	200	Для оцту, олії соняшникової, кукурудзяної, провансаль чи оливкової
Жом		Для вичавлювання соку лимона чи помаранчі
Попільниці круглої, прямокутної та інших форм		Для попелу під час паління
Мірний посуд з пресованого скла: мірний стакан циліндричної форми; мірний стакан циліндричної форми	 100 200	Для вимірювання певних порцій напоїв. Має позначки, що відповідають об'ємам 50 та 100 $см^3$. Має позначки, що відповідають об'ємам 100 та 200 $см^3$

Таблиця 1.7

ХАРАКТЕРИСТИКА ТА ПРИЗНАЧЕННЯ КЛАСИЧНОГО ІНДИВІДУАЛЬНОГО СКЛЯНОГО (КРИШТАЛЕВОГО) ПОСУДУ ВІТЧИЗНЯНОГО ВИРОБНИЦТВА

Найменування	Місткість, $см^3$	Призначення
Чарка лікерна на високій ніжці (може бути кольоровою)	25	Для лікерів
Чарка коньячна (форми бочечки чи тюльпана)	30	Для подавання коньяку до кави
Чарка горілчана	50	Для горілки, настоянок, наливок
Стопка	50	Для горілки, настоянок, наливок
Чарка мадерна	75	Для міцних та десертних вин
Чарка рейнвейна (кобальтового чи жовтувато-зеленуватого кольору), має видовжену форму	100	Для білих сухих та напівсухих столових вин
Чарка лафітна	125	Для червоних столових вин
Бокал конічної, подовженої, циліндричної, грушо- чи тюльпаноподібної або кременчастої форми	125—150	Для шампанського та коктейлів з шампанським; ігристих та газованих вин
Фужери	200—240	Для безалкогольних напоїв (фруктових і мінеральних вод) та пива, які відпускаються в пляшках
Бокали циліндричної форми на низькій ніжці	250—400	Для подавання пива в спеціалізованих барах та ресторанах
Креманки	Ø 90	Для подавання свіжих ягід, фруктів у сиропі, фруктових салатів та драглистих солодких страв
Стакани конічні високі (160—170 мм) з потовщеним дном	250—300	Для подавання вершкових, молочних, фруктово-ягідних коктейлів, кави-глясе
Стакани конічні з потовщеним дном	200	Для подавання лимонаду, мінеральної та содової води, віскі з льодом
Стакани конічні	125	Для соків
Стакани чайні	250	Для подавання чаю, глінтвейну та інших гарячих напоїв. Використовуються разом з підстаканниками для чаю
Стакани із пресованого скла	200—250	Для подавання гарячих напоїв (чаю, кави з молоком, какао) та холодних напоїв у кафе, їдальнях, спеціалізованих закладах
Блюдця-розетки	Ø 90—100	Для індивідуального подавання варення, меду, джему, конфітюру тощо
Свічники	На 1 та більше свічок	Для використання за призначенням та оформлення інтер'єру закладу ресторанного господарства

1.3.5. Дерев'яний посуд та набори

Дерев'яний посуд найчастіше використовується в спеціалізованих та стилізованих під старовину підприємствах ресторанного господарства. Його виготовляють з твердих порід дерева (груша, липа). Для підвищення міцності та вологонепроникності дерево просочують спеціальною рідиною і покривають лаком. Якщо лак термостійкий, то в дерев'яному посуді можна подавати гарячі страви. Для його оздоблення також застосовують різьблення. Використовують і плетений посуд із соломки, лози, бамбука тощо. Дуже поширені вироби із каучукового бразильського дерева виробництва заводу «Studio Nova» (Таїланд), завдяки широкій шкалі форм та розмірів різних типів мисок, салатників, таць, настільних наборів для спецій, різних ємностей, виготовлених також із деревини у комбінації зі склом. Ці вироби являють собою найкраще поєднання практичних та естетичних вимог, що висуваються до сучасного ресторанного посуду та аксесуарів.

Посуд може бути світлих, темних природних кольорів, кольоровим (зеленим, червоним), з декором тощо. Призначення столового посуду описано в табл. 1.8.

Таблиця 1.8

ХАРАКТЕРИСТИКА ТА ПРИЗНАЧЕННЯ ДЕРЕВ'ЯНОГО ПОСУДУ І НАБОРІВ

Найменування	Призначення та характеристика
Хлібниці, тарілки, таці	Для подавання хліба та хлібобулочних виробів
Дошки квадратні, прямокутні	Для подавання канапе, волованів, тарталеток тощо
Фігурні, овальні таці з головою корови, свині, риби	Для подавання холодних страв та закусок з м'яса і м'ясної гастрономії, птиці, риби і рибної гастрономії
Таці зі скляними випуклими кришками	Для подавання асортименту сирів
Прямокутні таці	Для подавання канапе, волованів, тарталеток, овочів фаршированих
Таці різної форми, з бортами та без них	Для подавання страв, для утилітарного призначення
Соусники	Для холодних соусів
Набори для спецій з тацею та ложечками (лопатками)	Для солі, перцю, гірчиці
Тарілки, блюда	Для борошняних кондитерських виробів, фруктів
Келихи	Для напоїв власного виробництва
Бокали	Для алкогольних та прохолодних напоїв власного виробництва
Столові ложки	Для перших страв (національних супів), для розкладання вареників, галушок
Ложки для порціонування	Для порціонування національних супів, печені по-домашньому в горщиках

Закінчення табл. 1.8

Найменування	Призначення та характеристика
Столова ложка та виделка для порціонування	Для порціонування других страв
Зубочистки в індивідуальній упаковці, ароматизовані	Для використання за призначенням
Шпажки дерев'яні з папільйотками	Виробляються чотирьох видів. Використовуються як набори при подаванні страв на бенкетах групи «фуршет» тощо
Палички для страв китайської кухні	Для використання в етнічних ресторанах. Можуть бути в паперових, пластикових упаковках по 2 штуки, також з'єднаними в місці ручок
Підставки під паперові серветки	Для використання за призначенням
Свічники різних форм і розмірів	Для використання за призначенням
Підставки-таці, плетені з лози, прямокутні	Підставки довжиною 30—50 см використовуються під головки твердого сиру при викладанні на «шведській лінії», а також як елемент декору
Хлібниці овальні	Мають розмір 20 х 13 х 9 см і використовуються для подавання хлібобулочних виробів при індивідуальному та гуртовому обслуговуванні
Хлібниці круглі з бамбука	Мають Ø 15—20 см і використовуються при індивідуальному та гуртовому обслуговуванні
Лотки плетені з лози	Довжина 25—30 см. Для подавання тостів при гуртовому обслуговуванні
Плетені вази з подовженими бортами	Довжиною 15, 20, 24 см. Для подавання хліба та хлібобулочних виробів при індивідуальному і гуртовому обслуговуванні
Кошики плоскі з хвилястими бортами і високою ручкою	Мають розміри 36 х 29 х 10 см. Для подавання фруктів, кондитерських та хлібобулочних виробів, головок твердого сиру при сервіруванні відповідних столів на бенкетах групи «фуршет»
Кошики з високими бортами з ручкою	Мають розміри Ø 13 см, висота 5 см та Ø 18 см, висота 10 см. Для подавання фруктів
Кошики з двома ручками, плоским дном і одним бортом	Мають розміри 49 х 47 х 22 см. Для подавання фруктів, твердих головок сиру на бенкетах групи «фуршет», при оформленні вітрини або дизайну залу тощо
Кошик прямокутний з чотирма відділеннями	Має розмір 50 х 28 см. Для різних сортів хліба при гуртовому обслуговуванні
Підставка під пляшки з колекційним вином	Має різні види. З двома ручками і кільцем для притримування горла пляшки при наливанні вина, з однією ручкою позаду кошика. У вигляді полички з двома вертикальними ручками
Плетені форми-підставки під певні пляшки з напоями	Мають утилітарне призначення та використовуються в ролі дизайну

1.3.6. Посуд і набори із полімерних матеріалів, фольги та паперу

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

Сфера використання посуду та наборів із полімерних матеріалів надзвичайно широка:

— заклади швидкого обслуговування (мережа «МакДональдз», «Швидко», «Містер Снек « тощо);

— бари першого класу, кафе, закусочні певної спеціалізації; буфети стаціонарні та пересувні; заклади харчування, що працюють у місцях масового відпочинку населення стаціонарно, сезонно або спорадично (тобто виїзні буфети тощо);

— заклади харчування, що пропонують послуги з організації споживання продукції і обслуговування та організовують харчування й обслуговування учасників конференцій, семінарів, нарад за місцем їх проведення; організовують харчування і обслуговування культурно-масових заходів у зонах відпочинку; доставляють певні види кулінарної продукції та кондитерських виробів на робочі місця і додому споживачам; доставляють кулінарну продукцію і кондитерські вироби на замовлення та обслуговують пасажирів на шляху слідування пасажирського транспорту (в купе потягу, каюті пароплава, салоні літака); пропонують послуги: з реалізації кулінарної продукції; туристам для самостійного приготування кулінарної продукції;

— заклади харчування, які здійснюють кейтерингове обслуговування;

— дрібно-роздрібна мережа, що входить до складу стаціонарних закладів харчування, а також та, що функціонує самостійно;

— заклади харчування, в яких використовують автомати.

Посуд і набори із полімерних матеріалів також можуть використовуватися при різних формах обслуговування, наприклад, при організації «шведського столу» чи «шведської лінії» в ресторанах, кафе готельних комплексів. Він вигідний тим, що економить площу столу. Інколи виправдане використання певного виду одноразового посуду і наборів на презентаціях, бенкетах, у тому числі з нагоди відкриття чи закінчення виставок, ярмарок, фестивалів тощо.

Асортимент цього виду посуду та наборів надзвичайно широкий: тарілки різних розмірів та форм; таці овальні, круглі, прямокутні з ручками та без них, трапеціїподібні, з фестончастими краями, з бортами та отворами для тримання, таці з кришками та відділеннями для страв і місцем для наборів для подавання страв у салоні літака; менажниці з однією чи двома перегородками; тарілки з ємностями для варених яєць; блюда круглі, квадратні, прямокутні, восьмигранні з бортами; салатники круглі, прямокутні, квадратні; лотки з високими та низькими бортами прямокутні; набори основні (ложки, виделки та ножі закусочні, столові, десертні; ложка чайна, кавова, для морозива, паличка для перемішування цукру тощо); чарки-підставки для яєць, набори для спецій, зубочистки, у тому числі в індивідуальній упаковці та ароматизовані; сухарниці з кришкою

круглі та прямокутні; вази для фруктів на ніжці та без неї; для борошняних кондитерських виробів трьох-, чотирьох'ярусні; для серветок, квітів; креманки для солодких страв та морозива; шпажки для канапе в асортименті (рис. 1.23); миски для салатів; набори для розкладання салату, льоду тощо; фужери, бокали, чарки, стакани, стопки, чашки з блюдцями для чаю, кави; кружки для пива з ручками; ложки барні, палички для розмішування коктейлів, соломки барні в асортименті, всілякі прикраси для десертних страв та коктейлів, що входять до переліку барних аксесуарів; кліпси для утримування бокалів за борт тарілки при влаштуванні бенкетів групи «фуршет»; серветки-підставки різної форми під чашки, кружки, фужери, бокали, чарки тощо.

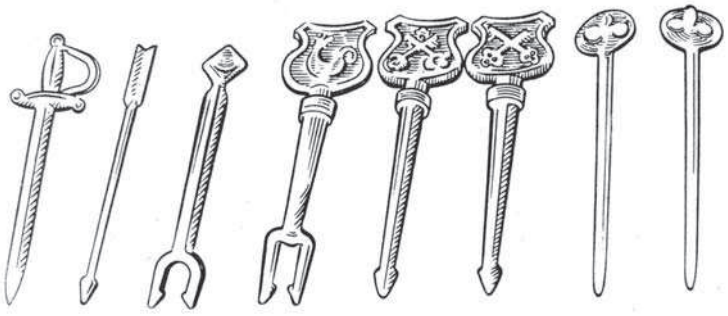


Рис. 1.23. Пластмасові шпажки

До одноразового належить також посуд із *фольги та картону*, вкритий тонким шаром фольги. Він використовується у тих же типах закладів ресторанного господарства і має майже таке саме призначення, що й полімерний посуд. Цей посуд може використовуватися при подаванні багатопорційних страв на бенкетах групи «фуршет», при організації «шведської лінії», «шведського столу» тощо.

Номенклатура видів цього посуду здебільшого представлена блюдами овальної форми восьмигранними, з фігурними бортами, прямокутними, з кришками прозорої пластмаси, лотками прямокутними, кокільницями, касалетками з кришками, які використовуються при подаванні в салоні літака других гарячих страв, менажницями на два чи три відділення, попільничками тощо.

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

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

1.3.7. Столова білизна

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

Основні види тканин, які використовуються для столової білизни, наступні:

— натуральні: атлас, чиста бавовна, вовна, дамаст, льон, муслін, полотно, тюль, шовк та інші;

— штучні: тканини із ацетатного, віскозного, полінозного, поліефірного волокон, поліестеру тощо;

— змішані тканини: суміш натуральних тканин з різним відсотком синтетичних волокон.

Скатертини та тканини в закладах ресторанного господарства використовуються для покриття стільниць обідніх, бенкетних столів, для створення «юпок» для бенкетних столів і дизайну інтер'єру стилізованих, тематичних та етнічних закладів харчування. Характеристика лляних скатертин вітчизняного виробництва наведена в табл. 1.9. Вони мають переважно прямокутну форму.

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

В сучасних умовах розвитку ресторанного бізнесу столова білизна та її дизайн значно змінилися. Кольорова гама, в якій виконана столова білизна закладів ресторанного господарства, різнобарвна: класичні кольори; пастельні і насичені яскраві та темні кольори, тканини з малюнком чи орнаментом (рослинний, геометричний), різнокольорова «клітинка» з різними розмірами кліточок тощо.

Таблиця 1.9

ХАРАКТЕРИСТИКА ЛЛЯНИХ СКАТЕРТИН КЛАСИЧНИХ РОЗМІРІВ ВІТЧИЗНЯНОГО ВИРОБНИЦТВА

Розмір, см	Колір	Характеристика
173 х 173	Білий	З ажуром (мереживо по краю) та без нього
140 х 250 140 х 225 140 х 200 140 х 175 140 х 150 140 х 100	Білий	Льон жакардовий
150 х 150	Кольорові	Підрублені з ажуром
135 х 135	Кольорові	Підрублені з ажуром
173 х 208 173 х 250 173 х 280 200 х 500 200 х 250	Білі	Бенкетні, камчатні, жакардові

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

Основними кольорами, які використовуються для скатертин, є пастельні: блідо-блакитний, топленого молока, персиковий, лимонний, блідо-рожевий, чайної троянди, блідо-зелений, салатний тощо; насичені тони: абрикосовий, жовтий, світлої охри, рожевий, салатний, блакитний, зелений, червоний тощо; темні тони: темно-зелений, темно-синій, коричневий, малиновий, пурпурний тощо; класичні кольори: білий (різних відтінків), синій, бордо тощо. Основними формами скатертин є наступні: квадратні, прямокутні, овальні, круглі.

З розвитком ресторанного бізнесу заклади харчування віддають перевагу скатертинам із штучних та спеціально оброблених натуральних тканин, що мають волого- та жировідштовхувальні властивості. Наприклад, дуже поширеними є скатертини із поліестеру однотонні та з одностороннім малюнком, з плямозахисним просочуванням (тефлон). При дотриманні правил користування та прання при температурі не вище 40ºС та прасуванні зі споду при температурі не вище 100ºС вони не втрачають кольору довгі роки, є гігієнічними, їх легше доглядати і вони довше служать (середня тривалість використання скатертин з натуральних тканин близько трьох років), незважаючи на щоденне прання. За цих умов вони мають незмінно святковий вигляд і можуть використовуватися в закладах харчування першого класу, кафе, їдальнях, закусочних, спеціалізованих закладах та закладах швидкого обслуговування. Закордонні фірми-виробники пропонують скатертини значно ширшого асортименту, наприклад, квадратні, 80 х 80 см, 90 х 90 см, 100 х 100 см, 130 х 130 см, 140 х 140 см, 160 х 160 см, 180 х 180 см; прямокутні, 130 х 170 (190) см, 140 х 180 (200—260) см, 160 х 180 (220—300) см, круглі, Ø 160 см. При організації проведення бенкетів групи «фуршет» популярними є одноразові паперові скатертини та «юпки», які кріпляться стрічкою «велькро». Таку столову білизну використовують фірми, які здійснюють послуги з кейтерингового обслуговування.

Серветки можуть мати утилітарне або декоративне призначення. Утилітарні серветки виробляються з натуральних та змішаних тканин, в окремих випадках зі штучних.

Декоративні серветки здебільшого виробляються зі змішаних та штучних тканин, в окремих випадках із натуральних.

Серветки можуть бути однотонними, кольоровими, контрастного порівняно зі скатертинами стільниць або «юпками» тону, виробленими із такої ж тканини, що й скатертини.

Загальна характеристика серветок наведена у табл. 1.10.

Таблиця 1.10

ХАРАКТЕРИСТИКА СЕРВЕТОК

Розмір, см	Тип тканини	Колір	Застосування
50 х 50; 50 х 35	Натуральні, змішані	Різнобарвні (класичних, пастельних та насичених темних тонів)	При індивідуальному сервіруванні на полірованій поверхні столу; для використання за призначенням при повсякденному та бенкетному обслуговуванні. Застосовують найрізноманітніші форми складання
46 х 46; 45 х 45; 42,5 х 42,5	Натуральні (льон)	Білі з ажуром, білі без ажуру, кольорові	При індивідуальному сервіруванні на полірованій поверхні столу; для використання за призначенням при повсякденному та бенкетному обслуговуванні. Застосовують найрізноманітніші форми складання

Закінчення табл. 1.10

Розмір, см	Тип тканини	Колір	Застосування
35 х 35; 30 х 30	Натуральні (льон, бавовна)	Кольорові з ажуром та без ажуру	Для використання за призначенням при повсякденному та бенкетному обслуговуванні. Застосовують обмежені форми складання
25 х 25	Натуральні (бавовна)	Білі, інколи пастельних тонів	Для індивідуального подавання замість полоскальниці для рук. Подають вологими, гарячими, складеними вчетверо на пиріжковій тарілці
50 х 35	Натуральні (мішковина з тасьмою)	Нефарбовані, інколи кольорові	Для використання в якості скатертин у стилізованих, тематичних, етнічних закладах харчування

При подаванні страв офіціанти користуються *ручниками,* які захищають руки від опіків при перенесенні гарячих страв, манжети — від забруднення. Ручниками можна полірувати столові набори та злегка протерти посуд безпосередньо перед сервіруванням столу. Розміри ручника стандартні — 35 х 80 (85) см, колір може бути білим, в окремих випадках — пастельних тонів. Ручник має бути чистим та випрасуваним.

Рушники використовують для полірування посуду та наборів, в окремих випадках — полірування фруктів (яблук, груш тощо), витирання рук. Виготовляють їх з м'якої бавовняної тканини, яка легко вбирає вологу. Рушники зазвичай не чисто білі, а смугасті або в клітинку, можуть бути вафельними чи махровими. Розміри рушників — 100 (200) х 40 см, махрових — 40 х 40 см.

Столова білизна має бути чистою, добре випрасуваною. Скатертину складають по довжині, пропрасовують основну складку, знову складають удвічі по довжині, потім удвічі поперек. Серветки складають один раз. Зберігають столову білизну в білизняній. Столова білизна повинна бути промаркованою, якщо використовується загальноміська пральня. У разі якщо підприємство має власну пральню, то маркірувати білизну немає потреби.

У ресторанах також використовується столова білизна закордонних виробників — з Італії, Німеччини, Великої Британії, Франції, Словенії, Угорщини, Польщі, Росії.

Питання для самоперевірки

1. З яких матеріалів використовується посуд при індивідуальному сервіруванні та подаванні страв у закладах ресторанного господарства різних типів і класів?
2. Дайте характеристику та визначте призначення класичного вітчизняного порцелянового та фаянсового посуду, який має утилітарне значення.
3. Дайте характеристику та визначте призначення вітчизняного керамічного посуду, який використовується в закладах харчування і має утилітарне та декоративне призначення.
4. Асортимент металевого посуду, який використовується у сфері ресторанної індустрії.
5. Дайте характеристику основним та додатковим наборам та визначте їх призначення.

6. Дайте характеристику видам обробляння кришталю залежно від виду посуду.
7. Охарактеризуйте дерев'яний посуд та набори і визначте сферу їх застосування.
8. Охарактеризуйте посуд і набори з полімерних матеріалів, вкажіть їх перевагу і недоліки та визначте сферу використання.
9. Дайте характеристику посуду з фольги та картону з фольгою і визначте сфери їх застосування.
10. Охарактеризуйте асортимент паперового посуду і визначте сфери його застосування.
11. Визначте основні відмінності посуду та наборів вітчизняного виробника від посуду іноземних виробників.
12. Дайте характеристику асортименту посуду зі скла і його сполук іноземних виробників, які функціонують на ринку України.
13. Перелічіть види столової білизни та вкажіть основні види тканин, які використовуються для її пошиття.
14. Дайте характеристику лляних скатертин класичних розмірів вітчизняного виробництва.
15. Дайте характеристику скатертин іноземного виробництва і визначте сферу їх застосування.
16. Дайте характеристику серветкам вітчизняного та іноземного виробництва, які мають утилітарне і декоративне призначення в закладах ресторанного господарства.
17. Визначте сферу використання ручників та дайте їм характеристику.
18. Охарактеризуйте вимоги, які висуваються до рушників, та визначте сферу їх використання.
19. Охарактеризуйте асортимент скляного та кришталевого посуду, який використовується в ресторанах і барах різних класів.

1.4. МЕНЮ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Ключові терміни: меню вільного вибору страв, меню порційних страв, меню окремого дня, меню бенкетне, меню денного раціону харчування, режим харчування, комплексний обід (сніданок, вечеря, полуденок), електронне меню.

1.4.1. Класифікація меню

Успіх закладів ресторанного господарства залежить від багатьох складових, чільне місце серед яких займає меню. *Меню* (від франц. *menu)* — це перелік страв і напоїв, рекомендованих споживачам. Цей термін як короткий і найзручніший широко використовується у вітчизняних закладах ресторанного господарства. В інших країнах застосовується термін «карта». Його перейняли також вітчизняні заклади ресторанного господарства: карта вин, карта сигар, карта кальянів тощо[9]. Меню є візитною карткою закладу, тому папка з меню має бути красиво і добротно оформлена. Воно має узгоджуватися із загальною концепцією закладу ресторанного господарства. Оскільки концепція базується на очікуваннях споживачів, то меню повинно не тільки задовольнити, а навіть перевершити їх очікування[10].

Винною картою (франц. *la carte vins*) називають папку, в якій містяться назви пропонованих споживачам вин. В залежності від описаних у карті позицій вин можуть використовуватися також інші назви: «винний листок», «винна книга». Винна карта є одним із найважливіших критеріїв, за яким визначають рівень (клас) закладу ресторанного господарства.

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

Зміст меню залежить від типу закладу ресторанного господарства. Його розробка вважається складною справою, тому що має бути враховано багато чинників: вид і кількість продуктів, які мають використовуватися для приготування страв, що в свою чергу впливає на визначення виду і кількості обладнання та розміру виробничих приміщень для його розміщення, чисельності та кваліфікації працівників, рівня їх професіоналізму, а також вибору форми обслуговування. Наприклад, обслуговування готовими стравами з подачею в одно- або багатопорційному посуді чи з безпосереднім приготуванням страв у залі тощо. Крім того, важливе значення має цінова політика, необхідність враховувати харчову цінність страв і раціон харчування людей різного віку та професійної зайнятості.

Залежно від контингенту споживачів, типу і потужності закладу ресторанного господарства, застосовуваних форм і методів обслуговування та інших факторів розрізняють такі види меню: вільного вибору, скомплектоване, бенкетне, комбіноване (рис. 1.24).

---

[9] Карта вин, чайна карта, карта сигар, карта кальянів детально розглянуті в розділах 1.7, 2.6 та 3.4.

[10] Особливості меню в закладах ресторанного господарства для різних контингентів споживачів розглянуті в розділі 3.

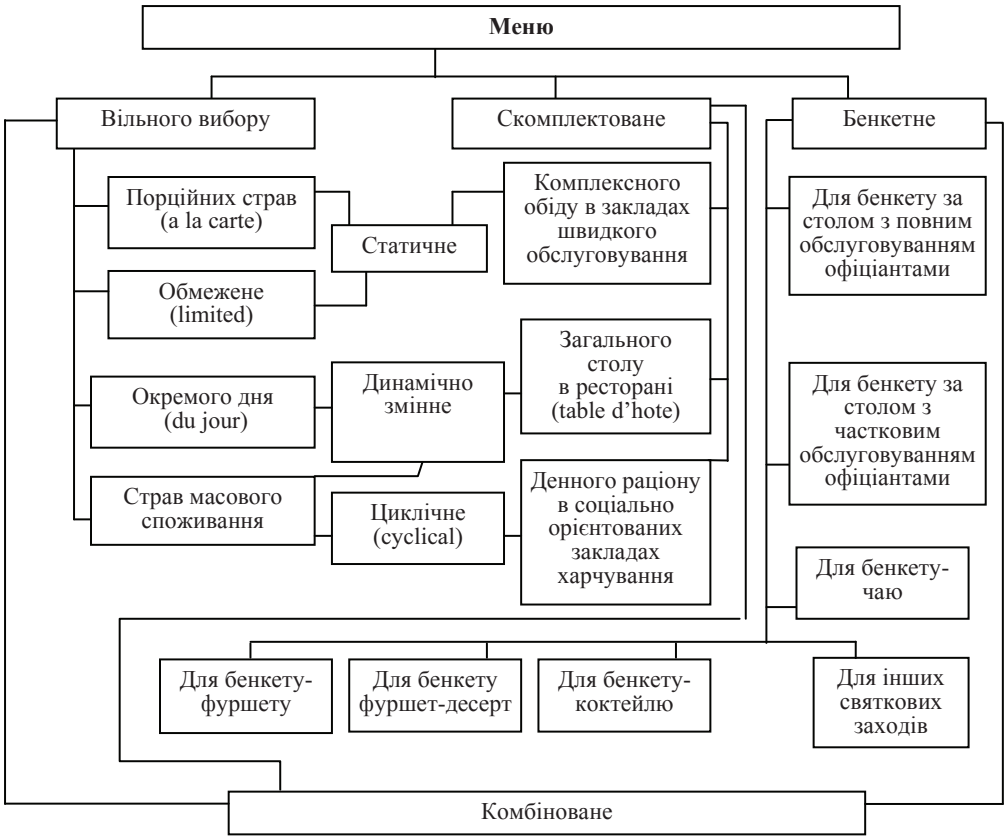


Рис. 1.24. Класифікація меню

Меню вільного вибору дає можливість споживачам вибирати страви із загального меню підприємства згідно зі своїми уподобаннями і самостійно складати для себе меню сніданку, обіду чи вечері. Залежно від можливості внесення змін у меню воно поділяється на статичне й динамічне. У підгрупу статичного включають меню порційних страв (a la carte) і обмежене меню (limited).

У порційному меню вказують порційні страви в широкому асортименті. Його використовують у ресторанах і характерною його особливістю є те, що страви, як правило, готують на замовлення. Приготування широкого асортименту страв супроводжується використанням більш широкого асортименту продуктів, збільшенням видів використовуваного обладнання і площі виробничих цехів та складських приміщень. Враховуючи складність приготування порційних страв, необхідно забезпечити підприємство персоналом високої кваліфікації. Це меню не змінюється тривалий час, тому вважається статичним (постійним). Зміни можливі раз на місяць чи сезон і пов'язані з появою або недостатністю певних видів продуктів для їх приготування або попиту на певні страви чи напої.

В *обмеженому меню* зменшується не тільки асортимент основних страв, а й закусок, напоїв, тому воно має також іншу назву — меню вузького асортименту.

Таке меню використовується у закладах швидкого обслуговування, а також в спеціалізованих закладах ресторанного господарства: закусочній (пиріжковій, млинцевій тощо), кафе (кафе-морозиво, кафе-кондитерська). Зменшення асортименту страв у меню має певні переваги: автоматично звужується перелік продуктів, необхідних для приготування страв. Працівники значно швидше і краще засвоюють прийоми і методи роботи. Завдяки цьому легше підготувати допоміжний персонал, запам'ятати особливості приготування та подавання страв.

Обмежене меню знижує собівартість приготування страв внаслідок зменшення спеціального обладнання, виробничих і складських приміщень. Недоліком його є одноманітність, що негативно впливає на попит споживачів.

У підгрупу *динамічного меню* в складі меню вільного вибору включається меню страв масового приготування і меню окремого дня. Особливістю меню вільного вибору страв масового приготування є те, що до його складу входять страви, заздалегідь виготовлені партіями. Таке меню складають у кафе (неспеціалізованих), їдальнях — як загальнодоступних, так і соціально орієнтованих. Причому останні можуть використовувати як меню вільного вибору, так і скомплектованого, тобто застосовують комбіноване меню. Воно може змінюватися циклічно або динамічно (частіше, ніж циклічне).

Завдяки *циклічному меню* вдається досягти різноманітності страв. Періодичність їх повторюваності може бути різною: одні страви (найбільш вживані) повторюються через один-два дні, інші — через два-три тижні тощо. Важливими перевагами цього меню є можливість внаслідок циклічної повторюваності страв швидко освоювати технологію їх приготування, а також накопичувати інформацію про їх популярність, що значно полегшує планування і прогнозування чергування.

Основною особливістю *меню окремого дня* є значна змінюваність асортименту страв. У нього включають чергові страви. Таке меню, як правило, складається щодня, тобто може задовольнити навіть постійних клієнтів, забезпечити використання продуктів, які характерні для відповідного сезону. В той же час необхідно мати добре підготовлений і досвідчений персонал, у тому числі шеф-кухаря, який має бути передусім творчою особистістю. Споживачі, які постійно відвідують даний заклад харчування, в основному роблять це заради шеф-кухаря, який може запропонувати авторські страви в найкращому виконанні.

В групу *скомплектованого меню* входять меню комплексного обіду (сніданку, вечері, полуденка), які передбачають включення до його складу як основних, так і додаткових страв, загальна вартість яких чітко фіксована. Це дає можливість організувати харчування за абонементами в соціально орієнтованих підприємствах, чи з попередньою оплатою раціону харчування в ресторані готелю (в основному туристів), чи реалізувати страви не тільки із меню вільного вибору, а й комплексного обіду в закладі швидкого обслуговування. Як правило, комплексний обід в цьому закладі коштує дешевше, ніж такий же набір страв, вибраний споживачем із меню вільного вибору, що підвищує його привабливість.

Страви в меню закладів швидкого обслуговування включають з різним виходом: великі й малі порції, що створює більше зручностей споживачам.

Меню загального столу (table d'hôte) складає шеф-кухар ресторану з урахуванням принципів раціонального харчування та традицій і вимог до формуван-

ня меню сніданку, обіду чи вечері. Страви, що входять до його складу, реалізують за фіксованими цінами. Споживач не може вносити зміни в меню, до складу якого входить 4—7 різних страв. Згідно з цим розробляється окрема програма подавання обіду персоналом. Це меню належить до розряду змінного, що дозволяє забезпечити потреби споживачів, які протягом певного часу або постійно користуються послугами ресторану. Воно має також ознаки, характерні для меню денного раціону харчування.

Меню денного раціону харчування складається згідно з вимогами раціонального харчування певного постійного контингенту споживачів: школярів, учнів професійно-технічних навчальних закладів, відпочиваючих у санаторіях тощо (додаток 11, табл. 1). Для забезпечення різноманітності харчування страви в меню протягом тижня не повторюються або чергуються через один-два тижні, у зв'язку з чим воно має назву циклічного. У цьому випадку чергуються кілька стандартних меню (додаток 11, табл. 2).

Розглянуті види меню зустрічаються рідше, більшого поширення набуло комбінування різних видів меню. Наприклад, порційного меню і меню окремого дня, обмеженого меню вільного вибору і комплексного обіду тощо.

Бенкетне меню — це меню святкового сніданку, обіду або вечері[11]. Підбір страв і напоїв здійснюється з урахуванням виду та характеру заходу, сезону тощо. Сумарна вага страв коливається від 0,6 до 1,2 кг на одну особу.

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

Асортимент бенкетного меню визначається характером урочистої події та побажаннями замовників. Якщо бенкет проходить за столом з повним обслуговуванням офіціантами, то асортимент холодних страв та закусок обмежений і замовляють їх в основному в розмірі порцій (додаток 12). Для бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами замовляють широкий асортимент холодних страв і закусок у розмірі напівпорцій чи $^1/_3$ порції на одну особу (додаток 13). Для бенкету-обіду можна запропонувати закуску, бульйон, солянку чи іншу першу страву. Асортимент других страв може складатися з 1—2 найменувань, а на десерт подають фрукти, морозиво, желе, кондитерські вироби. Бенкет зазвичай завершується подаванням чорної кави. Співвідношення між основними продуктами, включеними в бенкетне меню приблизно таке: м'ясо — 60 %, птиця — 25 %, риба — 15 %.

Меню бенкету-фуршету відрізняється значною кількістю холодних закусок, які готуються невеликими порціями, та обмеженим асортиментом гарячих страв (1—2 найменувань). Можна включати також морозиво, фрукти, штучні кондитерські вироби, каву.

У меню бенкету-коктейлю включають канапе, невеликі котлети, люля-кебаб, сосиски-малютки тощо.

Меню бенкету-чаю складається із солодких страв, фруктів, тортів, тістечок, печива, варення, гарячих напоїв.

До страв підбирають певні напої[12]. Традиційно на святі має бути шампанське, хоча б у кількості, достатній для першого тосту (в цьому випадку воно може

[11] Більш детально бенкетне меню розглянуто у темі 2.2.
[12] Більш детально це питання розглядається у темі 1.7 та 2.2.

бути напівсолодким). Зі стравами краще поєднуються сухе та напівсухе шампанське. Традиційно на бенкетах за столом та фуршет включають горілку і сухе вино: 2 /3 — червоного та 1/3 — білого. Орієнтиром може бути така кількість алкогольних напоїв на одну особу: на бенкеті-фуршеті — до 300 г, на бенкеті за столом може бути і більше.

На бенкеті-чай подають шампанське, десертні вина, лікери, коньяк; на бенкеті-коктейль переважають коктейлі та інші змішані напої, поряд з цим можуть подаватися вина, коньяк, шампанське. В меню бенкетів включають також води та соки.

1.4.2. Порядок розробки меню

Відповідно до типу і класу закладу ресторанного господарства розробляється асортиментний перелік страв та напоїв, який при відкритті закладу погоджується з територіальними органами санітарно-епідеміологічного контролю.

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

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

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

1. Холодні страви та закуски

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

2. Гарячі закуски

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

3. Перші страви

3.1. Прозорі
3.2. Заправлені
3.2.1. Рибні
3.2.2. М'ясні
3.2.3. Овочеві
3.3. Пюреподібні
3.4. Молочні
3.5. Холодні
3.6. Солодкі

4. Другі страви

4.1. Рибні (відварені, припущені, смажені, тушковані, запечені)
4.2. М'ясні (відварені, припущені, смажені, тушковані, запечені)
4.3. Із птиці (відварені, припущені, смажені, тушковані, запечені)[13]
4.4. Із субпродуктів
4.5. Овочеві
4.6. Борошняні
4.7. Круп'яні
4.8. Яєчні
4.9. Із сиру селянського

5. Солодкі страви

5.1. Гарячі (пудинг, суфле, каша гуріївська)
5.2. Желе, муси
5.3. Компоти
5.3. Киселі
5.4. Креми, збиті вершки
5.5. Морозиво
5.6. Плоди та ягоди свіжі

6. Напої[14]

6.1. Чай
6.2. Кава
6.3. Какао, шоколад
6.4. Молоко та кисломолочні продукти
6.5. Холодні напої та соки

7. Гарніри

7.1. Овочеві
7.2. Крупяні
7.3. Із макаронних виробів

8. Кондитерські та хлібобулочні вироби

8.1. Булочки
8.2. Пиріжки
8.3. Тістечка
8.4. Пісочні
8.5. Заварні
8.6. Листові
8.7. Кекси

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

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

Меню денного раціону харчування складають для робітників, службовців, студентів, школярів, відпочиваючих у санаторіях, будинках відпочинку, дитячих таборах, туристів, учасників з'їздів та конференцій, спортсменів. При складанні меню для споживачів за місцем роботи, відпочиваючих у санаторіях і будинках відпочинку слід враховувати норми споживання продуктів харчування, для іноземних туристів — національні смаки та звички.

Важливою складовою раціонального харчування є режим (рис. 1.25) і правильний розподіл добового раціону.

[13] Спочатку записують м'ясні страви та страви із птиці, приготовані з тушок, порційних та дрібнокускових напівфабрикатів, а потім — із січеного м'яса та котлетної маси.
[14] Карта вин розробляється окремо, що описано в темі 1.7.

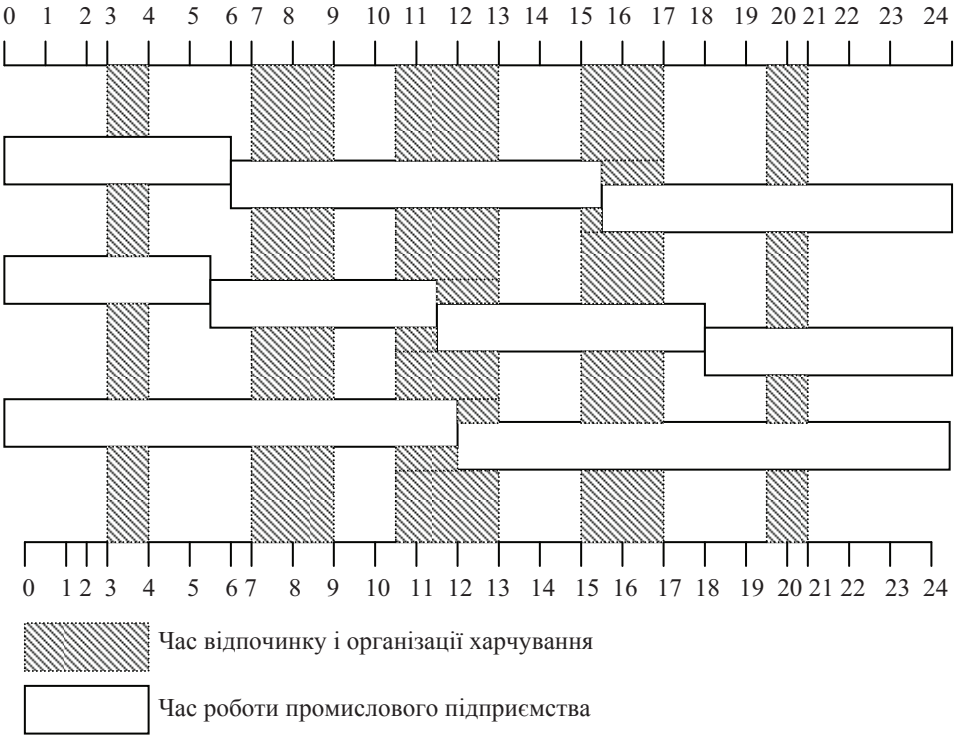


Рис. 1.25. Режим харчування працівників промислового підприємства

На виробництвах з нормальним температурним режимом найбільшим за обсягом споживання їжі є обід (табл. 1.11).

Таблиця 1.11

ПИТОМА ВАГА ДОБОВОГО РАЦІОНУ ХАРЧУВАННЯ НА ВИРОБНИЦТВАХ З НОРМАЛЬНИМ ТЕМПЕРАТУРНИМ РЕЖИМОМ, %

Зміна	Сніданок	Другий сніданок	Обід	Полуденок	Вечеря	Нічне споживання їжі
Перша	20—25		40	10—15	20—25	
Друга	20—25	15—20	40—45		15—20	
Третя	20—25		30		35—40	10—15

При роботі в гарячих цехах потреба організму в харчових речовинах змінюється. У перерві між роботою працівники споживають невелику частину добового раціону: при чотириразовому харчуванні — 10—15 %, при триразовому — 20—25 %. Основне споживання їжі (40—45 %) переносять на період дня, вільний від роботи: 1—1,5 год. після роботи (перша зміна) чи до роботи, не раніше ніж за 1—1,5 год. при роботі в другу чи третю зміни.

Рекомендований режим харчування школярів різного віку наведено в табл. 1.12.

Для дітей шестирічного віку в загальноосвітніх школах рекомендовано триразове харчування: гарячий сніданок, обід та полуденок. Школярам, які відвідують групу подовженого дня (переважно учні 1—4 класів), надається дворазове харчування (сніданок та обід), а при тривалому перебуванні в школі — і полуденок.

Таблиця 1.12

РЕЖИМ ХАРЧУВАННЯ ШКОЛЯРІВ ПРИ ВІДВІДУВАННІ ШКОЛИ

Час, *год.-хв.*	Період	Класи		
		1—5	6—11	Підготовчий (6 років)
Перша зміна				
8^{15} — 8^{30}	До уроків	За бажанням		
10^{05} — 10^{50}	**Друга перерва**	Другий сніданок		Другий сніданок
11^{20} — 11^{40}	Третя перерва		Сніданок	
13^{00} — 14^{15}	Четверта та п'ята перерви	Обід		
16^{20} — 16^{40}	Після уроків	Полуденок		Полуденок
Друга зміна				
15^{40} — 16^{00}	Друга перерва	Полуденок		
16^{45} — 17^{05}	Третя перерва		Полуденок	

1.4.3. Оформлення меню

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

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

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

У соціально орієнтованих підприємствах меню друкується на білому папері і вивішується при вході в зал, перед роздавальнею, а також на робочому місці касира.

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

Для того щоб переконати споживачів придбати ті чи інші страви та напої, поряд зі звичайним меню використовують меню-газету. При описі тієї чи іншої страви можна не тільки розкрити суть її приготування, а також дати історичну довідку, розповісти анекдот, назвати імена відомих людей, які віддавали їй перевагу.

При описі вина можна вказати місцевість, де вирощувався виноград для нього, рік врожаю, смакові якості, назвати ім'я першого виробника, дати рекомендації щодо подавання вина до певних страв.

Особливо слушно використати меню-газету в готелі, де є можливість більш широко й комплексно представити все, що можуть запропонувати ресторани, кафе, клуби, казино тощо. Така форма меню дає додаткову можливість ресторану презентувати страви, вина та послуги закладів ресторанного господарства.

Технологічною документацією на страви, що входять до меню вільного вибору або інших меню, розглянутих вище, є рецептура, що міститься у Збірнику рецептур страв та кулінарних виробів. При створенні технологічної документації на фірмові страви також користуються Збірником рецептур для визначення норм відходів і втрат при механічній та тепловій кулінарній обробці сировини і продуктів. Якщо вони відсутні на нові та імпортні види сировини, їх встановлюють дослідним шляхом.

Фірмові страви — це страви, створені за авторською рецептурою шефкухаря. Порядок розробки і затвердження технологічної документації на них затверджений наказом № 210 міністра економіки і зовнішньоекономічних зв'язків України від 25.09. 2000 року.

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

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

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

Відповідним чином оформлені фірмові страви включаються в меню.

1.4.4. Електронне меню

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

Електронне меню (e-Menu) — це інтерактивне меню, що реалізується за допомогою сенсорного дисплею, який розміщують біля столу або на столі, за яким сидить гість (рис. 1.26), чи біля барної стійки. Таке меню надає споживачам закладів ресторанного господарства можливість:

- візуально в інтерактивному режимі ознайомитися з меню закладу та наочно й оперативно побачити високоякісні фотографії і детальний опис кожної страви;

- робити замовлення, не викликаючи офіціанта;
- викликати офіціанта, наприклад, для того, щоб попросити рахунок;
- отримати додаткові послуги, оскільки в комп'ютері з e-Menu, як правило, є ще такі функції: ігри, гороскопи, анекдоти, відео, музика і т. sy.

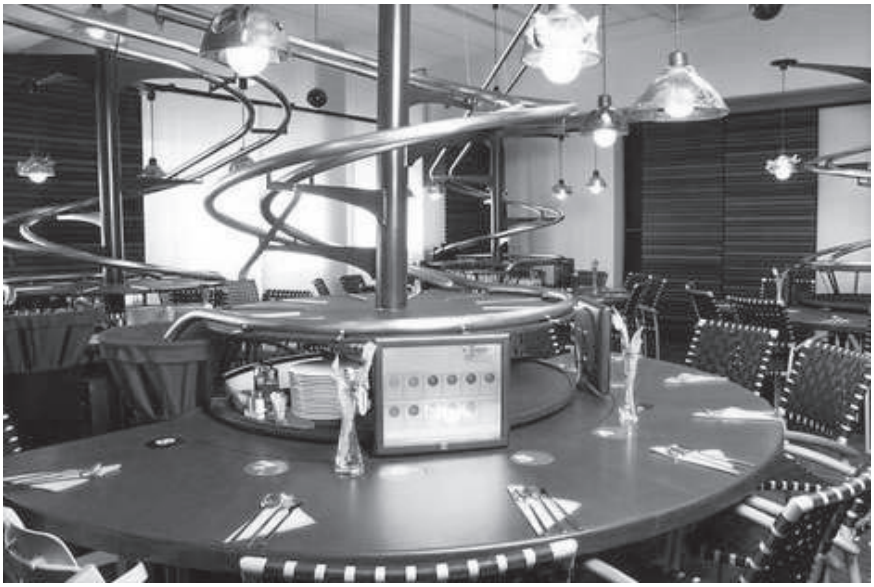


Рис. 1.26. Електронне меню на столі споживача
в закладі ресторанного господарства

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

Завдяки e-Menu в закладах ресторанного господарства відкриваються нові можливості для проведення рекламних акцій: можна ефективно представити свій бренд за допомогою системи електронного меню. Практично усуваються причини для конфліктних ситуацій під час прийняття замовлення. Відкриваються нові можливості і для зворотного зв'язку зі споживачами: проведення опитування і завдяки цьому можливість ефективно управляти програмами лояльності.

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

Питання для самоперевірки

1. Меню, його роль в забезпеченні успіху роботи закладу ресторанного господарства.
2. Фактори впливу на складання меню.
3. Меню як один із засобів реклами закладу ресторанного господарства.
4. Класифікація меню.
5. Види меню вільного вибору, їх характеристика.
6. Види меню скомплектованого денного раціону харчування, їх характеристика.
7. Види бенкетного меню, їх характеристика.
8. Характерні особливості статичного меню.
9. Характерні особливості динамічного меню.
10. Характерні особливості циклічного меню.
11. Комбіноване меню.
12. Відповідальні працівники за складання меню.
13. Порядок складання меню.
14. Особливості складання меню вільного вибору страв.
15. Особливості складання меню денного раціону харчування.
16. Вимоги до складання меню денного раціону для працівників, зайнятих у гарячих цехах.
17. Фірмові страви, порядок їх розробки.
18. Збірник рецептур як документ, що регламентує приготування страв, включених у меню.
19. Значення якісного оформлення меню.
20. Вимоги до оформлення меню в закладах ресторанного господарства різних типів.
21. Меню-газета, її зміст та значення.
22. Сутність електронного меню.
23. Переваги користування електронним меню для споживачів.
24. Переваги використання електронного меню для закладу ресторанного господарства.

1.5. ПІДГОТОВКА ДО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Ключові терміни: торгові приміщення, вестибюльна група приміщень, меблі, столовий посуд і набори, столова білизна, сервірування столу, фітодизайн, композиції з квітів.

1.5.1. Підготовка приміщень для споживачів

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Важливе місце в підготовці торгових приміщень до роботи посідає раціональне розміщення меблів: столів, стільців, крісел, сервантів, завдяки чому створюються зручності для споживачів і персоналу підприємства, а також забезпечується повніше використання площі торговельного залу. Розміщення меблів залежить від конфігурації торгових приміщень, форми і виду меблів (рис. 1.27). Якщо в торговому залі використовують столи різної форми, то прямокутні краще ставити біля стін, а круглі й квадратні — посередині. Столи прямокутної форми доцільніше ставити рядами паралельно один одному, квадратної — по діагоналі або в шаховому порядку. Дивани краще розміщувати біля стін або в центрі, створюючи ізольовані ложі.

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

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

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

Перед сервіруванням столів весь посуд і набори полірують. Чарки і келихи лівою рукою через тканину беруть за ніжку, а правою вводять тканину усередину келиха і обертальними рухами ретельно полірують, продивляючись на світло. Тарілки беруть через тканину обома руками і, обертаючи їх протирають краї, а середину і днище протирають правою рукою, утримуючи тарілку лівою.

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

Набори поліруют, тримаючи в лівій руці через рушник їхні ручки, правою рукою енергійно протирають леза ножів, заглиблення ложок, зубці виделок. Поліруючи виделки, варто протирати і заглиблення між зубцями.

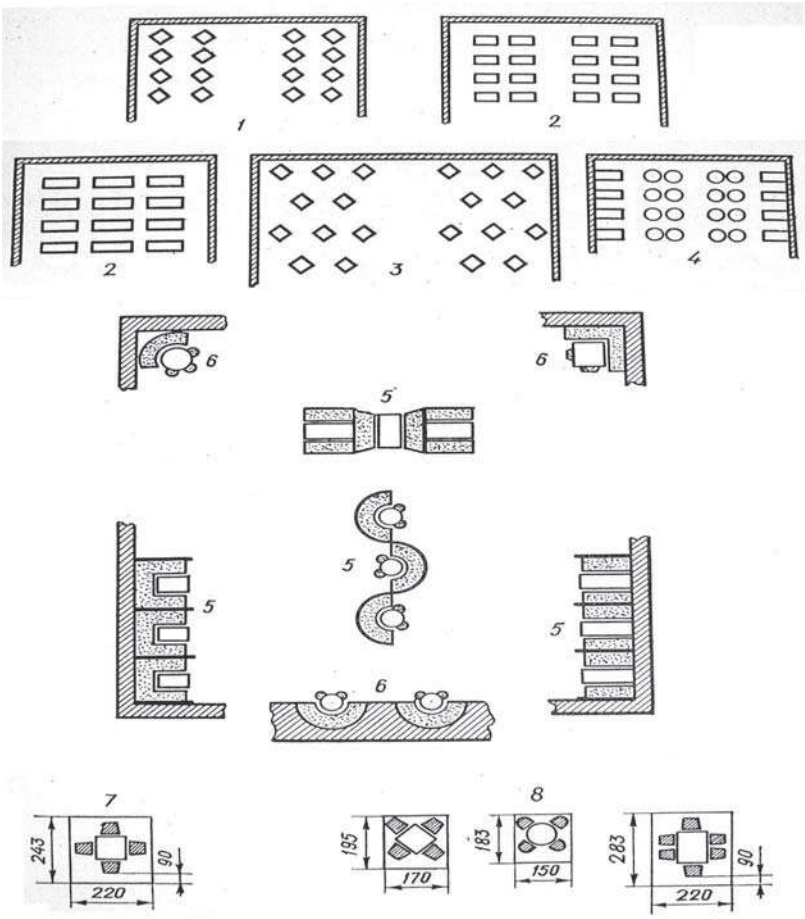


Рис. 1.27. Розміщення меблів у торговому залі:
1 — по діагоналі; *2* — рядами; *3* — шаховий порядок; *4* — для використання меблів різної форми; *5* — кабінна; *6* — розміщення меблів у кутах і нішах; *7* — нераціональне розміщення меблів; *8* — раціональне розміщення меблів

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

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

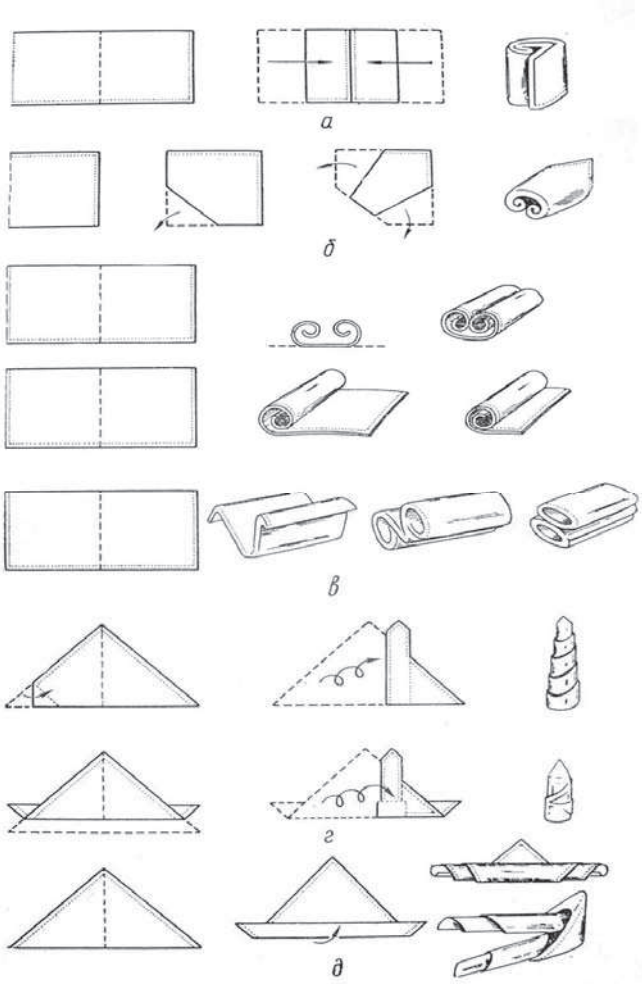
Перечниця має бути тільки закритою з дрібними отворами, тому що перець видихається. Отвір, через який засипають сіль і перець, слід щільно закривати поліетиленовою пробкою. Сільничку і перечницю завжди ставлять на уже сервірований стіл.

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

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

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

Кожний офіціант повинен знати різні способи складання серветок (рис. 1.28).



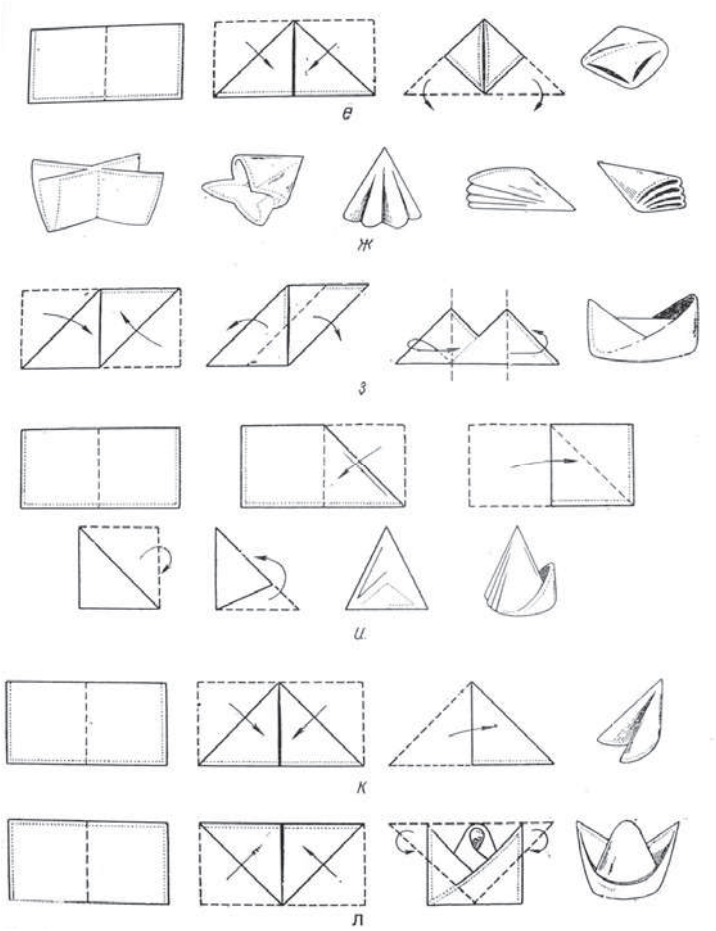


Рис. 1.28. Способи складання серветок:
а — книжечкою; *б* — трапецією; *в* — трубочкою чи вісімкою; *г* — свічкою; *д* — у вигляді спарених свічок; *е* — конвертом; *ж* — восьмигранником; *з* — корабликом; *и* — у формі конуса, *к* — паруса, *л* — лотоса

Для звичайного сніданку, обіду або вечері можна рекомендувати просту форму складання серветки: книжечкою, трикутником, у формі вітрила, для урочистого званого сніданку, обіду або вечері — складніші форми: трапецією, трубочкою, вісімкою, свічкою, конвертом, восьмигранником, корабликом, конусом, у вигляді лотоса тощо. Сервіруючи весільний стіл, серветку можна скласти у формі віяла, тюльпана. При подаванні столових наборів та хліба серветки складають вчетверо і загинають один кут. При подаванні пиріжків у розгорнутій серветці чотири кути загинають так, що вершини їх сходяться в одній точці, потім усередину так, щоб вони також збігалися. Чотири зовнішніх кути відгинаються. Серветку кладуть на тарілку, в неї вкладають пиріжки, хліб. У серветку загортають пляшки з алкогольними напоями, щоб зберегти їхню температуру. Для цього її складають удвічі на кут і обертають нею пляшку.

1.5.3. Фітодизайн у закладах ресторанного господарства

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

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

Для обслуговування урочистих обідів, сніданків, вечерь створюють складніші композиції (рис. 1.29).

Рис. 1.29. Оформлення столу Нобелівського бенкету квітами

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

Висота букета, що стоїть у центрі столу, має бути не більше 25 см, а його діаметр пропорційний розміру столу. На довгому бенкетному столі йому надають форму овалу. Наприклад, гвоздики або троянди можна нахилити в обидва боки від центральної лінії овалу на 15—40°. У центрі композиції розміщують декілька квіток (3—5) під кутом 60—90° до дна вази. Гармонія композиції з квітів до-

сягається при співвідношенні між висотою вази і висотою букета відповідно 3:5, висотою букета і загальною висотою — 5:8, діаметром (шириною) вази і шириною букета — 3:5. У вазі рослини мають стояти вільно. Ту частину стебел, які занурюють у воду, очищають від листя.

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

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

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

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

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

1.5.4. Сервірування столів

Одержання столового посуду, наборів, білизни

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

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

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

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

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

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

Попереднє сервірування столу

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

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

При попередньому сервіруванні для скомплектованих обідів на обідній стіл ставлять страви, напої, хліб, набори, спеції, паперові серветки. Страви і напої розміщують залежно від кількості місць. Хліб на пиріжковій тарілці ставлять кожному гостю зліва. Набори кладуть з обох боків тарілки із закускою: справа — ложку і ніж, зліва — виделку або в центрі столу на підставці набори залежно від кількості місць за столом.

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

Сервірування столів у ресторанах здійснюють наступним способом. Офіціанти заносять до залу добре відпрасовані скатертини і кладуть їх на кожний стіл (рис. 1.30). Потім скатертину, складену вчетверо, розгортають так, щоб у запрасованому вигляді розгорнути її уздовж столу (рис. 1.30, *а*). Офіціант бере двома руками край скатертини, що знаходиться між зовнішньою крайкою (прилягаю-

чою до столу) і середньою запрасованою лінією (рис. 1.30, *б*), струшує її, викидаючи руки вперед, потім опускає середню лінію (рис. 1.30, *в*), ретельно натягуючи скатертину на кришку столу (рис. 1.30, *г*). Невеликий стіл можна накрити скатертиною, взявши її за край і струснувши над столом. Вона має звисати з усіх боків столу приблизно на 25—35 см так, щоб край її досягав поверхні сидінь стільців або крісел, але не нижче.

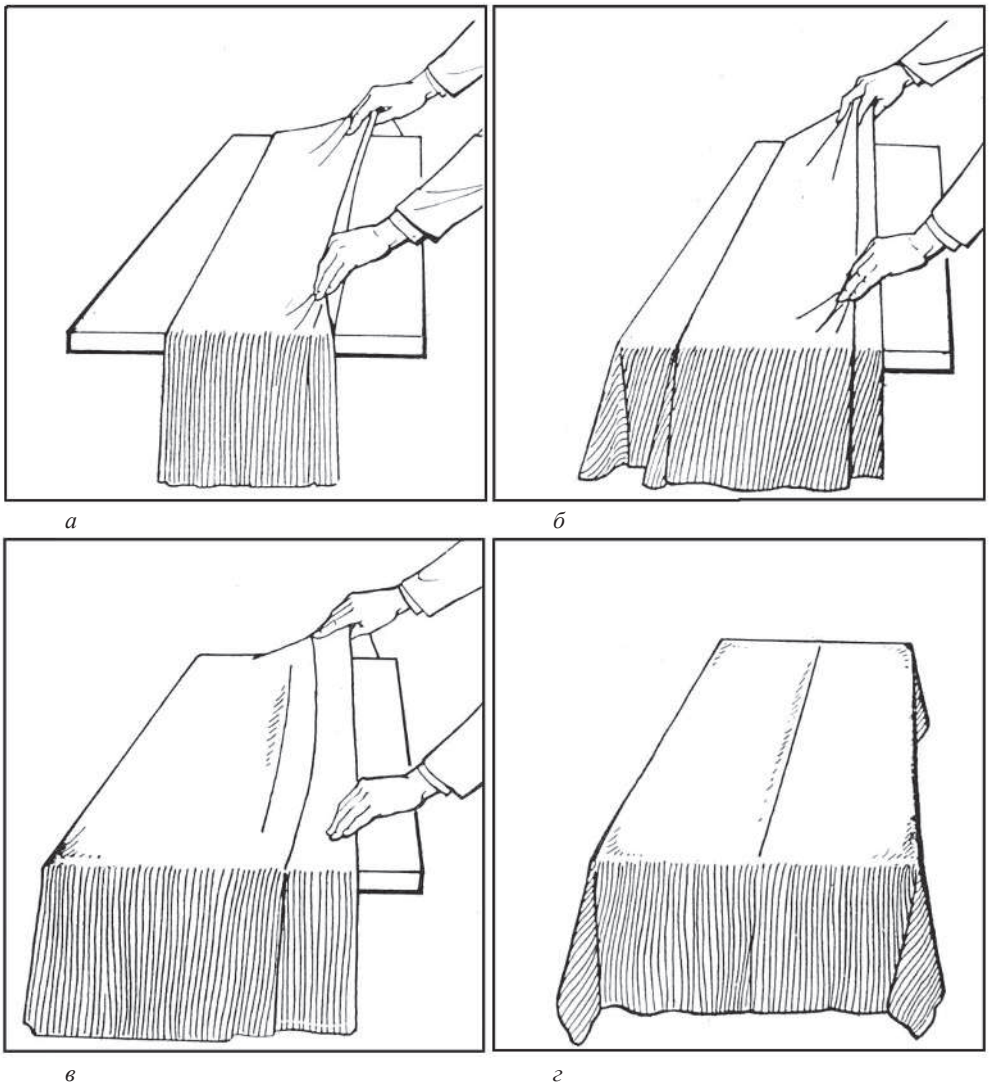


Рис. 1.30. Накриття столу скатертиною

Столи в ресторані можуть мати суконні чохли, які щільно прилягають до поверхні стільниці (кришки столу), що сприяє уникненню бою скляного посуду. На поверхню стільниці кладуть скатертину одного кольору, а до неї кріплять

«юбку» — призбирану тканину іншого кольору. Для кріплення «юбки» можна скористатися спеціальними «кліпсами», які насаджують на стільницю вздовж краю столу. На зовнішньому боці кліпси є липучка, до якої прилипає тканина, з якої виготовлена «юбка».

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

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

Сервірування посудом і наборами починають з мілких столових (підставних) або закусочних тарілок, ставлячи точно напроти стільця (рис. 1.31). Емблема закладу має бути на верхньому краї тарілки (посередині). Відстань від краю стільниці до краю тарілки — 2 см (рис. 1.31, *а*).

При бенкетному сервіруванні закусочну тарілку ставлять на підставну (рис. 1.31, *б*), між якими можна покласти серветку.

З обох боків від мілкої і закусочної тарілок розміщують столові набори в такій послідовності: справа — лезом до тарілки ножі (столовий, рибний, закусочний), зліва — виделки зубцями догори (столова, рибна, закусочна) (рис. 1.31, *в*). Кінці ручок мають знаходитися не менше ніж за 2 см від краю столу. Столові набори можна розмістити і компактніше: справа і зліва столові та рибні ножі й виделки, закусочний ніж і виделку при цьому покласти на закусочну тарілку в серветку (рис. 1.31, *г*). Цей же прийом використовують, якщо стіл сервірують чотирма комплектами наборів: на стіл з обох боків від тарілки кладуть не більше трьох комплектів наборів, четвертий вкладають у серветку (рис. 1.31, *д*). Ложку кладуть справа заглибленням догори між закусочним і рибним (столовим) ножем або після них, якщо закусочні набори вкладають у серветку (рис. 1.31, *г*). Зліва, на відстані 5—10 см від краю мілкої, ставлять пиріжкову тарілку (рис. 1.31, *г*, *д*, *е*).

Можливі три варіанти її розміщення: верхній край на одному рівні з верхнім краєм підставної або закусочної тарілок (рис. 1.31, *е*), нижній — на одному рівні з нижнім краєм підставної або закусочної тарілок (рис. 1.31, *г*); центри столової (закусочної) і пиріжкової тарілок знаходяться на одному рівні відносно краю стільниці (рис. 1.31, *д*). Ніж для масла кладуть на край пиріжкової тарілки. Розміщення десертних наборів залежить від розташування скляного посуду. Якщо фужер і стакан для соків ставлять за мілкою тарілкою, то десертні набори розміщують справа над ножами (рис. 1.31, *е*). Якщо фужер зміщений вправо, то десертні набори кладуть за мілкою тарілкою (рис. 1.31, *д*), частіше паралельно краю столу: ніж і ложку ручкою вправо, виделку — ручкою вліво. Три десертних набори можна викласти віялом: паралельно краю столу — ніж ручкою вправо, на лезо його кладуть виделку зубцями догори, ручкою вправо до середини столу, потім ложку заглибленням догори, ручкою вправо до краю столу. Кількість десертних наборів залежить від асортименту десертних страв.

У ресторанах щодня попередньо сервірують стіл у процесі підготовки залу до обслуговування і додатково залежно від меню прийнятого замовлення. Попереднє сервірування офіціанти виконують перед сніданком, обідом, вечерею. Для обіду стіл сервірують у такий спосіб (рис.1.32).

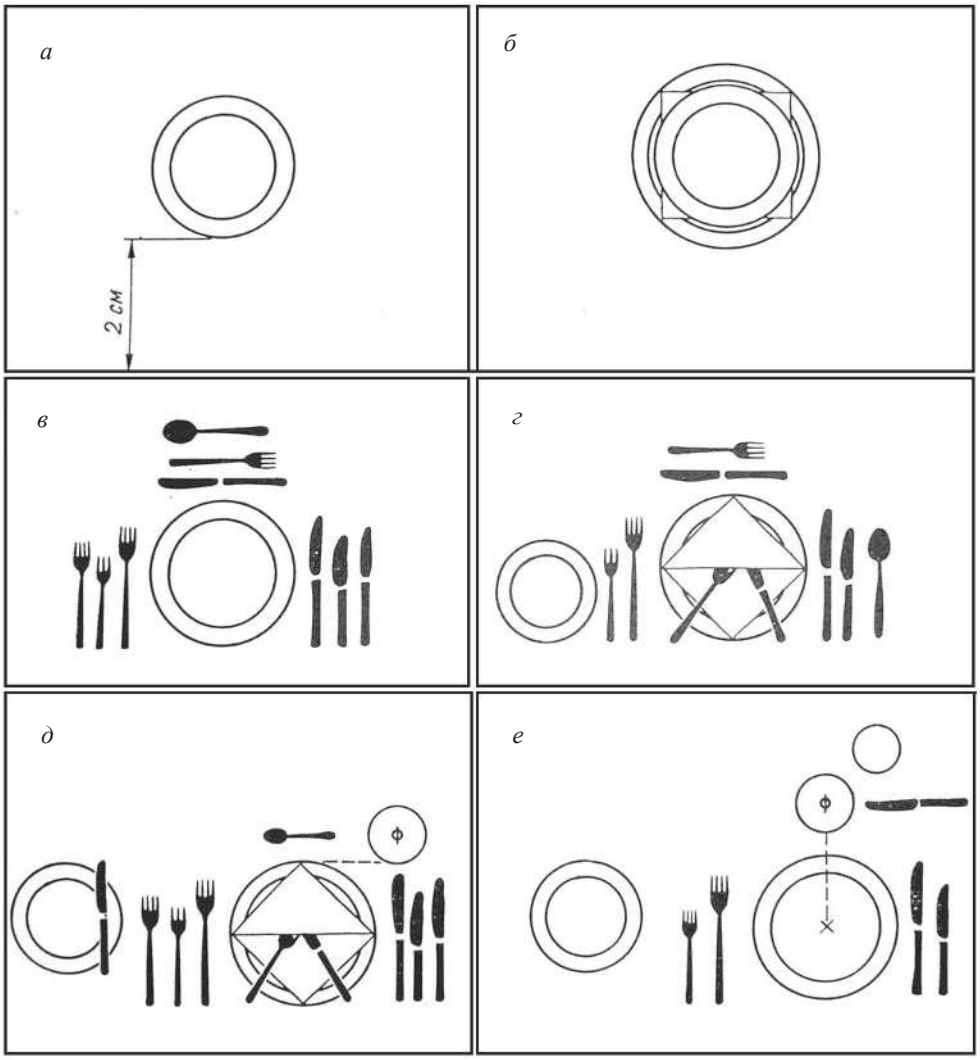


Рис. 1.31. Послідовність сервірування столу

Зліва відносно споживачів, що займуть місця за сервірованим столом, відступивши від краю на 8 см, ставлять пиріжкову тарілку (рис. 1.32, *а*). Закусочні тарілки на стіл не ставлять, якщо холодні страви подають безпосередньо в них. Але якщо при подаванні холодних закусок використовують салатники та металевий посуд, офіціант доповнює сервірування закусочною тарілкою (рис. 1.32, *б*). Зліва від тарілки, у якій буде подана страва, кладуть столову виделку зубцями догори, справа — столовий ніж лезом до тарілки і столову ложку заглибленням догори. Відступають від краю столу так, щоб можна було поставити тарілку, над ножем ставлять фужер. У невисокій порцеляновій або скляній вазі на середину столу ставлять невеликий букет квітів і набори для спецій.

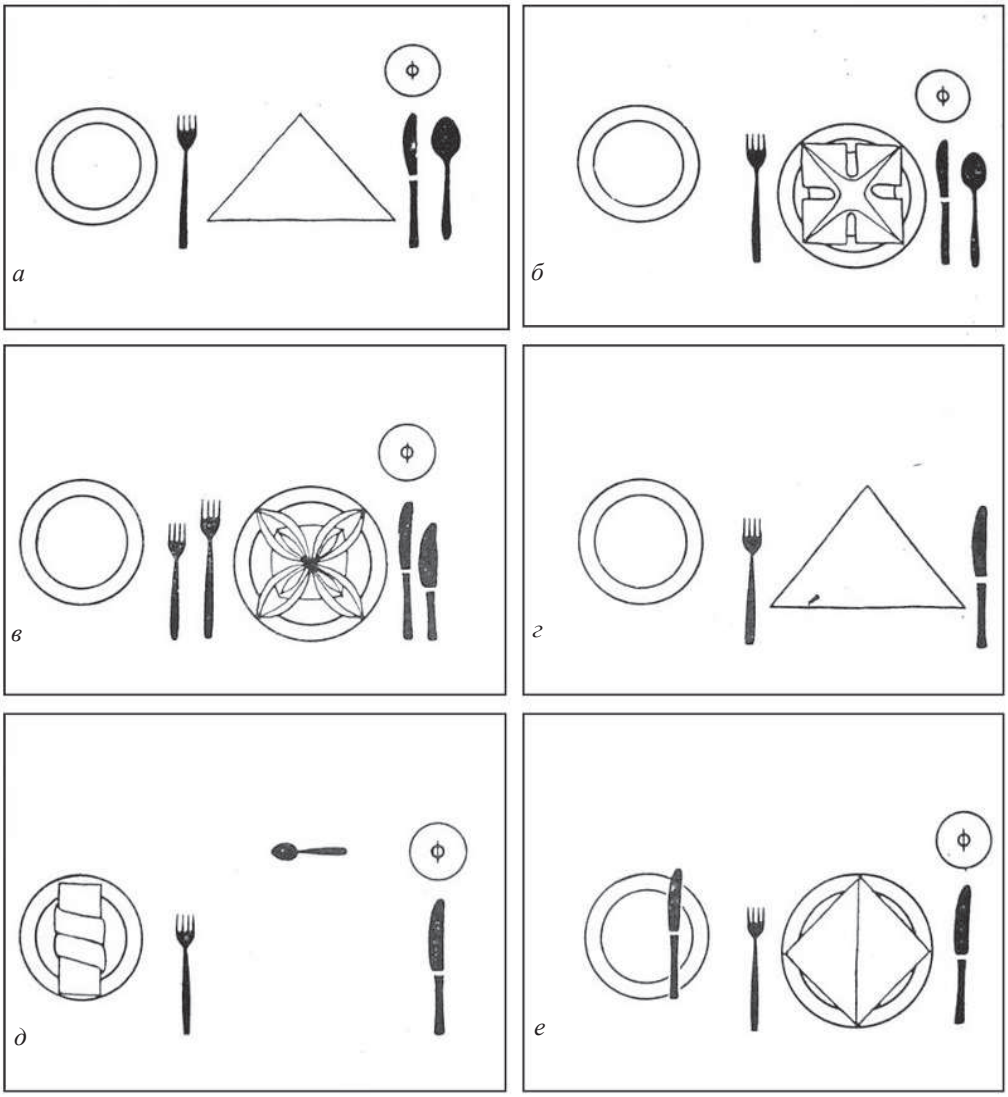


Рис. 1.32. Сервірування столу:
а, б — для обіду; *в* — для вечері; *г, д, е* — для сніданку

Для вечері сервірування доповнюють закусочними наборами і забирають столову ложку (рис. 1.32, *в*). Під час сніданку в сервірування включають закусочні набори, серветку, пиріжкову тарілку (рис. 1.32, *г*). Його можна доповнити фужером, чайною ложкою (рис. 1.32, *д*), закусочною тарілкою, ножем для масла (рис. 1.32, *е*).

Загальний вигляд сервірування столу на одну персону представлений на рис. 1.33.

Рис. 1.33. Сервірування столу для вечері

Відповідно до меню-замовлення сервірування столу відповідним чином доповнюють. При обслуговуванні туристів під час сніданку, що складається з холодних закусок, гарячого напою, джему (меду, варення, цукру), в сервірування додатково включають чайні і кавові чашки з блюдцями, молочники, кавники, які розмішують справа від закусочної тарілки (рис. 1.34).

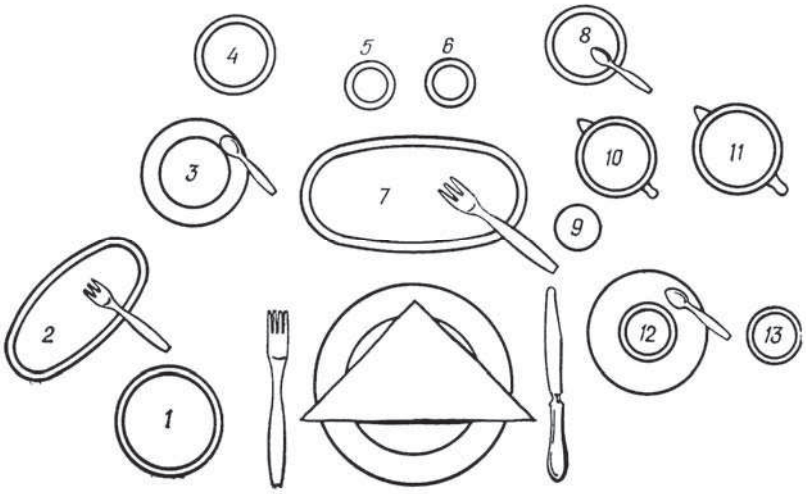


Рис. 1.34. Сервірування столу для сніданку з кількох страв:
1 — хліб; *2* — сир; *3* — яйце; *4* — масло; *5* — гірчиця; *6* — сіль; *7* — холодна закуска; *8* — джем; *9* — фужер; *10* — молоко; *11* — кава в кавнику; *12* — чашка; *13* — цукор

За закусочною тарілкою ставлять овальне блюдо із закускою, розетки з вершковим маслом, джемом. Якщо в меню входить вершкове масло, на край пиріжкової тарілки кладуть ніж для масла. Якщо в ньому немає холодних закусок, але включено другу гарячу страву, перед гостем залишають місце для страви в мілкій столовій тарілці. Якщо ж її подають у металевому посуді, ставлять мілку столову тарілку. На стіл за замовленням можуть бути заздалегідь подані також кисломолочні продукти в склянках, кип'ячена вода, соки, фірмові напої — у глечиках або графинах. Якщо в меню є фрукти, можна заздалегідь ставити їх на стіл у вазі. При подаванні солодких страв у сервірування включають відповідні десертні набори: ножі, виделки, ложки.

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

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

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

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

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

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

на стіл ставлять пиріжкові тарілки. При цьому їх краще тримати у правій руці, ставлячи на стіл — лівою.

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

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

Перед споживачем на стіл або тарілку кладуть серветку.

Питання для самоперевірки

1. Порядок підготовки до роботи вестибюльної групи приміщень.
2. Порядок підготовки до роботи торгових приміщень.
3. Розставляння меблів у залі.
4. Підготовка столового посуду і наборів до сервірування.
5. Форми складання серветок.
6. Підготовка наборів для спецій.
7. Підготовка квітів, створення композицій з квітів (аранжування квітів).
8. Аксесуари, необхідні для створення композицій із квітів.
9. Пропорції букетів на столі.
10. Варіанти аранжування квітами бенкетних столів.
11. Вибір квітів за видом і кольором, фактори впливу на прийняття рішення.
12. Порядок одержання столового посуду, наборів і столової білизни.
13. Попереднє сервірування столу в їдальні, кафе із самообслуговуванням при споживанні їжі сидячи.
14. Попереднє сервірування столу при споживанні їжі стоячи.
15. Попереднє сервірування столу в ресторані.
16. Порядок накриття столу скатертиною.
17. Сервірування столу до бенкету.
18. Сервірування столу при обслуговуванні туристів.
19. Прийоми сервірування столу тарілками.
20. Прийоми сервірування столу столовими наборами.
21. Прийоми сервірування столу скляним посудом.
22. Сервірування столу квітами і наборами для спецій.

1.6. ПОДАВАННЯ СТРАВ І НАПОЇВ

Ключові терміни: перші страви, холодні страви та закуски, гарячі закуски, другі страви, солодкі страви, гарячі напої, правила подавання страв та гарячих напоїв, одно- та багатопорційний посуд, набори для розкладання, техніка подавання, фламбування, сервірування столу.

1.6.1. Правила та техніка подавання перших страв

Залежно від температури подавання розрізняють холодні та гарячі супи. Температура холодних супів має бути 10—12°С, гарячих — не менше 75°С, за винятком заправлених лієзоном (65°С).

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

Прозорі супи відпускають у бульйонних чашках з блюдцем, подаючи до них на пиріжковій тарілці пиріжки, розтягаї, гострі грінки, профіт ролі, кулеб'яки. Прозорі супи з гарнірами подають у тарілці: локшину, вермішель, рис, пельмені, равіолі, запечений рис, цвітну та брюссельську капусту, омлет, галушки, фрикадельки кладуть перед подаванням. При подаванні бульйону з відвареним яйцем його кладуть у бульйонну чашку або глибоку тарілку.

Супи-пюре подають в супових мисках або тарілках, але можна і в бульйонних чашках, окремо подаючи до них грінки.

Заправлені супи подають у глибоких тарілках або супових мисках, з дрібно нарізаними продуктами можна подавати в бульйонних чашках.

До заправлених супів на пиріжковій або мілкій столовій тарілці подають: до борщів — пампушки з часником, ватрушки, кулеб'яки; до щів — ватрушки, пиріжки, каші, круп'яники, кулеб'яки. Зелень в суп кладуть перед подаванням або окремо на розетці. До солянок можна подавати скибочку лимона та маслини. Сметану при відпусканні кладуть у суп або подають соуснику.

Деякі супи готують та подають в одному й тому ж посуді. Наприклад, можна приготувати та подати у глиняному горщику суп піті, добові щі, борщ український.

Холодні супи (окрошка, ботвиння) подають у глибокій тарілці або суповій мисці. До рибної та овочевої окрошки, ботвинні подають шматочки відвареної риби, балик, консервовані краби або ракові шийки, гарніровані зеленою цибулею, огірками, тертим хріном, салатом. До холодних супів у салатниках можна подати харчовий лід (щипці для льоду кладуть поряд).

Техніка подавання перших страв. Перші страви доставляють у зал на тацях або візках.

У денний період під час реалізації скомплектованих обідів перші страви (крім бульйону) подають в основному у глибоких тарілках. На роздавальні офіціант ставить тарілки на тацю, накриту серветкою, приносить їх до залу і на підсобному столі або серванті готує до подавання, ставлячи глибокі тарілки на підставні.

Одночасно до столу він приносить дві порції: по одній у правій та лівій руці. Підійшовши до гостя, правою рукою ставить перед ним тарілку з супом. Потім підходить до другого гостя (в цей час тарілка з супом переходить з лівої руки на праву) і ставить тарілку з супом перед ним таким же чином.

Офіціант може подавати до столу супи в *суповій мисці* або порціонувати на підсобному столі (рис. 1.35). Виконуючи цю операцію на підсобному столі, він повинен робити мінімальну кількість рухів. У ліву руку бере підставну тарілку, в праву — глибоку (рухи правою та лівою руками мають бути симетричними і одночасними), ставить глибоку тарілку на мілку (підставну), правою рукою бере розливну ложку, опускає її в супову миску і наливає суп у глибоку тарілку. Підійшовши до гостя справа правою рукою ставить тарілку перед ним. Ці рухи офіціант здійснює циклічно, послідовно обслуговуючи всіх гостей.

Рис. 1.35. Порціонування перших страв на підсобному столі

При подаванні перших страв у *багатопорційній суповій мисці* офіціант може використовувати різні прийоми порціонування перших страв. При розкладанні вмісту супової миски спочатку перекладають густу масу, потім бульйон. Якщо перекладають тільки частину першої страви, то легким рухом забезпечують однорідність маси і одним черпаком (0,25 л) наливають суп у глибоку тарілку. Решту супу офіціант ставить в суповій мисці на підставній тарілці на обідній стіл або залишає її на підсобному столі. На пиріжкову тарілку кладуть розливну ложку. В першому випадку гості обслуговують себе у подальшому самі, у другому, на їх прохання, це робить офіціант.

Перші страви можна відразу поставити на стіл в суповій мисці на підставній тарілці. Поряд на пиріжковій тарілці кладуть розливну ложку. Попередньо перед кожним гостем ставлять глибоку тарілку (можна без підставної, крім ресторанів класів «люкс» та «вищого»). У цьому випадку гості обслуговують себе самостійно.

Рідше перші страви в багатопорційних супових мисках подають в обнос. У цьому випадку супову миску (металеву або порцелянову) офіціант ставить на долоню лівої руки, накриту серветкою, підходить до гостя зліва, супову миску наближає до його тарілки, правою рукою бере розливну ложку, занурену в супову миску, і двома рухами (спочатку набирає гарнір супу, потім рідку масу) наповнює глибоку тарілку, яка стоїть перед споживачем.

Подавання перших страв у бульйонних чашках здійснюється двома способами. У першому випадку офіціант отримує на роздавальні перші страви у бульйонних чашках, ставить їх на тацю, накриту серветкою, поряд кладе стопку блюдець і десертні ложки (блюдця та ложки можна принести на підсобний стіл завчасно).

На підсобному столі бульйонну чашку (краще використовувати з двома ручками) ставлять на блюдце, поряд з нею кладуть десертну ложку (ручка ложки спрямована вправо). Як правило, при подаванні страви до гостя підходять справа і правою рукою ставлять перед ним бульйонну чашку з блюдцем. На бенкетах їх ставлять на підставну тарілку.

У другому випадку бульйон подають в суповій мисці. На підсобному столі супи порціонують у бульйонні чашки і ставлять на тацю. Блюдця на таці розміщені стопкою ближче до офіціанта. Спочатку він ставить чашку на блюдце, по-

ряд кладе десертну ложку, а потім, підходячи до гостя справа, правою рукою ставить перед ним. Або один офіціант несе тацю, другий бере з неї блюдце, ставить на нього чашку і поряд ручкою вправо кладе ложку, потім наближається до гостя справа і правою рукою ставить перед ним першу страву.

При подаванні перших страв у *керамічних горщиках* офіціант перекладає суп із горщика в глибоку тарілку, причому спочатку — гарнір ложкою, потім рідку масу. Потім бере горщик обома руками і рухом від себе обережно виливає рідку частину супу в тарілку.

Якщо суп їдять з глибокої тарілки, справа кладуть столову ложку заглибленням догори, якщо із бульйонної чашки — десертну ложку.

У табл. 1.13 більш детально описані правила подавання окремих перших страв.

Таблиця 1.13

ПРАВИЛА ПОДАВАННЯ ПЕРШИХ СТРАВ

Назва перших страв	Кулінарна характеристика перших страв, рекомендовані гарніри та соуси, супутні продукти	Посуд для подавання перших страв	Набори для розкладання
Бульйон з яйцем	Готується на м'ясному бульйоні. В якості гарніру використовується очищене яйце, зварене «в мішечок». Окремо подають грінки	Бульйонна чашка на блюдці і підставній тарілці разом з десертною ложкою ручками вправо. Грінки на пиріжковій тарілці	
Бульйон з овочами	Готується на м'ясному бульйоні. В якості гарніру використовуються різні овочі, нарізані соломкою	Бульйонна чашка на блюдці і підставній тарілці разом з десертною ложкою ручками вправо або супова миска	
Борщик з гострими грінками	Бульйон з кісток з додаванням соку буряка та оцту. Окремо подають гострі грінки (з сиром і томатною пастою)	Бульйонна чашка на блюдці і підставній тарілці разом з десертною ложкою ручками вправо. Грінки на пиріжковій тарілці	
Рибна юшка	Рибний бульйон зі шматком риби. Окремо подають скибочку лимона і дрібно нарізану зелень	Бульйонна чашка на блюдці і підставній тарілці разом з десертною ложкою ручками вправо. Розетка на підставній тарілці	
Щі зі свіжої капусти	Суп з м'ясом і капустою з додаванням пасерованих корінців та цибулі. Окремо подають сметану, зелень кропу або петрушки	Супова миска на підставній тарілці, глибока тарілка, столова ложка. Соусник на підставній тарілці з десертною ложкою ручкою вправо. Розетка на підставній тарілці	Розливна ложка
Борщ український	Суп на м'ясному бульйоні з буряком, капустою, картоплею, томатом, солодким перцем, цибулею, заправляють часником, розтертим із зеленню та салом. Окремо подають пампушки, сметану та зелень	Супова миска на підставній тарілці, глибока тарілка, столова ложка. Соусник на підставній тарілці разом з десертною ложкою ручкою вправо. Пиріжкова тарілка	Розливна ложка

Закінчення табл. 1.13

Назва перших страв	Кулінарна характеристика перших страв, рекомендовані гарніри та соуси, супутні продукти	Посуд для подавання перших страв	Набори для розкладання
Розсольник ленінградський	Суп на основі бульйону з додаванням огірків, картоплі, білих коренів, моркви та крупи (перлової або рисової). Окремо подають сметану та зелень	Супова миска на підставній тарілці, глибока тарілка, столова ложка. Соусник на підставній тарілці разом з десертною ложкою ручками вправо	Розливна ложка
Солянка м'ясна	Суп на м'ясному бульйоні з томатом, сметаною, цибулею, каперсами, оливками, огірками, м'ясними продуктами. Окремо подають сметану, маслини та дрібно нарізану зелень	Супова миска на підставній тарілці, глибока тарілка, столова ложка. Соусник на підставній тарілці з десертною ложкою ручками вправо. Розетка на підставній тарілці	Розливна ложка
Суп-пюре з курки	Суп на курячому бульйоні з протертим м'ясом курки, заправлений лієзоном і маслом. Окремо подають грінки з білого хліба	Бульйонна чашка на блюдці і підставній тарілці разом з десертною ложкою ручками вправо. Пиріжкова тарілка для грінок	
Молочний суп з вермішеллю	Суп, приготований на основі молока та вермішелі. Заправляють маслом та цукром	Підігріта однопорційна супова миска чи глибока тарілка на підставній тарілці, столова ложка	Розливна ложка
Окрошка збірна м'ясна	Холодний суп на основі хлібного квасу, нарізаних шматочками яловичини, сосисок	Супова миска на підставній тарілці, глибока тарілка, столова ложка	Розливна ложка
Юшка з буряків із осетриною	Холодний суп на основі хлібного квасу з додаванням пюре з гички молодого буряка, нашинкованого відвареного буряка, свіжих огірків, зеленої цибулі, відварених яєць, сметани та зелені. Окремо подають порцію відвареної осетрини	Супова миска на підставній тарілці, глибока тарілка, столова ложка. Порцелянове блюдо або лоток, або закусочна тарілка для риби	Розливна ложка
Фруктово-ягідний суп	Суп у вигляді рідкого киселю зі свіжими або консервованими ягодами чи фруктами, рисовою крупою. Відпускають зі сметаною або вершками	Глибока десертна тарілка або порцелянова супова миска, столова або десертна ложка	Розливна ложка

1.6.2. Правила подавання холодних страв і закусок

Холодні страви та закуски подають у наступній послідовності: рибна гастрономія (ікра, малосольна риба, шпроти, сардини), рибні страви власного виробництва (риба відварна, заливна, під маринадом та ін.); натуральні овочі, м'ясна гастрономія, м'ясні страви власного виробництва, овочеві, яєчні й молочні. Після холодних страв і закусок подають гарячі. Холодні страви і закуски подають при температурі 10—14°С, гарячі закуски — 75—90°С.

Холодні закуски можуть бути подані в одно- та багатопорційному посуді (рис. 1.36). Посуд для холодних страв і закусок підбирають за розміром залежно від кількості порцій. Він повинен бути красивим і зручним. Тарілки для гарячих закусок слід підігріти в теплових шафах до температури 40—50°С.

Рис. 1.36. Подавання холодних страв та закусок у багатопорційному посуді

Ікорниці, салатники, соусники, кокотниці, порційні сковорідки при подаванні рекомендується ставити на підставну тарілку (пиріжкову, закусочну або мілку столову) відповідно до діаметра посуду. При подаванні страв застосовують лопатки для розкладання риби, ікри, паштету, набори для салатів, щипці, столові (десертні) ложки та виделки. Набори для розкладання закусок розміщують таким чином: спирають на край посуду або кладуть на страву збоку так, щоб ручки наборів виступали за край посуду.

Перед подаванням холодних закусок столи сервірують закусочними тарілками і наборами, а при подаванні раків та деяких інших закусок — спеціальними столовими наборами (рис. 1.37).

Рис. 1.37. Подавання раків

При частковому обслуговуванні офіціантами холодні страви та закуски розміщують на столі переважно з лівого боку, а напої — з правого. Якщо замовлено декілька видів закусок і страв, то при розставлянні їх на столі слід дотримуватися визначеного порядку: закуски у високому посуді ставлять ближче до центру столу, а по боках від них — закуски на лотках і страви на блюдах. Закуски без гарніру при індивідуальному обслуговуванні ставлять правіше, а з гарніром — лівіше. Холодні страви та закуски можна поставити на стіл одночасно, гарячі закуски — послідовно перед вживанням. Перед подаванням м'ясних страв і закусок забирають тарілки і набори, використані для рибних страв. Заміна тарілок необхідна й у випадках, коли на тарілці зібралися кістки та інші залишки страв, які подавалися раніше. За бажанням споживача офіціант зобов'язаний розкласти закуски і страви на тарілки.

У табл. 1.14 більш детально описані правила подавання окремих холодних страв і закусок. На рис. 1.38 зображені способи подавання холодних страв і закусок із різних продуктів.

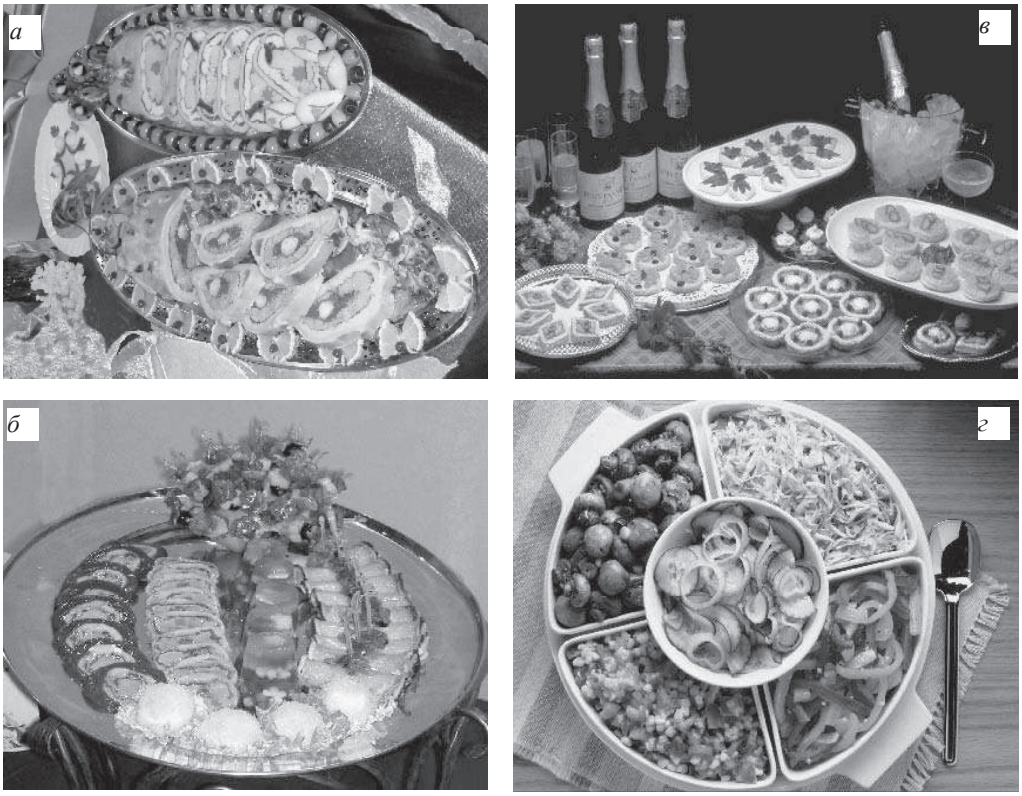


Рис. 1.38. Подавання холодних страв і закусок:
а — із рибопродуктів; *б* — із м'ясопродуктів; *в* — бутербродів; *г* — із овочів

Таблиця 1.14

ПРАВИЛА ПОДАВАННЯ ХОЛОДНИХ ТА ГАРЯЧИХ ЗАКУСОК

Назва холодних страв та закусок	Кулінарна характеристика холодних страв та закусок, рекомендовані гарніри, соуси, супутні продукти	Посуд для подавання холодних страв та закусок	Набори для розкладання
Холодні закуски[1]			
Ікра зерниста, кетова	Ікра осетрових або лососевих риб	Кришталеву розетку ставлять на ікорницю, заповнену харчовим льодом, яка подається на підставній (пиріжковій) тарілці з різною паперовою серветкою	Лопатка для ікри або чайна ложка, які кладуть на підставну тарілку збоку ручкою вправо
Ікра паюсна	Ікра осетрових риб. Після засолу її пресують, формують у вигляді рулету, який під час відпускання нарізають на порційні шматочки. До кожного виду ікри окремо можна подати масло, зелену цибулю, розтягаї з рибою або визигою, млинці, гарячі калачі або тости, лимон, зелень петрушки	Рибний лоток, на якому ікру викладають у вигляді ромба, еліпса. Розетка для масла (цибулі) на підставній тарілці (ставлять зліва від ікорниці), гарячі калачі або тости — у полотняній серветці на пиріжковій тарілці	Лопатка для ікри, паштетна лопатка або закусочний ніж[2]
Риба солена (сьомга, лосось), риба холодного копчення, балик	Нарізають тонкими шматочками по 2—3 на порцію. Подають без гарніру	Рибний лоток або овальне порцелянове блюдо	Гастрономічна або столова, або закусочна виделка[2]
Риба гарячого копчення (севрюга, осетер)	Можна подавати з гарніром (огірки, помідори свіжі, салат зелений, горошок консервований, морква і картопля відварені, салат з капусти)	Рибний лоток або порцелянове овальне блюдо	Столові або закусочні виделка та ложка[3]
Шпроти та інші рибні консерви	Прикрашають лимоном, зеленню	Рибний лоток	Шпротна виделка[4]
Оселедець натуральний	Нарізане філе оселедця прикрашають зеленню петрушки. Окремо подають відварену картоплю, масло	Рибний лоток. Круглий баранчик для картоплі на підставній тарілці, розетка на підставній тарілці для масла	Гастрономічна дворіжкова або закусочна виделка для оселедця, ложка для картоплі, ніж для масла[5]
Оселедець з гарніром	Нарізане шматочками філе оселедця викладають у вигляді цілої риби з головою та хвостом	Порцеляновий лоток для оселедця або рибний лоток	Гастрономічна дворіжкова або закусочна виделка, столова або десертна ложка[2]
Риба відварена з гарніром	Порційні шматочки відвареної осетрини, севрюги, судака. Подають з гарніром зі свіжих помідорів, огірків, салату та шматочків желе. Можна подати соус з хріну	Рибний лоток або овальне фарфорове блюдо. Соусник порцеляновий для соусу на пиріжковій тарілці, на яку кладуть чайну ложку ручкою вправо	Ложка та виделка або спеціальна фігурна лопатка з прорізами, чайна ложка 2
Риба заливна	Шматочки відвареної осетрини, судака (1 шматочок на порцію), залиті прозорим рибним желе. Відпускають з гарніром із овочів. Окремо подають соус з хріну з оцтом або соус-майонез	Овальне порцелянове блюдо Соусник порцеляновий для соусу на пиріжковій тарілці, на яку кладуть чайну ложку ручкою вправо	Ложка та виделка або спеціальна фігурна лопатка з прорізами, чайна ложка 2

Продовження табл. 1.14

Назва холодних страв та закусок	Кулінарна характеристика холодних страв та закусок, рекомендовані гарніри, соуси, супутні продукти	Посуд для подавання холодних страв та закусок	Набори для розкладання
Асорті рибне	Різні види рибних продуктів (не менше 3—4 найменувань): ікра, сьомга або лососина, шпроти, відварена осетрина та ін.	Порцелянове овальне блюдо або рибний лоток	Гастрономічна або столова, або закусочна виделка [4]
Риба під маринадом	Смажені порційні шматочки осетрини, судака та ін., залиті маринадом і посипані зеленню	Порцелянове овальне блюдо або рибний лоток	Ложка та виделка або спеціальна фігурна лопатка [2]
Риба під майонезом	Порційні шматочки відвареної осетрини, судака та ін. викладаються на нарізаний дрібними кубиками і заправлений майонезом овочевий гарнір, залитий соусом-майонезом із желе	Порцелянове овальне блюдо або рибний лоток	Ложка та виделка або спеціальна фігурна лопатка [6]
Краби, лангусти, омари, раки	Подають віджатими. Окремо подають соус-майонез	Салатник або порцелянова ваза [6]. Чашка з водою (зліва від тарілки кожного гостя) для миття рук	Спеціальні щипчики або виделка [3]
Овочі натуральні	Подають до страв з риби, м'яса, птиці, як правило, на початку обслуговування. Подаються з харчовим льодом	Скляні, кришталеві чи порцелянові салатники, вази	Столові виделка та ложка [3]
Мариновані овочі та гриби	Мариновані огірки, помідори, патисони та інші овочі у власному соку. Подаються як гарнір або закуска до холодних та гарячих м'ясних і рибних страв	Скляні, кришталеві чи порцелянові салатники, вази	Для грибів, помідорів десертна або столова ложка, для інших — столова або закусочна виделка
Салати та вінегрети	Готують з різних овочів, зелені, грибів, м'ясних, рибних продуктів, птиці у відвареному, припущеному, смаженому або консервованому вигляді. Продукти для салатів нарізають соломкою, шматочками, кубиками, кружальцями, змішують і заправляють	Скляні, кришталеві чи порцелянові одно- або багатопорційні салатники, салатні вази	Ложка на салатнику ручкою вправо
Салати-коктейлі	Готують з різних продуктів — овочів, грибів, м'ясних, рибних та морепродуктів, птиці. Мають консистенцію густих коктейлів	Фужери або низькі бокали на підставній тарілці з паперовою серветкою	Десертна ложка на підставній тарілці ручкою вправо
Ростбіф	2—3 тонких шматочки м'яса, відрізані від смаженої вирізки. Подають з гарніром зі свіжих помідорів, корнішонів і хріну. Окремо подають соус-майонез з корнішонами	Подають на порцеляновому овальному або круглому блюді з гарніром чи без нього. Соусник для соусу на пиріжковій тарілці, на яку кладуть чайну ложку ручкою вправо	Виделка та ложка столові, чайна ложка

Продовження табл. 1.14

Назва холодних страв та закусок	Кулінарна характеристика холодних страв та закусок, рекомендовані гарніри, соуси, супутні продукти	Посуд для подавання холодних страв та закусок	Набори для розкладання
Асорті м'ясне	3—4 види м'ясопродуктів (буженина, м'ясо відварене, яловичина, ковбаса сирокопчена) та гарнір з корнішонів, маринованих фруктів, свіжих помідорів, шматочків желе та струганого хріну. Окремо подають соус-майонез з пікулями та каперсами	Подають на порцеляновому овальному або круглому блюді з гарніром або без нього. Соусник для соусу на пиріжковій тарілці, на яку кладуть чайну ложку ручкою вправо	Виделка та ложка столові, чайна ложка
М'ясні продукти заливні	Відварені м'ясні продукти у спеціальних порційних формочках, залиті желе. Окремо подають соус з хріну	Кругле або овальне порцелянове блюдо. Соусник для соусу на пиріжковій тарілці, на яку кладуть чайну ложку ручкою вправо	Спеціальна фігурна лопаточка з прорізами або виделка та ложка
Фаршировa-ний рулет	Пиріг із листкового тіста з м'ясним фаршем. Подають нарізаним шматочками	Порцелянове овальне блюдо або лоток, накриті паперовою серветкою	Спеціальна лопаточка або виделка та ложка
Відварена та смажена птиця, асорті з дичини	Відварену або смажену індичку, гуску, фазана, качку, нарізані по 2 шматочки на порцію. Рябчика та куріпку залишають цілими або розрізають навпіл. Гарнірують маринованими фруктами та ягодами, корнішонами, листками салату, шматочками желе, прикрашають зеленню. Окремо до птиці подають соус-майонез з корнішонами, до дичини — фруктово-ягідний соус. При груповому обслуговуванні птицю подають цілою, ніжки оформляють у паперові папільйотки	Подають на порцеляновому овальному або круглому блюді з гарніром або без нього. Соусник для соусу на пиріжковій тарілці, на яку кладуть чайну ложку ручкою вправо	Виделка та ложка столові, чайна ложка
Овочі фаршировані	Помідори, фаршировані яйцем з цибулею, м'ясним або рибним салатом; баклажани, солодкий перець (паприка), фаршировані овочами	Порцелянові салатники або блюда	Столова або десертна ложка
Асорті із сиру	Різні сорти сиру викладають по черзі — від найніжніших за смаком до гострих. Подається з виноградом, горіхами, шматочками яблук, курагою, свіжими багетами та крекерами	Дерев'яна дошка, плетена тація, порцелянове блюдо або плоска скляна ваза	Спеціальний ніж для нарізання сиру
Сир твердий	Сир нарізаний	Пиріжкова тарілка або блюдце	Спеціальний ніж для нарізання сиру
Масло	Подається до різних холодних та гарячих страв	Пиріжкова тарілка або розетка на підставній тарілці	Спеціальний ніж

Закінчення табл. 1.14

Назва холодних страв та закусок	Кулінарна характеристика холодних страв та закусок, рекомендовані гарніри, соуси, супутні продукти	Посуд для подавання холодних страв та закусок	Набори для розкладання
Канапе	Невеликі фігурні бутерброди. При приготуванні використовують хліб без скоринки або невеликі фігурні крутони (переважно з листкового тіста) та різні продукти (рибні, м'ясні та ін.)	Кругле (овальне) порцелянове блюдо або невеличка таця, накриті серветкою. Стаканчик зі «шпильками»	Лопатка або «шпильки», встромлені у канапе
Корзинки (тарталетки), валовани	Корзинки (тарталетки) готують із здобного або листкового тіста виходом 12—25 г, а валовани — з листкового тіста виходом 20—40 г. Їх заповнюють різними продуктами: корзинки — салатом, паштетом, крабами, кальмарами, валовани — ікрою, сьомгою, куркою, салатом	Кругле фарфорове блюдо, накрите серветкою	Лопатка або виделка та ложка
Гарячі закуски			
Млинці з ікрою, сметаною, маслом	Млинці, завтовшки не менше 3 мм, випікають з обох боків	Порційні сковорідки або баранчики на підставній тарілці з паперовою серветкою. Ікра у кришталевій розетці на ікорниці, заповненій харчовим льодом, подається на підставній (пиріжковій) тарілці з різною паперовою серветкою. Сметана у соуснику. Масло на пиріжковій тарілці або розетці на підставній тарілці	Виделка для млинців. Лопатка для ікри або чайна ложка, які кладуть на підставну тарілку збоку ручкою вправо. Для масла — спеціальний ніж
Риба, запечена у сметанному соусі	Припущені шматочки риби, прогріті у паровому соусі з відвареними грибами. Заливають молочним соусом і запікають у кокільницях	Кокільниця на підставній тарілці з вирізаною паперовою серветкою ручкою вліво[7]. Поряд з ручкою кладуть паперову серветку	
Жульєн з осетрини, птиці, дичини, грибів	Дрібно нарізані шматочки осетрини, птиці, дичини, грибів, запечені у сметанному соусі в кокотницях (1—2 шт. на порцію)	Кокотниця на підставній тарілці з вирізаною паперовою серветкою ручкою вліво. Ручку оформляють паперовою папільйоткою[8]	
Фрикадельки у соусі	Обсмажені кульки з котлетної маси, залиті соусом (томатним, червоним основним)	Порційні сковорідки або круглі баранчики на підставній тарілці з паперовою серветкою. На бенкетах подають на багатопорційному блюді [1]	Столові виделка та ложка

Примітки: [1] При подаванні холодних закусок стіл сервірують закусочними тарілками та закусочними наборами.

[2] Набори для розкладання кладуть на лоток так, щоб ручка виступала за край посуду.

[3] Набори для розкладання кладуть на страву, подану на блюді або лотку: спершу виделку зубцями вниз, на неї ложку. Їхні ручки повинні виступати за край посуду.

[4] Виделку кладуть на лоток так, щоб ручка виступала за край посуду.

[5] Виделку кладуть на лоток, ложку на підставну тарілку, ніж для масла на край пиріжкової тарілки.

[6] Стіл сервірують виделками для раків, кокотною виделкою або чайною ложкою.

[7] Стіл сервірують закусочною виделкою.

[8] Стіл сервірують кокотною виделкою або чайною ложкою.

1.6.3. Правила подавання других страв

При подаванні других страв дотримуються такої послідовності: рибні, м'ясні, птиця і дичина, овочеві, круп'яні, яєчні, сирні, борошняні. Черговість подавання не повинна порушуватися при відсутності якоїсь страви. Їх подають в одно- та багатопорційному посуді (рис. 1.39).

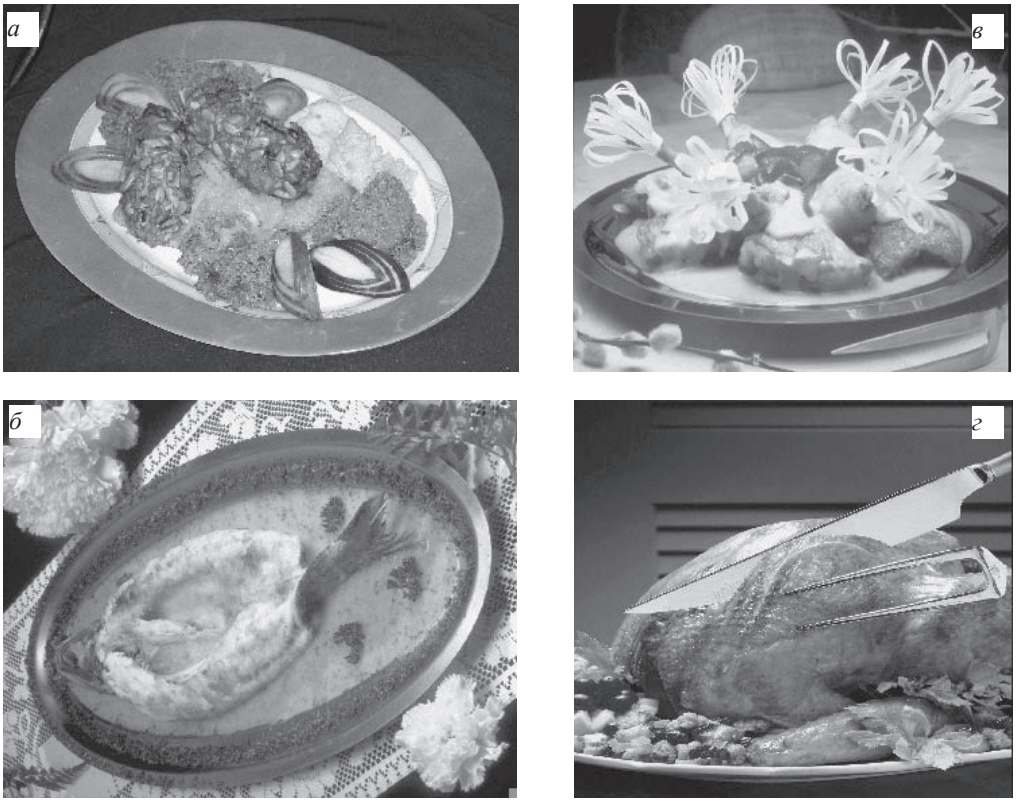


Рис. 1.39. Подавання других страв:
а — крученики; *б* — риба запечена;
в — стегенця курячі; *г* — порціонування курки

Другі страви подають тільки гарячими, тому мілкі порцелянові тарілки для подавання других страв підігрівають до температури 40—50°С.

Другі страви можна подати і в металевому посуді, в якому гарячі страви добре прогріваються. Деякі з них готують і подають в одному і тому ж посуді. На стіл його ставлять на підставній тарілці, накритій паперовою серветкою. Металевий посуд сильно прогрівається, тому офіціант повинен брати його тільки рушником. Для розкладання страви зверху кладуть столову виделку і ложку так, щоб їхні ручки виступали за край блюда. При подаванні страв у багатопорцій-

ному посуді стіл сервірують мілкими порцеляновими тарілками, столовими або рибними ножами та виделками. До рибних страв за відсутності рибних наборів можна покласти дві виделки.

Страви, які подають у порціонній сковороді (запечена риба по-російськи, солянка м'ясна, яєчня), можна за бажанням споживачів не перекладати на мілку тарілку.

Деякі страви подають у горщиках (печеня по-домашньому). Їх ставлять на стіл на підставній тарілці, накритій паперовою серветкою. На тарілку кладуть ложку для розкладання. Стіл сервірують мілкими столовими тарілками та столовими наборами.

Салати, мариновані фрукти, овочі до других страв подають у салатнику. Його ставлять зліва від страви, зверху кладуть набори для розкладання (ложку, виделку). Спеціальні набори для розкладання полегшують і прискорюють процес обслуговування.

Соус подають у соусниках на підставній тарілці, на яку кладуть чайну або десертну ложку.

У табл. 1.15 більш детально описані правила подавання других страв.

Таблиця 1.15

ПРАВИЛА ПОДАВАННЯ ДРУГИХ СТРАВ*

Назва других страв	Кулінарна характеристика других страв, рекомендовані гарніри та соуси, супутні продукти	Посуд для подавання других страв	Набори для розкладання
Риба, відварена з гарніром	Порції риби, зварені у пряному відварі. Подають з відвареною картоплею. Окремо подають соус польський або голландський	Порцелянове овальне блюдо або овальний баранчик на підставній тарілці, круглий баранчик для картоплі, металевий соусник на підставній тарілці, на яку кладуть чайну ложку ручкою вправо	Ложка та виделка столові, чайна ложка
Риба смажена	Порційні шматочки риби, запаніровані борошном та обсмажені на маслі. Гарнір — смажена картопля, овочі, відварені з жиром. Окремо подають соус (червоний основний, томатний, томатний з овочами)	Порцелянове або мельхіорове кругле (овальне) блюдо, металевий соусник на підставній тарілці, на яку кладуть чайну ложку ручкою вправо. Зліва — тарілка для кісток	Ложка та виделка столові, чайна ложка
Риба в тісті	Брусочки філе риби маринують 20—30 хв. з додаванням оцту, спецій, зелені, масла; занурюють у рідке тісто (кляр), обсмажують у фритюрі. Окремо подають соус-майонез з корнішонами або томатний	Металеве овальне блюдо. Металевий соусник для томатного соусу (порцеляновий для соусу-майонезу) на підставній тарілці, на яку кладуть чайну ложку ручкою вправо	Ложка та виделка столові, чайна ложка
Риба, запечена по-московськи	Порційні шматочки смаженої риби, запечені у сметанному соусі разом з відвареною картоплею, нарізаною скибочками, відвареним яйцем, смаженими грибами, пасерованою цибулею	Порційна мельхіорова сковорідка на підставній тарілці	Ложка та виделка

Продовження табл. 1.15

Назва других страв	Кулінарна характеристика других страв, рекомендовані гарніри та соуси, супутні продукти	Посуд для подавання других страв	Набори для розкладання
Тільне з риби	Рибний фарш з начинкою із цибулі, відварених яєць та грибів, сформований у вигляді напівмісяця, запанірований у сухарях і обсмажений на маслі. Гарнір — картопля смажена, зелений горошок. Окремо подають соус томатний	Мельхіорове овальне блюдо. Металевий соусник на підставній тарілці, на яку кладуть чайну ложку ручкою вправо	Ложка та виделка столові, чайна ложка
М'ясо, язик відварені з гарніром	Порційні шматочки відвареного м'яса (язика) з відвареною картоплею, розсипчастими кашами, відвареними овочами, картопляним пюре. Соуси — червоний основний, білий з яйцем	Два металеві круглі баранчики (для основної страви та гарніру) на підставній тарілці або мельхіорове овальне блюдо. Металевий соусник на підставній тарілці, на яку кладуть чайну ложку ручкою вправо	Ложка та виделка столові, чайна ложка
Птиця, дичина, кролик відварені	Відварені тушки нарізають на порції. Гарнір — розсипчасті каші, зелений горошок, відварена картопля. Для качок та гусей — капуста тушкована, яблука печені	Круглий металевий баранчик на підставній тарілці. Гарнір можна подати окремо на круглому блюді	Ложка та виделка столові
М'ясо смажене	Смажені порційні шматки м'яса (1—2 на порцію). Гарнір — картопля, відварена у молоці, складні гарніри, відварені бобові	Мельхіорове овальне блюдо з гарніром	Ложка та виделка столові
Біфштекс з цибулею	Порційний шматок смаженої вирізки з гарніром із смаженої цибулі (фрі). Гарнір — смажена картопля або картопля-фрі, нарізана кружальцями, скибочками	Мельхіорове овальне блюдо або порційна сковорідка на таганчику з гарячими вуглинками	Ложка та виделка столові
Філе в соусі з гарніром	Порційний шматок смаженої вирізки, политий соусом з вина. Гарнір — картопля-фрі	Філе — в круглому баранчику на підставній тарілці, гарнір — на порційній сковорідці на підставній тарілці	Ложка та виделка столові
Ромштекс	Порційний запанірований у сухарях смажений шматок м'яса. Подають з овочами або смаженою картоплею	Порцелянове (мельхіорове) овальне або кругле блюдо	Ложка та виделка столові
Котлети натуральні	Корейка з яловичини, свинини чи баранини, нарізана з реберною кісткою. Смажені котлети подають з гарніром з овочів та смаженої картоплі	Порцелянове (мельхіорове) овальне або кругле блюдо	Ложка та виделка столові

Продовження табл. 1.15

Назва других страв	Кулінарна характеристика других страв, рекомендовані гарніри та соуси, супутні продукти	Посуд для подавання других страв	Набори для розкладання
М'ясо тушковане	Порційні шматки м'яса, відрізані від великого шматка тушкованого м'яса, політі власним соусом. Гарнір — картопля або макарони, різні овочі, розсипчасті каші	Круглий баранчик на підставній тарілці	Ложка та виделка столові
Чанахи	Тушковані у бульйоні баранина, картопля, цибуля, фаршировані курдючним салом з перцем і зеленню баклажанів та помідорів	Одно- або двопорційний глиняний горщик на підставній тарілці	Ложка
Шашлик	Замаринговані шматки м'яса, обсмажені на вертелі. Гарнір — свіжі помідори, зелена цибуля, зелень петрушки. Окремо подають соус-ткемалі або томатний гострий	Порцелянове овальне або кругле блюдо. Металевий соусник на підставній тарілці, на яку кладуть чайну ложку ручкою вправо	Ніж, виделка
Беф-строганов	Соусна страва з дрібно нарізаного м'яса, обсмаженого з цибулею, і заправлена сметаною. Гарнір — смажена картопля	Для м'яса — круглий баранчик на підставній тарілці, для гарніру — порційна сковорідка на підставній тарілці	Ложка
Азу	Соусна страва, до складу якої входять м'ясо, нарізане брусочками, тушковане у томатному соусі з цибулею та часником, обсмаженою картоплею та соленими огірками	Круглий баранчик на підставній тарілці	Ложка
Плов	Невеликі шматочки баранини тушкують з рисом, томатом та цибулею	Круглий баранчик на підставній тарілці	Ложка
Курчата-табака	Курчата, смажені на сковорідці під пресом. Гарнір — салат або солені овочі з часниковим соусом	Порцелянове (металеве) блюдо або мілка столова тарілка, салатник на підставній тарілці Металевий соусник на підставній тарілці, на яку кладуть чайну ложку ручкою вправо Піала з теплою водою та скибочкою лимона на підставній тарілці, полотняна серветка	Ложка та виделка столові, чайна ложка
Птиця, дичина, кролик смажені	Порційні шматки птиці, дичини, політі соком, отриманим під час смаження, та маслом, з гарніром із смаженої картоплі. Окремо подають салат та огірки	Металеве або порцелянове блюдо, салатник на підставній тарілці	Ложка та виделка
Котлети по-київськи	Куряче філе з кісточкою, фаршироване охолодженим шматочком масла, запанірованe з подвійною паніровкою і обсмажене у фритюрі. Гарнір — смажена картопля соломкою, зелений горошок	Металеве або порцелянове блюдо, салатник на підставній тарілці	Ложка та виделка

Закінчення табл. 1.15

Назва других страв	Кулінарна характеристика других страв, рекомендовані гарніри та соуси, супутні продукти	Посуд для подавання других страв	Набори для розкладання
Смажені овочі	Овочі, смажені на сковорідці	Порцелянове кругле блюдо	Ложка
Овочі запечені	Овочі запечені на сковорідці	Порційна сковорідка на підставній тарілці	Ложка
Цвітна капуста відварена	Цвітна капуста, зварена цілим качаном. Окремо подають соус цукрово-масляний або голландський	Баранчик на підставній тарілці. Металевий соусник на підставній тарілці, на яку кладуть чайну ложку ручкою вправо	Ложка
Зелений горошок, консервована кукурудза	Зелений горошок, консервована кукурудза прогріті у баранчику або порційній сковорідці	Круглий баранчик або порційна сковорідка на підставній тарілці	Ложка
Спаржа	Зварені в підсоленій воді палички спаржі, викладені на решітку для спаржі. Окремо подають соус голландський або сухарно-масляний	Решітка для спаржі на підставній тарілці. Металевий соусник на підставній тарілці, на яку кладуть чайну ложку ручкою вправо	Ложка та виделка або щипці для розкладання спаржі
Овочі в молочному соусі	Овочі, нарізані кубиками і відварені з додаванням молока. Заправляють маслом	Круглий баранчик або порційна сковорідка на підставній тарілці	Ложка
Крокети картопляні	Відварена протерта картопля з маслом, сформована у вигляді кульок, груш, циліндрів. Панірують борошном, сухарями, обсмажують у фритюрі. Можна подати з соусами — томатним або грибним	Металеве блюдо або порційна сковорідка на підставній тарілці Металевий соусник на підставній тарілці, на яку кладуть чайну ложку ручкою вправо	Ложка та виделка столові, чайна ложка
Вареники, запечені у сметані	Вареники, залиті сметаною, запечені	Керамічний горщик на підставній тарілці	Ложка
Запіканки	Страва, приготована із подрібнених або пюреподібних продуктів, запечених на деку або сковорідці. Окремо подається соус	Порцелянове кругле блюдо. Металевий соусник на підставній тарілці, на яку кладуть чайну ложку ручкою вправо	Лопатка
Яєчня з беконом, ковбасою	Смажені на сковорідці яйця з нарізаними шматочками ковбаси або бекону	Порційна сковорідка на підставній тарілці	Ложка та виделка
Омлет	Яйця, змішані з молоком, підсмажені на сковорідці	Сковорідка на підставній тарілці	Ложка та виделка

* Перед подаванням других страв стіл сервірують столовими наборами (за винятком рибних страв, для яких стіл сервірують рибними наборами) та мілкими столовими тарілками.

1.6.4. Техніка подавання других та холодних страв і закусок

При подаванні страв у закусочних, мілких столових та десертних тарілках їх приносять до зали на таці і ставлять на підсобний стіл. Неважкі таці несуть над плечем чи на долоні на розставлених пальцях лівої руки, важкі — на долонях лівої руки на рівні ліктя, підтримуючи його правою рукою (рис. 1.40, *а*, *б*). Подають страви, використовуючи дво- чи тритарілковий спосіб (рис. 1.40, *в*).

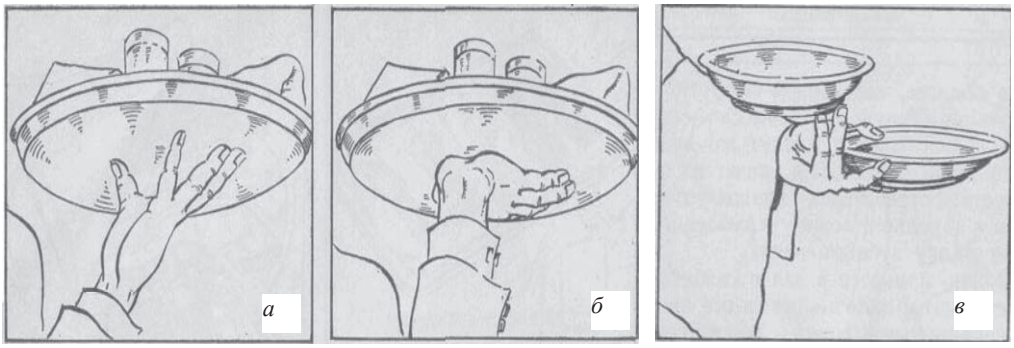


Рис. 1.40. Способи несення:
а — таці на пальцях; *б* — таці на долоні; *в* — двох тарілок у лівій руці

При двотарілковому способі подавання страв перша тарілка знизу підтримується двома пальцями: вказівним — із дна та великим по борту. Великий палець, спрямований по краю тарілки вправо, утримує її зверху. Другу тарілку ставлять на ліву руку так, щоб знизу вона спиралася на великий палець і виставлені догори безіменний палець та мізинець. Офіціант може взяти і третю тарілку в праву руку. При подаванні страви він справа правою рукою ставить її перед гостем. Потім переходить до наступного гостя, беручи в цей час другу тарілку з лівої руки в праву, і ставить її перед ним. У виняткових випадках, якщо не можна підійти до кожного споживача, страву подають з лівого боку лівою рукою. Перед подаванням закусок офіціант подає на стіл хліб на пиріжковій тарілці — для цього він підходить до споживача з лівого боку, правою рукою знімає зі столу пиріжкову тарілку, а лівою ставить тарілку з хлібом. Хліб і закуски при реалізації експрес-обідів для першої групи споживачів ставлять на стіл до відкриття залу.

При обслуговуванні замовлених заходів для подавання страв використовують багатопорційний посуд і набори для розкладання. Подають страви при цьому кількома способами: багатопорційний посуд можна поставити на середину столу, обслужити споживачів в обнос, порціонувати страву на підсобному столі і подавати кожному на індивідуальній тарілці.

Простішим способом є подавання страв із наборами для розкладання на стіл. У цьому випадку перед кожним гостем ставлять закусочні чи підігріті мілкі столові тарілки.

При подаванні страв за допомогою підсобного столу принесену в зал страву спочатку показують гостям, потім на підсобному столі порціонують у тарілки

Рис. 1.41. Порціонування другої страви на підсобному столі

(рис. 1.41). Спочатку перекладають основний продукт у тарілку ближче до споживача, потім гарнір. Якщо гарнір складний, то продукти не варто перемішувати. Порціоновану страву ставлять перед споживачем тим боком, де розміщений основний продукт.

При подаванні страв в обнос перед кожним гостем попередньо ставлять тарілку з відповідними наборами. Багатопорційне блюдо офіціант ставить на долоню лівої руки.

Якщо страва гаряча, то між блюдом і кистю руки вкладають акуратно складений ручник.

Набори для розкладання знаходяться на блюді, зверненому до споживача. Офіціант підходить зліва і на витягнутій лівій руці підносить блюдо до тарілки споживача, злегка нахиливши його і перекриваючи край тарілки. Тим самим споживачу надана можливість самостійно перекласти їжу в тарілку. Для цього набори для розкладання він бере обома руками, а потім, скориставшись ними, кладе їх на блюдо.

Якщо офіціант перекладає продукти з блюда на тарілку гостя, то, тримаючи блюдо на лівій руці, в праву він бере ложку та виделку, надаючи їм форму щипців чи лопаточки. Для утворення щипців вигин ріжків виделки знаходиться над заглибленням ложки (рис. 1.42, *а*, *б*). Кінці ручок ложки і виделки упираються в долоню. Для утворення широкої лопатки ріжки виделки і заглиблення ложки мають бути в одній площині (рис. 1.42, *в, г*). Набори для розкладання офіціант утримує в руці над блюдом до кінця подавання страв.

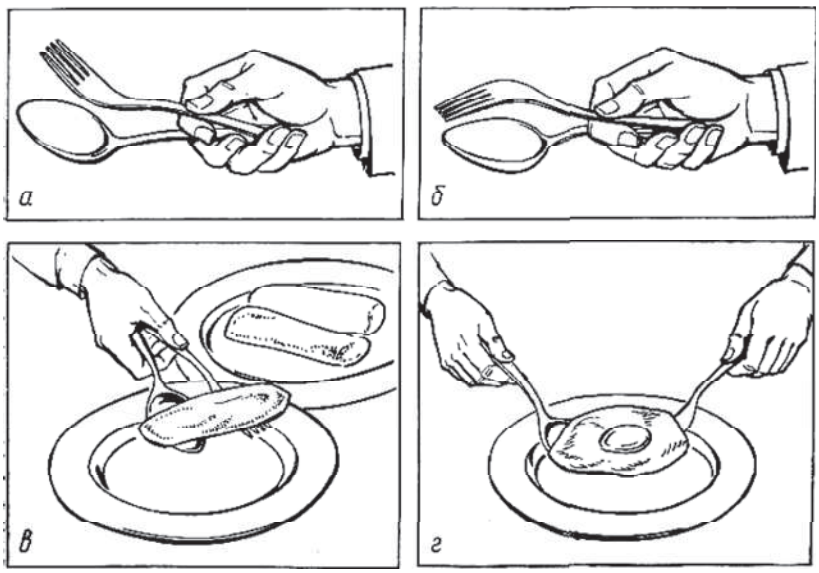


Рис. 1.42. Прийоми перекладання страв

При подаванні страв з таці офіціантам рекомендується працювати в парі: один несе важку тацю, другий, підійшовши до гостя справа, бере тарілку в праву руку і ставить її перед ним. Якщо до страви входить соус, який подається у соуснику, офіціант бере його в ліву руку на підставній тарілці, мілку тарілку — в праву руку і, підійшовши до споживача спочатку зліва, ставить соусник (ручкою вліво), потім справа правою рукою — мілку тарілку.

При подаванні страв в обнос у невеликому посуді (наприклад, в ікорниці, салатнику, пиріжковій тарілці) їх ставлять на тацю, накриту серветкою. До кожної страви передбачені відповідні набори. Техніка подавання така сама, як описано вище.

При подаванні страв за допомогою приставного (підсобного) столу останній використовується для підігрівання, охолодження, нетривалого зберігання і порціонування страв.

Приставний стіл ставлять впритул до обіднього. Перекладена на тарілки їжа повинна мати такий вигляд, як і на блюді, оформленому кухарем.

Ефектним способом подавання других страв є *фламбування*, при якому готову страву поливають коньяком, лікером, ромом або іншими алкогольними напоями, залежно від групи та смакових властивостей страв, і підпалюють безпосередньо у присутності споживача. При цьому способі подавання можуть бути використані візки для фламбування.

1.6.5. Правила та техніка подавання солодких страв

Солодкі страви поділяються на дві групи: холодні та гарячі. До холодних належать натуральні фрукти, компоти, желе, мус, крем, самбук, які подають при температурі 7—14°С, киселі і компоти — 12—16°С. Морозиво подають при температурі від 0 до —4°С. Гарячі солодкі страви — гуріївську кашу, яблучну бабку (шарлот) — при температурі 65°С, пиріг (суфле) — відразу після випікання та фламбування.

Перед подаванням солодких страв зі столу забирають використаний посуд. Залишають фужер, келих для шампанського (при замовленні шампанського), мадерну чарку (для десертного або лікерного вина).

Стіл сервірують десертними тарілками і десертними або фруктовими наборами.

При індивідуальному обслуговуванні солодкі страви подають на десертних тарілках, в креманках, соус — у соуснику. Їх ставлять на підставні тарілки, бажано з різними паперовими серветками. На підставній тарілці поряд із соусником і креманкою кладуть десертну або чайну ложку. При подаванні в обнос на таці в однопорційному посуді страви приносять до залу: один офіціант несе тацю, другий — подає страви на стіл. Для цього до гостя підходять справа, другий офіціант бере страву з таці і правою рукою ставить її перед гостем. Солодкі страви та десерти можна подавати із застосуванням фламбування (рис. 1.43).

При груповому обслуговуванні солодкі страви можна подати на стіл у багатопорційному посуді: фрукти — у вазах, кавун, диню, пудинг, кошички з ягодами, яблуко в тісті, яблучну бабку, яблуко в слойці — на порцеляновому або металевому блюді. В табл. 1.16 дається характеристика подавання найбільш поширеного асортименту страв.

Рис. 1.43. Приготування солодкої страви із застосуванням фламбування

Таблиця 1.16

ПРАВИЛА ПОДАВАННЯ СОЛОДКИХ СТРАВ

Назва солодких страв	Кулінарна характеристика солодких страв, рекомендовані гарніри та соуси, супутні продукти	Правила та посуд для подавання солодких страв	Набори для розкладання
Пудинг	Страва, приготована із рису, сухарів та інших продуктів з додаванням молока і яєць. Запікають у спеціальних формах. Фруктовий або ягідний соус	Десертна тарілка при індивідуальному або порцелянове чи мельхіорове кругле блюдо при груповому обслуговуванні. Соусник (ручкою вліво) на підставній тарілці, на яку кладуть чайну ложку ручкою вправо	Лопатка, чайна ложка
Суфле	Легкий пиріг зі збитих білків, жовтків, розтертих з цукром, борошна та ароматичних продуктів. Окремо подають вершки або молоко	Порційна сковорідка на підставній тарілці, накрита паперовою серветкою. Соусник або молочник на підставній тарілці, на яку кладуть чайну ложку ручкою вправо	Лопатка, чайна ложка
Каша гуріївська	Молочна солодка манна каша, запечена на сковорідці. Окремо подають абрикосовий соус	Порційна сковорідка на підставній тарілці з паперовою серветкою. Соусник на підставній тарілці, на яку кладуть чайну ложку ручкою вправо	Столова ложка, чайна ложка

Продовження табл. 1.16

Назва солодких страв	Кулінарна характеристика солодких страв, рекомендовані гарніри та соуси, супутні продукти	Правила та посуд для подавання солодких страв	Набори для розкладання
Яблука в тісті	Очищені яблука занурюють у рідке тісто і обсмажують. Перед відпуском посипають цукровою пудрою	Десертна тарілка при індивідуальному або порцелянове чи мельхіорове кругле блюдо при груповому обслуговуванні	Виделка та ложка, щипці
Компот	Готують зі свіжих чи консервованих фруктів та ягід у сиропі з додаванням цукру	Креманка на підставній тарілці, десертна ложка	
Киселі	Готують на основі пюре різних ягід і фруктів, соків і сиропів, а також з молока, квасу з додаванням розведеного у воді крохмалю і цукру. Перед подаванням поливають ягідним сиропом або окремо подають холодне кип'ячене молоко, вершки	Креманка на підставній тарілці. Соусник або молочник на підставній тарілці, на яку кладуть десертну (чайну) ложку ручкою вправо	Чайна ложка
Желе	Готують на основі фруктово-ягідних соків, сиропів з додаванням желатину, а також лікеру або десертного виноградного вина. Підготовлене желе переливають у формочки і охолоджують. Подають без формочок	Креманка на підставній тарілці, на яку кладуть десертну (чайну) ложку ручкою вправо	Фігурна лопатка
Мус	Готується так, як і желе, але при охолодженні збивається у пухку масу. Перед відпусканням поливають сиропом	Креманка або глибока десертна тарілка на підставній тарілці, на яку кладуть десертну (чайну) ложку ручкою вправо	
Самбук	Готують з абрикосового або яблучного пюре з додаванням желатину, яєчних білків і цукру	Креманка або глибока десертна тарілка на підставній тарілці, десертна ложка	
Крем	Готується на основі збитих густих вершків з додаванням цукру, желатину, яєчно-молочної суміші, ароматичних і смакових продуктів	Креманка на підставній тарілці, на яку кладуть десертну (чайну) ложку ручкою вправо	
Морозиво «Сюрприз»	На овальне металеве блюдо викладають випечений бісквіт, зверху на нього кладуть нарізані апельсини або консервовані фрукти, кульки морозива і з боків накривають шарами бісквіту. На виріб з кондитерського мішка випускають збиті білки з цукровою пудрою. Швидко запікають і подають. Перед подаванням на краї блюда наливають підігрітий коньяк і запалюють	Мельхіорове овальне блюдо. Стіл сервірують підставними та мілкими десертними тарілками та десертними ножем і виделкою	Фігурна лопатка

Закінчення табл. 1.16

Назва солодких страв	Кулінарна характеристика солодких страв, рекомендовані гарніри та соуси, супутні продукти	Правила та посуд для подавання солодких страв	Набори для розкладання
Морозиво десертне	Морозиво подають з різними наповнювачами: консервованими фруктами, горіхами, сиропами, варенням	Креманка на підставній тарілці, ложка для морозива	
Парфе	Морозиво, приготоване із густих вершків, збитих з цукром, у спеціальній формі. Додають різні смакові та ароматичні продукти	Кругле блюдо. Глибока десертна тарілка або креманка на підставній тарілці, десертна ложка	
Фрукти	Помиті та висушені фрукти	Багатопорційна ваза	
Салат фруктовий	Очищені та нарізані фрукти, залиті цукровим сиропом	Креманка на підставній тарілці, десертна ложка	
Ягоди натуральні	Ягоди з черешками миють, просушують на решеті. Окремо подають цукрову пудру	Десертна тарілка або креманка на підставній тарілці. Розетка на підставній тарілці	
Ягоди з молоком чи вершками	Ягоди з черешками миють, просушують. Окремо подають молоко або вершки	Глибока десертна тарілка, десертна ложка. Соусник або молочник на підставній тарілці, на яку кладуть десертну (чайну) ложку ручкою вправо	

1.6.6. Правила та техніка подавання чаю, кави, какао, шоколаду

Чай, кава, какао, шоколад належать до групи гарячих напоїв, які зазвичай подають при температурі +75°С. Каву та шоколад можна подати і холодними — від +12 до +14°С.

Чай подають у чайних чашках з блюдцями (рис. 1.44). На блюдце кладуть ложку ручкою вправо, ручка чашки повинна бути звернена вліво (допускається і вправо). Зелений чай заварюють і подають в одному чайнику і наливають його в піали. Чай у склянках з підсклянниками подають у вагонах-ресторанах.

Чай до столу може бути поданий у двох чайниках: заварному і доливному або в самоварі. Гаряче молоко і вершки до чаю подають у молочнику. Для одного гостя цукор, мед, варення, джем, лимон подають на окремих розетках, для групи гостей — у вазочці на підставній тарілці. Справа кладуть ложку для розкладання меду (варення), виделку для лимона, грудковий цукор — у цукорниці; для його розкладання використовують щипці.

Подавання кави залежить від способу її приготування. Чорну подають у чашках з блюдцями місткістю 75—100 мл, цукор — у цукорниці або розетці. На блюдце перед кавовою чашкою кладуть кавову ложку.

Для групи гостей або при обслуговуванні в номерах готелю каву можна подати в 2—4-порційних кавниках. Перед кожним гостем у цьому випадку кавову чашку з блюдцем ставлять справа від десертної тарілки.

При подаванні кави з молоком або вершками рекомендується користуватися кавниками і молочниками для розігрітих вершків або молока, щоб гості могли приготувати напій, використовуючи компоненти в будь-яких пропорціях. При

масовому обслуговуванні каву з молоком (вершками) і цукром готують заздалегідь. Для їх подавання краще використовувати чашки місткістю 200 мл з блюдцями і чайні ложки. Цукор подають у цукорниці або на розетці. Для розкладання цукру використовують щипці.

Каву по-східному готують у турочках — металевих каструльках з ручкою. Якщо вона багатопорційна, то чайною ложкою підрізається і розкладається пінка по чашках місткістю не більше 100 мл, а потім вміст турочки розмішують і розливають у чашки. Кавову ложку не подають, тому що каву готують солодкою. Окремо в склянці подають охолоджену кип'ячену воду.

Рис. 1.44. Подавання напоїв:
у першому ряду (зліва направо) — кава-глясе, кава чорна з пінкою, чай у піалах;
у другому ряду (зліва направо) — кава з вершками і кондитерськими виробами
та чай з кондитерськими виробами

Кава зі збитими вершками і по-варшавськи, какао і шоколад подають у склянках з підсклянниками або в чашках місткістю 200 мл з блюдцями.

До гарячих напоїв можна запропонувати різноманітний асортимент кондитерських виробів, які подають при масовому обслуговуванні у вазах, при індивідуальному — на десертних тарілках. Їх розкладають щипцями та лопаточками.

Техніка подавання гарячих напоїв залежить від виду використовуваного посуду: їх можна подати в чашках з блюдцями або в багатопорційних кавниках, чайниках, молочниках, самоварах тощо (рис. 1.42). У першому випадку до гостя підходять справа і правою рукою ставлять перед ним чашку з блюдцем. При подаванні напоїв у багатопорційному посуді гості обслуговують себе самі або

на їхнє прохання це робить офіціант. Він наливає напої в чашки на підсобному столі або в обнос. При подаванні чаю в обнос офіціанти працюють у парі: один наливає заварку із заварного чайника, другий — окріп з доливного чайника. При цьому підходять до гостя справа. Аналогічно в обнос подають каву. При використанні самовара на підсобному столі поряд з ним розміщують стопки блюдець, чашки, чайні ложки. Офіціант наливає в чашку заварку із заварного чайника, окріп із самовара, ставить чашку на блюдце ручкою вправо, кладе на нього чайну ложку ручкою вправо, підходить до гостя справа і правою рукою ставить перед ним напій.

Каву і какао можна подати й охолодженими з морозивом. Спочатку напій охолоджують до 8—10°С, наливають у конічну склянку, зверху кладуть кульку морозива. Подають на підставній тарілці з соломинкою і чайною ложкою.

1.6.7. Підготовка столу до подавання страв

Перед подаванням кожної нової групи страв необхідно прибрати стіл. Збирати використаний посуд зі столу потрібно швидко, акуратно, без шуму. Економія рухів досягається завдяки послідовному збиранню тарілок із застосуванням прийому тримання двох-трьох тарілок у лівій руці (див. рис. 1.40, *в*).

При збиранні використаного посуду двотарілковим способом офіціант утримує в руці одну тарілку, наступні ставить на кисть руки. На нижню тарілку виделкою скидає відходи й акуратно кладе знизу ножі, поперек зверху — виделки.

При збиранні посуду тритарілковим способом дві тарілки офіціант утримує в лівій руці, третю і наступні ставить на кисть руки, на першу тарілку скидає відходи, на другу кладе столові набори.

Глибокі тарілки збирають разом з підставними двотарілковим способом і стопкою ставлять їх одна на одну на тацю. Відходи з тарілок не видаляють, ложки кладуть в одну з тарілок.

Глибокі тарілки можна збирати по три відразу: дві у лівій руці й одна у правій. При збиранні салатників два однопорційних салатники з підставними тарілками офіціант бере в ліву руку. Залишки їжі з верхнього салатника перекладає в нижній, потім ставить його на верхній. Набори складають на нижню підставну тарілку. Третій салатник офіціант бере в праву руку. Салатники можна також збирати на тацю.

Багатопорційний посуд (з урахуванням його розміщення на столі) забирають правою чи лівою рукою, підійшовши до гостя відповідно справа чи зліва.

Чашки збирають разом із блюдцями, використовуючи прийоми утримання двох чи трьох тарілок (блюдець). При збиранні чотирьох і більше чашок користуються тацею, на якій офіціант ставить окремо чашки, блюдця стопками, на одне з блюдець складаються ложки.

При збиранні невеликої кількості використаних келихів їх ніжки вкладають між пальців ємностями догори. Зібраний посуд ставлять на тацю чи візок і доставляють у мийну столового посуду.

Заміну використаних тарілок і наборів чистими можна здійснювати кількома способами. Обслуговуючи групу споживачів, офіціант бере стопку тарілок і тарілку з наборами, вкладеними в серветку, застосовуючи двотарілковий спосіб.

Підійшовши до столу, він правою рукою кладе на верхню тарілку набори і ставить її на стіл одному гостю, потім іншому.

При невеликій кількості гостей посуд замінюють у такий спосіб: з підсобного столу офіціант бере тарілку з наборами, підходить до гостя зліва, лівою рукою знімає зі столу використаний посуд і набори, потім правою ставить на стіл чисту тарілку з іншого боку (справа). Використаний посуд він відносить на підсобний стіл, бере чистий посуд і йде до наступного гостя і т. д. При подаванні набори на тарілці лежать у такий спосіб: ніж справа, виделка зліва, лезо ножа схрещене з ріжками виделки. Набори на стіл гість перекладає самостійно. При подаванні одного набору (ножа, ложки, виделки) це може зробити офіціант.

Питання для самоперевірки

1. Навести асортимент та коротку характеристику перших страв.
2. Температурний режим подавання перших страв.
3. Особливості подавання прозорих перших страв.
4. Особливості подавання супутніх продуктів до перших страв.
5. Техніка подавання перших страв.
6. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні перших страв.
7. Особливості сервірування столу при подаванні перших страв.
8. Охарактеризувати посуд, який використовується при подаванні перших страв.
9. Навести асортимент та коротку характеристику холодних страв і закусок.
10. Особливості подавання деяких холодних страв та закусок.
11. Особливості сервірування столу при подаванні холодних страв та закусок.
12. Техніка подавання холодних страв та закусок.
13. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні холодних страв та закусок.
14. Охарактеризувати посуд, який використовується при подаванні холодних страв та закусок.
15. Навести асортимент та коротку характеристику гарячих закусок.
16. Температурний режим подавання гарячих закусок.
17. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні гарячих закусок.
18. Особливості сервірування столу при подаванні гарячих закусок.
19. Техніка подавання гарячих закусок.
20. Техніка подавання страв методом фламбування.
21. Охарактеризувати посуд, який застосовується при подаванні гарячих закусок.
22. Навести асортимент та коротку характеристику других страв.
23. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні других страв.
24. Особливості сервірування столу при подаванні других страв.
25. Охарактеризувати посуд, який використовується при подаванні других страв.
26. Навести асортимент та коротку характеристику солодких страв.
27. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні солодких страв.
28. Особливості сервірування столу при подаванні солодких страв.
29. Охарактеризувати посуд, який використовується при подаванні солодких страв.
30. Техніка подавання чаю, кави, какао, шоколаду.
31. Особливості сервірування столу при подаванні чаю, кави, какао, шоколаду.
32. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні чаю, кави, какао, шоколаду.
33. Техніка та порядок прибирання столу.

1.7. ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ НАПОЯМИ

Ключові терміни: сомельє, офіціант, бармен, карта вин, марка вина, еногастрономія, аперитив; вина: тихі, кріплені, тихі столові, пінливі ігристі; сухі, напівсухі, десертні; червоні, білі; марочні, ординарні; безалкогольні напої, мінеральна вода, столова вода; горілка, коньяк, віскі, текіла, лікер, бальзам; декантер (графин для вина), чаша сомельє, чарка, келих, декантування вина, дегустація вина.

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

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

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

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

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

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

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

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

1.7.2. Карта вин

Складання карти вин

При складанні карти вин важливо правильно підібрати їх асортимент, який би доповнював і вдало відтіняв страви даного ресторану (див. додаток 15).

Послідовність запису напоїв у єдиній карті (прейскуранті) в нашій країні довгий час була такою: горілка та горілчані вироби, сухі і напівсухі вина (білі, рожеві, червоні), десертні вина, шампанське (ігристі вина), міцні вина (мадера,

портвейн, вермут), коньяки (віскі, бренді), лікери, пиво, безалкогольні напої. У міжнародній практиці в неї включають також каву і чай. У нас вони знаходяться в меню страв і напоїв.

З часом вимоги до складання карти напоїв підвищуються. Значний вплив на цей процес справляє як бурхливий розвиток ресторанного бізнесу в ринкових умовах, так і широкий доступ до інформації про сервіс споживання напоїв в інших країнах.

Так, в Австрії у єдиній карті напоїв послідовно представлені аперитиви, вина, пиво, безалкогольні напої, гарячі напої (чай, кава, шоколад), спиртні напої[15].

У карту аперитивів включають напої, що збуджують апетит: плодові і овочеві соки, пиво, плодові, білі і рожеві вина, сухе і солодке шампанське, вина (херес, портвейн, вермут), анісові напої, дообідні коктейлі[15].

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

В окремій карті можуть бути представлені раритетні вина (престижні й дорогі).

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

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

У Франції карта вин починається з шампанського, з самого сухого — брюту. Потім записують сухі білі, рожеві, червоні вина, за ними — напівсухі, десертні і тільки потім коньяк. Якщо асортимент вин не дуже широкий, їх не поділяють за країнами-виробниками і регіонами. Якщо ж широкий, то у рамках кожного з цих розділів вина групуються за країнами (наприклад, вина Франції, Іспанії, Італії, Ізраїлю, Чилі, Грузії); порядок підрозділів визначається в першу чергу тим, наскільки широко представлена в карті винна продукція тієї чи іншої країни.

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

В останньому випадку виноробні регіони країни будуть представлені наступним чином:

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

Італія — Abruzzo (Абруццо), Apulia (Апулія), Campania (Кампанья), Emilia Romagna (Емілія-Романья), Friuli Venezia Giulia (Фриулі-Венеція-Джулія), Lazio

[15] *С. и Л. Зигель, Х. и Р. Ленгер, Г. Штиклер, В. Гуттмайер*. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих. — М.: ЗАО «Изд-во Центрополиграф». — С. 234—237.

(Лаціо), Liguria (Лігурія), Lombardia (Ломбардія), Piedmont (Пьємонт), Sicilia (Сицилія), Toscana (Тоскана), Umbria (Умбрія), Veneto (Венето);

Іспанія — Andalucia (Андалусія), Aragon (Арагон), Castilla-Leon (Кастилья-Леон), Castilla-La Mancha (Кастилья-ла-Манча), Catalunia (Каталонія), Galicia (Галісія), Navarra (Наварра), Rioja (Pioxa);

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

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

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

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

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

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

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

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

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

У карті елітних ресторанів практично не має бути столових вин (Vin de Table). А ось у ресторані невисокого класу повинно бути декілька позицій вин категорії АОС (вища категорія французьких вин)[16].

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

Оформлення карти вин

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

[16] АОС — Appelation d'Origine Controllee (франц.) — апеласьйон доріжин контроль.

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

Зрозуміло, що всі представлені в ній вина мають обов'язково бути в наявності.

У зв'язку з цим ресторану варто працювати тільки з надійними постачальниками. Якщо якесь із вин закінчується, а нова його закупівля з будь-яких причин відкладається, то його краще вивести з карти, за необхідності замінити іншим, а відповідну сторінку передрукувати. Якщо нова закупівля очікується найближчим часом, сторінку можна не міняти, але при цьому попередити гостей ресторану про відсутність конкретного вина, наприклад, акуратно заклеївши його ціну в карті паперовим колом.

Структура. При визначенні структури винної карти доводиться шукати відповідь на три основні запитання: які пункти до неї включити, в якій послідовності їх розмістити і яку мову обрати для заголовків.

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

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

За строком витримування спочатку вказують «молоді» вина, потім витримані.

У розділі вин слід зазначити:

— назву вина;

— назву виноградника (апеласьйона), продукція якого має право на вищу якісну категорію;

— марку вина, тобто назву господарства, де було виготовлене вино, або компанію, де його розливали у пляшки;

— ємність пляшки або величину порції (для вин, які подають на розлив). Краще виразити її в літрах. Іноді обирають інші одиниці виміру, при цьому слід зазначити: 1 мілілітр (ml) дорівнює 0,001 л, 1 сантилітр (cl) — 0,01 л;

— ціну — в ресторані можна мати декілька екземплярів винної карти, зокрема «для дам», де ціни не позначені.

Також слід вказати, якщо відповідний напис є на етикетці або кольєретці пляшки:

— конкретний виноградник у межах апеласьйона («крю»), де було виготовлене вино;

— рік врожаю (саме слова «vintage», «millesime», тобто «рік врожаю»), або «N. V.» , тобто «вино, не зазначене роком»;

— сорт або сорти (як правило, не більше двох) винограду, з яких виготовлене вино;

— характерні особливості вина, що визначаються його технологією і/або витримуванням, наприклад: Sur lie (витримане на осаді), Blanc de Blancs (біле із білого сорту), Vin primeur (молоде вино (для Франції)), Vino verde (молоде вино (для Португалії)), Gran reserva (4 роки витримки (для Іспанії)), Beerenauslese

(категорія якості вина (для Німеччини)), Aszu Eszencia (найсолодший «Токай» (Угорщина));

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.7.3. Основи еногастрономії

Основні принципи підбору вин та інших алкогольних напоїв

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

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

Перший принцип «Забороняючий». Серед великої кількості страв та їх компонентів існують такі, що погано поєднуються або взагалі не сумісні з вином. Для їх супроводження в багатьох випадках доцільно підібрати інші напої. Пере-

дусім це жирна солона риба, в тому числі копчена, яка надає вину металевого присмаку. Цитрусові, в першу чергу лимони і грейпфрути, знижують чутливість язика і позбавляють можливості розрізняти відтінки смаку. Подібні властивості має оцет і майонез. Шоколад та шоколадні цукерки, а також кава настільки сильно подразнюють смакові рецептори, що будь-які сухі вина у поєднанні з ними здаються пустими і водянистими. До «ворогів вина» можна віднести страви з високим вмістом деяких прянощів, наприклад ваніль і кориця. І, звичайно ж не варто суміщати вино і традиційні українські соління.

Другий принцип «Кольоровий». Це правило часто висловлюється в такій редакції: «Біле — до риби, червоне — до м'яса». Його ґрунтовність продиктована здоровим глуздом: танінне червоне вино надало б рибі металевого присмаку, тоді як насичені страви із дичини і червоного м'яса здатні забивати смак більшості білих вин.

В узагальненому формулюванні це правило звучить таким чином: вина і страви повинні відповідати одне одному за кольором або створювати привабливі кольорові поєднання. В ресторанах, де подача вин і страв традиційно має виразний естетичний аспект, це особливо важливо.

Слід мати на увазі, що не існує правил без винятків. До білого м'яса курки, наприклад, можна подавати червоне і біле вина, легке червоне підходить до багатьох страв із риби, шампанське добре поєднується з ікрою. Слід визнати, що колір страви може лише дати підказку при виборі вина, звузити напрям пошуку, однак остаточне рішення має бути продиктоване іншими факторами.

Третій принцип «Регіональний». Вино того чи іншого регіону, як правило, чудово поєднується з місцевою кухнею, яка в свою чергу рельєфно підкреслює позитивність переваг вина саме цього регіону. Причина зрозуміла: з одного боку, і виноград, з якого роблять вино, і продукти, з яких готується їжа, — плоди однієї землі, з іншого — кулінарні традиції складаються століттями, і це цілком достатній аргумент, щоб визначити найкращі поєднання вин і страв. Недаремно в ресторанах будь-якої виноробної області — Бордо, Ріоха чи Тоскана — наголос робиться на місцеву продукцію. Це, однак, не означає, що французькі вина не можуть супроводжувати страви, наприклад, російської, української чи китайської кухні.

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

П'ятий принцип «Силовий». У випадку, коли пропонується подати дорогі або витримані вина, необхідно пам'ятати: щільні і важкі страви з густим соусом потребують сильних насичених вин з високим вмістом спирту, тоді як до легких слід подавати легкі вина. Цей принцип слід вважати одним із найважливіших. Якщо ним нехтувати, гарного поєднання не отримати — смак і аромат не зможуть проявити себе належним чином.

Шостий принцип «Взаємодії ароматів». Вина зі складним і/або сильним ароматом (букетом) краще подавати до страв з відносно легким ароматом і смаком. Наприклад, вина на основі Каберне Совіньйона (Margaux), особливо витримані, гарні з біфштексом або бараниною на ребрах, Шардоне (Pouilly — Fuiss) — зі смаженою або запеченою рибою. Якщо подавати їх до страв з пікантними соусами, то аромати вина можуть «пригнічуватися», оскільки в подібному поєднанні буде більше конкуренції, ніж гармонії.

Сьомий принцип «Поєднання за м'якістю і жорсткістю». При підборі вин необхідно враховувати такі характеристики, як соковитість (м'якість, жирність) і жорсткість (твердість, щільність). Імовірно, що співвідношення між ними має бути зворотним. Наприклад, до жирної риби краще подати тверде, тобто з високою, навіть надмірною кислотністю, біле вино: жир «затушиться» кислотою і буде здаватися приємним (смажений палтус і не надто старе Meursaault). Навпаки, до жорсткої риби підійде м'яке, маслянисте вино (судак і Vouvray). Сильно просмажене і не здобрене соусом м'ясо потребує м'яких, оксамитних, переважно червоних вин, з добре «округленими» або слабкими танінами, тоді як м'ясо соковите або з кров'ю чи слабко просмажене добре переносить жорсткі, танінні вина.

Восьмий принцип «Ціновий». Хоча такий момент, як співвідношення ціни вина і страви, не має безпосереднього відношення до кулінарії, а тому не повинен бути в центрі уваги, нехтувати ним, особливо в ресторанах, не варто. До простих страв зазвичай подаються вина, які нічим особливим не відрізняються, тоді як вишуканість дорогих підкреслюють дорогі високоякісні напої. Не слід розуміти це спрощено: чим дорожча страва, тим дорожчим має бути запропоноване до неї вино. До рідкісних страв краще підійдуть гарні, але не великі вина. Колекційні високої якості вина краще дегустувати взагалі окремо.

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

Багато гастрономів у пошуках нових відчуттів все частіше схиляються до нетрадиційних поєднань (устриці з легким червоним вином Graves). Хоча слід пам'ятати: перш ніж перейти до вільних імпровізацій, слід засвоїти класику.

Подавання аперитивів

Традиція подавання спиртного перед їжею для збудження апетиту сформувалась наприкінці XIX ст.: спочатку подають чарку спиртного у вигляді аперитиву, потім класичну їжу, що складається із холодних закусок, основної страви, сиру (у Франції) і десерту, після чого — кава і дижестив.

Аперитивом можуть бути вермути, напої з хініном та інші ароматизовані вина із рослинної сировини з гіркуватим присмаком, адже гіркота збуджує апетит та стимулює виділення шлункового соку (додаток 15). Роль аперитиву можуть відіграти також інші напої, однак слід бути обережним — надто солодкі або міцні можуть подавити апетит, замість того, щоб його збудити. Виходячи з цих міркувань, в якості аперитиву можна рекомендувати шампанське або білі вина: міцні («Мадера», «Херес», «Марсала» тощо) і столові («Цинандалі», «Гурджаані» та ін.»). Таким чином, назва «аперитив» поєднує різні напої, які належать до окремої категорії спиртного, властивістю якого є вживання до початку трапези. До них подають легку закуску, щоб пом'якшити вплив алкоголю на порожній шлунок.

Рекомендації щодо вживання вин

Відомі класичні гастрономічні поєднання страв і вин: біле вино — риба, червоне — м'ясо та сири тощо. У додатку 15 даються рекомендації щодо поєднання конкретних вин і страв.

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

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

— до устриць добре підійде Puligny-Montrachet, а також білі вина Graves (Chateau Fieuzal, Chateau Smith Haut-Lafitte);

— до судака в білому соусі — лаурські Savennieres або Anjou Blanc;

— до морського язика в свіжому вершковому маслі — Mercurey, Meursault або Chassagne-Montrachet;

— до омара з ваніллю — Corton-Charlemagne, Montrachet або Chablis, «Les Clos»;

— до спаржі підійде Gewurztraminer або Muscat d'Alsace, до судака, запеченого з кислою капустою, — Riesling Grand Cru.

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

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

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

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

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

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

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

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

Телятина на грилі добре поєднується з червоними винами Graves, а також бургундськими Pommard, Volnay, Santenay, Beaune. Смажена свинина потребує більш

легких вин — Cotes du Rhone, Cornas, Loire, Anjou, Chinon, Medoc, Bordeaux. Курча, запечене з томатами і часником, добре підходить до південних французьких вин Bandol, Crozes-Hermitage, Corbieres, Costieres de Nimes. До баранини підходять такі, як Cahors, Chateauneuf-du-Pape. Нирки з перцем можна поєднати з бордо (Pomerol, Saint-Emilion) та бургундським (Cotes de Nuits Marsannay).

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

Суха і напівсуха мадера добре поєднується із закусками.

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

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

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

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

Поряд з винами Франції широко використовуються вина інших країн (див. додаток 15). Так, рибні закуски можуть поєднуватися із сухими білими винами: Ркацителі Одеське, Аліготе Коктебель, Soave Doc. Lamberti (Італія), Вазисубані, Ереті, Цинандалі тощо; м'ясні — з сухими червоними Cabernet Sauvignon (Аргентина), Sunrise Pinot Noir (Чілі), Каберне Кримське, а також сухими білими Аліготе Коктебель, Ркацителі Інкерманське, сухим рожевим вином Пікнік тощо. Із закусками добре поєднується суха і напівсуха Мадера.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Підводячи підсумок усім перерахованим комбінаціям вин і страв, можна зробити висновок, що ці рекомендації близькі до традиційних. Температура подавання вин склалася на основі багатолітньої практики їх вживання (додаток 15).

Принципи поєднання сирів і вина

Сири і вина часто вживаються разом, підкреслюючи якості один одного. Принципи, які значно підвищують можливість їх поєднання, наступні:

— сильні сири «ламають» більшість червоних вин, тому логічно буде запропонувати до них біле вино;

— чим сильніший сир, тим сильніших вин він потребує;

— добре поєднуються сири і вина, виготовлені в одному регіоні;

— сири не люблять вираженого присмаку деревини і ванілі. Тому краще уникати надто лісистих, довгий час витримуваних у бочках вин;

— до нейтральних, а тим більше солодкуватих на смак сирів краще не подавати свіжі вина — вони здаватимуться ще кислішими;

— вибір вина залежить не лише від виду сиру, а й ступеня його зрілості. Так, не надто зрілий потребує молодого вина, а зрілий — вина, яке досягло свого апогею;

— якщо подаються сири різного смаку, текстури і віку, вибір «ідеального» вина стає вкрай складним і потребує вдалого компромісу.

У ресторанній практиці корисними є конкретні поради, які дозволяють пропонувати вина до окремих сімейств (груп) сирів. Як відомо, за органолептичними характеристиками вони зазвичай поділяються на 8 груп: свіжі, м'які з цвілою скоринкою, м'які з чистою скоринкою, блакитні (зелені, пресовані: неварено-пресовані, варено-пресовані, козячі, плавлені). Традиційно сири посідають зна-

чне місце у раціоні харчування французів, тому необхідно розглянути принципи їх поєднання з винами Франції.

Свіжі сири не потребують дозрівання і вживаються молодими. Поєднання їх з вином рідко буває вдалим. У ресторанах вони не часто використовуються. Прихильникам гастрономічних експериментів можна запропонувати до них легкі білі або рожеві, а в деяких випадках молоді, нетанинні червоні вина. Наприклад, до сиру Fontaine-bleau добре підходить шампанське або вино Arbois.

Майже всі **м'які сири з цвілою скоринкою** виготовляються з коров'ячого молока. Але їх смак і аромат відрізняються значним різноманіттям, що не дозволяє запропонувати до них вино якогось одного типу. Частіше рекомендуються легкі червоні вина, такі як Bourgogne. До зрілих сирів можна запропонувати сильніші червоні вина, також білі вина з Бургундії або шампанське. Так, до сиру Brie можна подати такі червоні вина: Alsace Pinot Noir, Cotes de Beaune, Beaujolais Villages , Anjou Villages, Chinon Sancerre, Saint-Emilion, Pomerol, Margaux, Pauillac, Mercurey та біле Puligny-Montrachet.

М'які сири з чистою скоринкою також роблять переважно із коров'ячого молока. Вони відрізняються ароматом і смаком, що варіюються від ніжного до різкого, майже агресивного. Багато з них непогано поєднуються із сильними червоними, а інколи й білими, в тому числі десертними винами. Так, до сиру Livarot подають червоні вина Cote-Rotie, Hermitage, Aloxe-Corton, Morgon, білі десертні Bonnezeaux або Sainte-Croix-du-Mont; до сиру Munster — червоні вина Aloxe-Corton, Morgon, Cote-Rotie та білі Alsace Gewurztraminer, Loupiac, Macon-Villages; до сиру Eepoisses — червоні вина Carton, Chateauneuf du Pape, Gigondas, Gevrey-Chambertin, Pauillac та білі Poully-Fuisse та Macon.

Блакитні сири (їх ще називаються зеленими) виробляють як із коров'ячого молока, так і з молока вівці. Після відокремлення сироватки в них вносяться дріжджові культури, які дають характерну зеленувато-блакитну цвіль. При цьому сири набувають особливого смаку й аромату, що відтворюють усі відтінки пікантності. З блакитними сирами найкраще поєднуються десертні вина. Цікавим їх супроводженням можуть бути також натуральні солодкі (міцні) і сильно червоні вина. Багато гурманів віддають перевагу гарно структурованим, насиченим сухим білим винам. До сиру Roquefoort зазвичай рекомендують білі вина Sauternes, Barsac, Banyuls, Muscat de Rivesaltes та червоні Gevrey-Chambertin, Chateauneuf du Pape, Pessac-Leognan, Porto vintage. До сиру Gorgonzola та інших легких цвілих сирів можна подавати сильні червоні вина Madiran та Gigonda, а також більш легкий Canon-Fronsac.

Пресовані (або неварено-пресовані) сири виготовляються з коров'ячого молока або молока вівці і при формовці злегка віджимаються під пресом. За консистенцією вони можуть бути твердими чи напівтвердими, за смаком зазвичай ніжні, фруктово-солодкі, хоча в деяких випадках, в міру витримування, стають пікантними. Як правило, до них пропонують червоні вина з Мерло, Каберне-совіньйона, Піно-Нуару і Гаме, однак можливі поєднання з білими, сила яких має відповідати силі сиру. До сиру Saint-nectaire рекомендують червоні вина Haut-Medoc, Bourgueil, Marsannay та біле Condrieu. Сир Mimolette добре підходить до витриманих бордоських вин, таких як Graves та Haut-Medoc. З сиром Reblochon поєднуються червоні вина Santenay, Saint-Romain та білі Sancerre, Macon-Villages, Meursault.

Варено-пресовані сири. Ці сири переважно мають фруктовий, маслянистий смак. До них підійдуть різні за силою, але не дуже «нервові» білі вина, з черво-

них же краще віддати перевагу м'яким фруктовим. Так, до молодого сиру Gruyere підійдуть червоні вина Beaujolais, Saumur-Champigny, Chinon, Beaune, Mercurey або біле Chablis, до зрілого сиру можна рекомендувати Alsace Tokay-Pinot gris чи витримане шампанське. З молодим сиром Comte будуть поєднуватися червоні вина Brouilly, Fleurie, червоне та біле Macon, білі Meursault та Graves, рожеве Arbois, жовті вина Юри. До зрілого ж сиру можна запропонувати сильні червоні вина, наприклад Бордо.

Специфічний склад молока, з якого виробляють козячі сири, визначає особливості їхніх органолептичних характеристик. При підборі вин основну увагу слід звернути на їх вік і консистенцію. Як правило, до ніжних свіжих козячих сирів пропонують легкі фруктові червоні вина, до сухих — свіжі білі й рожеві, в тому числі напівсухі. Непогано поєднуються з ними ігристі вина. Так, до ніжного сиру Maconnais можна запропонувати червоні вина Beaune, Macon, Chinon, а також шампанське Cremant d'Alsace. До сухого лаурського сиру Crottin de Chavignol підійдуть білі вина Chablis, Sancerre, Muscadet, Bergerac Sec та рожеві Cotes de Provence, Bando і шампанське Cremant d'Alsace.

Якщо на вечерю гостям пропонують плавлені сири, до них слід подавати легкі, не дуже структуровані вина — як білі, так і червоні Alsace Riesling або Cotes du Rhone.

До сирів подають вина виробництва інших країн, а також українські: міцне магарач «Херес», сухі червоні Каберне, Мерло, сухі білі Ркацителі Одеське, Аліготе Коктебель, іспанські — сухе червоне Margues del Puerto, Heredad de Baroja Gran Reserva, молдавське сухе червоне Negru de Purcari та ін.

Подавання сиру. У ресторанах сир розглядається як десерт і, як правило, подається між основними стравами та солодкими. При цьому можуть використовуватися варіанти «сирний стіл» або «сирна тарілка». Сирний стіл надає гостю можливість широкого вибору.

Сирна тарілка має бути достатньо великою, щоб окремі сири не торкалися один одного. На тарілці мають бути представлені як мінімум три види сиру: пресований (варений чи неварений), блакитний і м'який (з чистою або цвілою скоринкою). Класичним же вважається набір із п'яти видів. Якщо тарілка розрахована на дві персони, на ній може бути вісім і більше різних сирів.

Сир не повинен бути занадто холодним. Оптимальна температура його подачі складає залежно від виду 15—20°С.

Порції бувають різної величини. До сиру можна подати фрукти, в тому числі виноград, полуниці, фініки, сирі овочі (редис, цибуля), горіхи (волоський, фундук) і, звичайно ж, запропонувати вино.

1.7.4. Правила споживання алкогольних та безалкогольних напоїв

Горілку, датський аквавіт і німецький шнапс використовують для приготування коктейлів, зокрема горілку «Козацька рада», «Козацька рада женьшенева», «Перша гільдія» (в т. ч. медова і чорносмородинова), «Absolut Vodka» (Швеція) та ін. Горілка добре доповнює різні страви: млинці і оладки, пельмені, смажену свинину, гриби і солянки, різні закуски — ікру, оселедець, вінегрет, квашену капусту, копчену рибу тощо. Без солоної і ситної закуски не відчуєш всю чарівність міцного алкогольного напою, не розкриєш його смакові властивості.

Горілку подають охолодженою (3—10°С), тому що холод пригнічує аромати зернового алкоголю.

При організації бенкетів можна подавати горілку в оригінально оформленому посуді: горілку «Народна» — в плоскому круглому келиху з національним колоритом[17], «Арго» і «Губернаторська» — в ексклюзивних кришталевих графинах, «Княгинин» — у пляшці чотиригранній зі скляною кришкою у вигляді маківки церкви, «Premium» — в оригінальній пляшці під кришталь. Красивий дизайн мають також такі горілки «Консул», «Весільна», «Давньокиївська», «Черкаська ароматна», «Графська», «Княжий град», «Київська», «Дніпро», «Карат», «Кристал» та ін.

Для приготування інших напоїв, а також як самостійний напій вживають лікеро-горілчані вироби: настоянки, наливки, лікери, креми, пунші, аперитиви, бальзами тощо.

Для приготування коктейлів використовують настоянки «Карат янтар», «Карат рубін», «Українська медова з перцем» (для коктейлю «Кривава Мері»), «Анисівка, «Козацька рада зуброво-духмяна», «Перша гільдія журавлинова», «Перша гільдія перцева» та лікери «Kahlua» (Мексика), «Cointreau (Франція), «Marie Brizard Curacao Bluie» (Франція) — ідеальний лікер (синього кольору) для приготування коктейлів, українські лікери «Старий Таллінн», Salute «Кокосовий», Salute «Молочний», Salute «Шоколадний» та бальзами «Богдан», «Кобзар», «Цілющий» тощо.

Настоянки добре поєднуються зі стравами: настоянка Союз-Віктан Люкс «Черная смородина» з борошняними, фаршированими плодоягідною начинкою, і м'ясними, запеченими з чорносливом; настоянка Союз-Віктан «Охота» — з жирними м'ясними, «Златогор з перцем», Союз-Віктан «Перцова» — з традиційними українськими стравами, «Мисливська» — з пряними і гострими м'ясними стравами та стравами із дичини. Перед подаванням настоянки охолоджують.

Лікери можна подати з льодом у чистому вигляді (8—16°С): «Cointreau» і «Marie Brizard Charleston Follies» (Франція); українські лікери «Китайське яблуко», «Крем-сода», Salute «Кокосовий», «Молочний», «Капучіно», «М'ятний», «Шоколадний».

З кавою добре поєднуються лікери «Kahlua» (Мексика), «Старий Таллінн», Salute «Кокосовий», («Молочний», «Капучіно», «Шоколадний»); з морозивом — Salute «Шоколадний» («М'ятний», «Капучино», «Молочний», «Кокосовий»); з чаєм — Salute «М'ятний», «Старий Таллінн». Температура подавання — кімнатна.

На аперитив можна подати міцний гіркий лікер «Becherovka Carlbad» (Чехія), при приготуванні якого використовують більше 20 трав. Десертним напоєм вважається міцний «Старий Таллінн».

Бальзами споживають у розведеному вигляді 1:10, з кавою і чаєм. Температура подавання бальзаму — 16—18°С. Оригінальне оформлення пляшки має кращий український бальзам «Богдан» — у вигляді гетьманської булави.

Слабоалкогольні напої: Лонгер апельсин (лимон, персик, грейпфрут, кактус, ківі, манго) подають при температурі 5—12°С; Ром-Кола «Salute» і Оранж «Salute», «Джин-Тонік», «Шарм» — 10—12°С у чистому вигляді.

[17] Дизайн пляшки зайняв 1-ше місце на виставці «Світова зірка упаковки» в 1999 році в Буенос-Айресі

Культура споживання коньяку, віскі, текіли

Коньяк — напій, який, як правило, подають після других страв, перед сервіруванням кави або чаю, після завершення обіду або вечері. Неможливо відчути смак і букет коньяку, якщо пити його під час вживання їжі. Коньяк подається кімнатної температури — 16°С або підігрівається теплом долонь у коньячному келиху місткістю 75 $см^3$, який має форму маленького тюльпана. Келихи виготовляють з тонкого білого прозорого скла, щоб добре було видно золотистий колір напою. Вони мають низьку ніжку і звужені догори стінки, що дозволяє краще утримувати аромат. Використовується також кулястий бокал, який у деяких країнах називають інгалятором, місткістю 100—125—250—500 $см^3$. У нього наливають 25 $см^3$ напою.

Коньяк п'ють повільно, в тихій і приємній обстановці, у вузькому колі друзів. Це особливий напій, який на відміну від шампанського рідко подається на багатолюдних і шумних ювілеях, святах, урочистостях.

Існує особливий етикет дегустування коньяку. Зазвичай наливають 15—20 $см^3$ напою. Оптимальна температура його — 20—25°С, тому перед дегустацією коньяк слід потримати в чарці близько 10 хвилин.

Насолодившись букетом коньячного аромату, маленькими ковтками куштують напій на смак, відчуваючи, як гарно він (смак) розширюється у роті — ефект «хвоста павича».

Для приготування змішаних напоїв використовується, як правило, ординарний коньяк. Він добре поєднується з молоком, вершками, морозивом, кавою, чаєм, апельсиновим і лимонним соками, сиропами і лікерами, безалкогольними газованими напоями.

Коньяк не закусують. На крайній випадок — яблуками, а краще шоколадом. Непогано, повільно пригублюючи коньяк і спілкуючись з друзями, мати можливість насолодитися також чашкою чорної кави.

Віскі. Більша частина змішаних віскі без втрат витримує охолодження кусочками льоду. В той же час тонкість і особливий аромат солодового віскі можуть постраждати від льодяного шоку, тому при вживанні воно має бути кімнатної температури. Корисно і приємно пити його по-шотландськи: з додаванням холодної води — половина на половину. Вода відтіняє ароматно-смаковий букет напою, пом'якшує його міцність.

Краще за все додавати джерельну негазовану воду з незначною кількістю мінеральних солей, щоб не змінити смак напою. Солодові віскі, за винятком найлегших, в основному не придатні для аперитиву через свою міцність. Їх вживають у кінці трапези як дижестив — засіб, який полегшує травлення. Можна подавати і до м'ясних страв під соусом, особливо до дичини, але в помірній кількості.

Перше віскі, виготовлене в Шотландії, має назву «Glenlivet» (Гленлівет).

Збалансованістю й елегантністю відзначені віскі з регіону Хайленд Higlands (Хайлендс) та берегів ріки Лівет — «Glen Grant», «Macallan», «Glenfarclas», «Linkwood», «Tamdhu».

До міцних і важких належить «Laphroaing» — віскі, яке принесло славу острову Айлей.

До кращих змішаних віскі належать класичні шотландські марки «Haig», «Ballantine's», «Black & White», «Bell's».

Текіла — єдиний спиртний напій з такої незвичайної сировини, як блакитна агава, що росте лише в Центральній Америці (Мексика, штат Халіско). Мексиканці п'ють його або з тоніком, або ж з підсоленими шматочками лимона. А в Сполучених Штатах текіла використовується як компонент до коктейлю «Маргарита».

Найбільш популярна в світі марка текіли «Jose Cuervo».

Культура споживання пива, безалкогольних напоїв та води

Пиво — це напій із вмістом спирту 0,1—8,2 % об., виготовлений шляхом зброджування ячмінного солоду з використанням екстракту хмелю і спеціального штаму пивних дріжджів, а також різних домішок (аскорбінової кислоти, рису) з наступною фільтрацією. За кольором пиво поділяють на світле, темне і напівтемне червоне; за вмістом спирту — алкогольне (1—8,2 % об.) і безалкогольне (менше 1 % об.).

Пиво споживають в охолодженому вигляді як самостійний напій і в поєднанні зі стравами. Вітчизняне пиво рекомендується охолоджувати до 10—12°С, інших виробників — до 4—7°С.

Певні види пива рекомендують поєднувати з такими стравами:

— темне «Guiness Exstra Stout» і «Murpny's Irish red Beer» (Ірландія) — зі стравами із креветок, гострими морепродуктами, копченим лососем і вугрем;

— світле «Dab Gold» і «Warsteiner Premium Verum» (Німеччина) — з м'ясними стравами, копченими ковбасами;

— напівтемне (червоне) «Kilkenny Irish Beer» (Ірландія) — зі стравами ірландської кухні, копченими рибними і м'ясними стравами. Вітчизняне пиво міцністю більше 5 % об. також можна рекомендувати до аналогічних страв.

У пивних барах до пива подають рибну гастрономію, солену сушку, солоні горішки, бутерброди з м'ясною гастрономією.

Пиво подають на розлив, у скляній і баночній упаковці залежно від типу закладу ресторанного господарства, рівня сервісу, який воно може запропонувати споживачам.

Для гостей, що потребують дієтичного харчування, може бути запропоноване безалкогольне пиво — «Рогань» (Україна), «Amstel Malt Bucler» (Нідерланди) та ін.

Мінеральні води — це підземні води природних джерел, насичені розчинними мінеральними речовинами, які знаходяться у воді у вигляді іонів (натрію, магнію, кальцію), сполук (хлоридів, сульфатів, гідрокарбонатів), а також специфічних біологічно активних компонентів (йоду, брому, заліза, ортоборної та кремнієвої кислоти). Залежно від рівня мінералізації і присутності спеціальних компонентів вода поділяється на питну і столову (мінералізація менше 1 г/дм^3), лікувально-столову (до 10 г/дм^3), лікувальну (більше 10 г/дм^3).

Під час трапези може бути подана до столу вода столова, лікувально-столова, в дієтичних закладах ресторанного господарства — лікувальна і лікувально-столова. Температура подавання залежить від виду води. Столові води («Ждимір», «Арго Оболонська» та ін.), як правило, подають охолодженими, але не холодними. Столову воду «Моршинська» можна використовувати для приготування ароматного чаю і кави. Лікувально-столові води «Лужанська», «Поляна квасова», «Поляна купель» рекомендується подавати, якщо в раціоні є гострі страви, копченості — вони добре поєднуються із сухим вином. Лікувально-столова вода «Поляна світла» пропонується до смажених і гострих страв, коп-

ченостей. При включенні лікувальної і лікувально-столової води в раціон необхідно враховувати також їх лікувальний вплив (додаток 16).

До столу можна подавати також ***солодкі безалкогольні напої***, до складу яких входять спеціально підготовлена вода, цукор, лимонна і аскорбінова кислота, натуральні соки, настій ехінацеї пурпурової, лимонне, апельсинове і горіхове масло тощо. Крім приємного смаку, деякі безалкогольні напої мають цілющі властивості («Живчик унік», «Оболонь спорт», «Куяльник виноград»).

1.7.5. Техніка обслуговування гостей напоями

Замовлення вина

Вино замовляють після того, як гості визначилися з меню страв. Гостя можна поздоровити із вдалим вибором (якщо це відповідає дійсності) або звернути його увагу на інші вина, представлені в карті, більш доречні до замовлених страв.

Якщо гість вагається з вибором, то запропонувати йому вино повинні сомельє або офіціант, стисло перерахувавши дегустаційні характеристики напою. Особливу увагу слід звернути на колір вина, його легкість або силу, наявність залишкового цукру. Гість має бути поінформованим про вартість напою, який йому пропонують. Для цього достатньо вказати відповідну позицію в карті. Підтвердивши замовлення, сомельє відправляється за пляшкою.

Робоче місце сомельє

Для обслуговування гостей напоями необхідно створити робоче місце, оснащене всіма необхідними меблями, інструментами, посудом та іншими аксесуарами (рис. 1.45, табл. 1.17). Для цього насамперед використовують приставний стіл невеликих розмірів (70 х 50 см), розкладний або стаціонарний, але обов'язково зручний при переміщенні від стола до стола. На приставному столі сомельє проводить декантацію (переливання) вина в декантер (спеціальний графин) у присутності гостей.

Рис. 1.45. Робоче місце сомельє

Таблиця 1.17

ПОСУД, НАБОРИ, СТОЛОВА БІЛИЗНА ДЛЯ ПОДАВАННЯ НАПОЇВ

№ з/п	Найменування	Безалкогольні розливні напої	Пиво розливне	Пиво пляшкове	Червоні вина	Білі, рожеві вина	Ігристі вина	Горілка	Віскі	Бренді	Коньяк	Гіркі аперитиви	Лікери	Кріплені вина
1	Графин				+	+								
2	Глечик	+	+											
3	Келих	+[1]	+[1]	+[1]	+[2]	+[2]	+[3]	+[4]	+[4]	+[4]	+[5]	+[6]	+[5]	+[7]
4	Таця (велика)	+	+											
5	Тканева серветка для таці або тарілки	+	+	+	+	+			+	+	+	+	+	
6	Кружка		+											
7	Пляшка з напоєм				+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
8	Таця (мала) або тарілка для пляшки (графина, глечика)				+			+	+	+	+	+	+	
9	Відерце з льодом					+	+							
10	Таця або тарілка (під відерце)					+	+							
11	Пиріжкова тарілка для пробок (інших засобів закоркування)			+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
12	Штопор чи інші пристрої для відкоркування пляшок			+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
13	Ніж або пристрій для надрізання капсули пробки або зняття фольги				+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
14	Паперова серветка	+	+	+	+	+		+	+	+	+	+	+	+
15	Серветка з тканини для вина (іншого напою)	+		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	
16	Корзинка для декантування або люлька (підставка у вигляді гармати)			+	+									+[8]
17	Свічка				+	+								+[8]
18	Підставка під пляшку пива (пиріжкова тарілка)			+										

Примітки. [1] Фужер для пива і безалкогольних напоїв.
[3] Келих ємністю 150 мл.
[4] Чарка ємністю 35—50 мл.
[5] Чарка ємністю 25 мл.
[6] Чарка ємністю 50—75 мл.
[7] Чарка ємністю 75 мл.
[8] Портвейни.

Для роботи сомельє необхідно мати: декантер (графин для вина) ємністю 1 л, ніж сомельє (штопор, різчик фольги), коміrець на пляшку, термометр для визначення температури вина, підставки для червоного та білого вина, ємність для охолодження вина, лійку, спеціальну пробку, свічку в свічнику, тарілочку металеву для пробки, чашу сомельє, ручники, серветки лляні.

Стіл для споживачів сервірують відповідними чарками, келихами і фужерами.

Цими предметами сомельє повинен вміти професійно користуватися з тим, щоб продемонструвати мистецтво подавання вина.

Підготовка вина

Перш ніж подавати вино, треба впевнитися, що воно не має ознак зіпсованості, й довести його до потрібної температури.

Попередній контроль якості дозволяє уникнути подавання недоброякісного вина. До зовнішніх ознак напою відносять:

— випнуту або «провалену» пробку;

— надмірно низький рівень вина в пляшці;

— наявність осаду в тих пляшках, де його, за загальними правилами, бути не повинно;

— відсутність прозорості вина;

— підтікання вина у верхній частині пляшки (зазвичай на акцизній марці або кольєретці);

— зникаючі повітряні пухирці на поверхні вина.

Пляшки, в яких присутні подібні ознаки, краще повернути постачальнику.

Кожне вино має власну температуру подавання (табл. 1.18). Однак можна вивести загальні правила. Відомо, наприклад, що сухі білі вина краще вживати при температурі погреба (11—12°С), тобто охолодженими, а червоні — «при кімнатній температурі», яка переважала в оселях, коли ще не існувало парового опалення (16—17°С). Для охолодження вина пляшку потрібно на 10 хвилин поставити у відерце з льодом і водою, для нагрівання достатньо просто виставити в зал. Охолодження білих, рожевих, ігристих вин називають франціруванням, нагрівання червоних — шамбрируванням. Франірування вин проводиться в службовому приміщенні.

Подавання вина

У процесі подавання вина виділяють декілька послідовних стадій: представлення вина, відкривання пляшки, наповнення чарок.

Представлення вина. Пляшка з білим вином виноситься в зал, як правило, в кулері (відерце з льодом), червоне — в кошику. Подавання дорогого вина повинно бути більш урочистим. Пляшка представляється гостю, який замовив вино: демонструється етикетка, вино показують таким чином, щоб його не можна було сплутати з іншими (рис. 1.46). Зазвичай для цього буває достатньо відтворити відповідний запис у карті вин. Доречно також дати дегустаційну характеристику напою.

Відкривання пляшки. Пляшка відкривається в присутності гостя, який замовив вино (рис. 1.47). Це можна зробити на столі, якщо там достатньо місця, або на спеціально принесеному розкладному столику з підносом. Якщо пляшка в кулері, у ньому її можна й відкрити. Ставиться вона таким чином, щоб гість міг бачити етикетку. В момент відкривання пляшку не прийнято повертати навколо своєї осі, її можна тільки злегка нахилити.

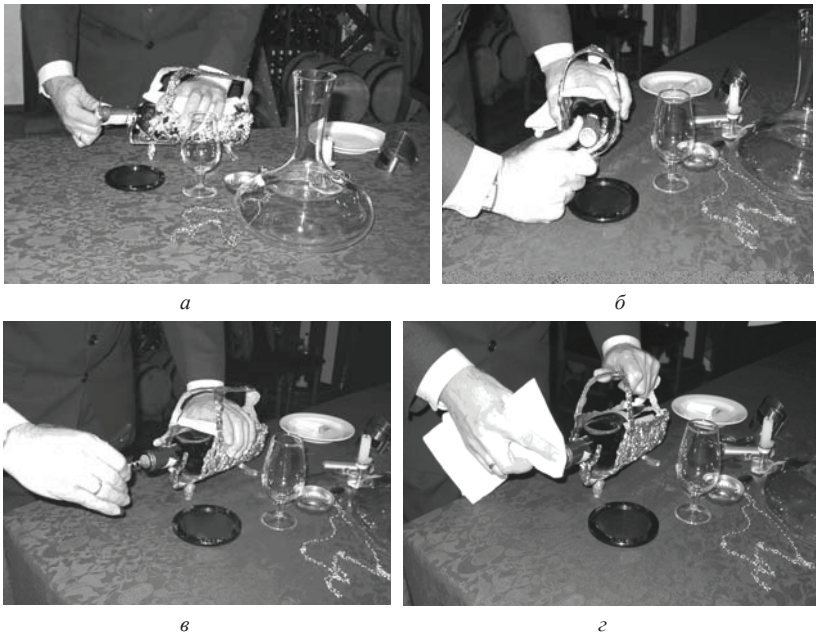
Спочатку, якщо можливо, знімають акцизну марку (рис. 1.47, *а*) і видаляють верхню частину термоусадочного ковпачка (рис. 1.47, *б*).

Таблиця 1.18

Температура подавання напоїв

№ з/п	Види напоїв	Температура, °С																						
		-2	-1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	Горілка							x	x	x	x	x													
2	Шампанське сухе, брют							xxxxxxxx																	
3	Інше шампанське									xxxxxxxx															
4	Соки, води (крім лікувальних)											xxxxxxxx													
5	Білі вина											xxxxxxxx													
6	Молоді рожеві вина											xxxxxxxx													
7	Пиво											xxxxxxxx													
8	Марочні вина													xxxxxxxx											
9	Кріплені білі й рожеві вина													xxxxxxxx											
10	Текіла, емульсійні лікери														xxxxxxxxxxxxxxx										
11	Спиртові напої з фруктів														xxxxxxxxxxxxxxx										
12	Молоді червоні вина															xxxxxxxxxxxx									
13	Кріплені червоні вина																		xxxxxxxx						
14	Старі кріплені червоні вина																			xxxxxxxx					
15	Лікувальні води																			xxxxxxxx					
16	Віскі, коньяк, коваль-дос																					xxxxxxxxxxxx			
17	Високоякісні спиртні фруктові напої																					xxxxxxxxxxxx			

Рис. 1.46. Представлення вина



а *б* *в* *г*

Рис. 1.47. Послідовність відкривання пляшки з вином

Для цього його підрізають або по середній частині, що знаходиться на горлечку пляшки кільцевого приливу, або — що зручніше — під ним. Підрізання ковпачка вище кільцевого приливу — не помилка, а лише відхилення від канонів. Також не вважається помилкою зняти ковпачок повністю, хоча зовнішній вигляд пляшки від цього програє. Горлечко пляшки потрібно протерти серветкою.

Для відкоркування пляшки штопор вгвинчують чітко по осі пробки (рис. 1.47, *в*). Дуже важливо повністю пройти її, але не проткнути наскрізь, оскільки тоді у вино неминуче потраплять крихти. Потім пробку обережно усувають, але не до кінця, а так, щоб її частина довжиною приблизно в половину сантиметра залишалась у пля-

шці. Після цього її треба витягти рукою, намагаючись уникнути гучного звуку, понюхати, щоб упевнитися у відсутності неприємних запахів, і уважно оглянути.

Сліди вина — особливо червоного — присутні на пробці завжди. Вони можуть підніматися до її середини і навіть вище, важливо лише, щоб вони в жодному місці не досягали верхнього краю. Якщо таке все-таки трапилося — значить, пробка підтікала, як внаслідок, в пляшку разом з повітрям проникали хвороботворні мікроорганізми і ймовірно, що вино зіпсоване.

Відкрити пляшку без проблем не вдається в таких випадках:

— якщо пробка «приклеїлась» до горлечка, можна спробувати нагріти його під струменем теплої води, а потім, щоб «зрушити» пробку, натиснути на штопор;

— якщо пробка зламалась, треба вгвинтити штопор у решту під кутом і намагатися діяти обережно, щоб не проштовхнути її в пляшку; якщо це все-таки сталося, декантація стає обов'язковою;

— якщо у вино потрапили два-три маленьких шматочки пробки, на них можна не звертати уваги, особливо якщо гостя обслуговує сомельє; якщо їх забагато — вино краще декантувати.

Після того як пробку вийняли, горлечко (в т. ч. зсередини) протирають серветкою, потім «підкатують» бічною стороною пробки, щоб зняти решту ворсинок (рис. 1.47, *г*). Пробку кладуть перед гостем на маленьку тарілку або проколюють спеціальною шпилькою на ланцюжку, що дає можливість повісити її на горлечко пляшки або декантера.

Дегустація вина. Сомельє наливає в свій келих або спеціальну чашу — тастевен кілька мілілітрів вина, швидко оцінює його зовнішній вигляд, аромат (букет) і смак на предмет доброякісності й відповідності типу. Якщо воно виявляється зіпсованим, сомельє вибачається і приносить іншу пляшку. Якщо ж результати дегустації задовільні, він, за необхідності, декантує вино, а потім дає його скуштувати замовнику.

Офіціант, на відміну від сомельє, не дегустує вино. У цьому випадку доброякісність продукту оцінює сам гість, що значно підвищує вірогідність виникнення конфліктних ситуацій. Слід мати на увазі: вино пропонується для дегустації відвідувачам ресторану, щоб вони могли обговорити його якість і температуру подавання, а не відповідність власному смаку.

При подаванні вина офіціантом декантація, якщо вона необхідна, здійснюється після того, як гість дає свою згоду.

Наповнення чарок. Отримавши дозвіл замовника, сомельє наливає вино гостям, починаючи, як правило, з дам. Якщо за столом присутні служителі релігійного культу, їх обслуговують першими. Останнім наповнюється бокал гостя, який замовив вино.

Наливаючи вино, сомельє, по можливості, стоїть справа від гостя і тримає пляшку в правій руці (рис. 1.48, *а*). Якщо він змушений підходити зліва, то перекладає пляшку (декантер) в ліву руку.

Пляшку слід тримати таким чином, щоб присутнім за столом було видно етикетку. Не слід обгортати горлечко пляшки серветкою. Її тримають у вільній руці, щоб за необхідності «підхопити» стікаючу краплю. При наповненні бокалу ігристим вином його можна тримати в лівій руці з нахилом, а пляшку — у правій.

Після наповнення чарок пляшку з білим вином залишають у кулері (краще, якщо він стоїть на спеціальній підставці), з червоним — на столі (рис. 1.48, *б*). Якщо пляшка з червоним вином не лежить у кошику, її ставлять на особливу (краще металеву) тарілочку, а іноді — на скатертину.

а *б*

Рис. 1.48. Подавання вина:
а — наливання вина в келих; *б* — пляшку з червоним вином з підвішеним корком ставлять на підставці на стіл

Підливають вино не часто, щоб не виглядати настирливим, однак і не чекати, поки бокал спорожніє. Біле вино підливають частіше, щоб воно не надто нагрівалось у бокалі.

Повторне замовлення. Після того як пляшка спорожніє, слід поцікавитися, чи не бажає гість ще вина. При повторному замовленні, навіть якщо гість потребує те саме вино, що й першого разу, декантер і бокали всіх присутніх за столом замінюють.

Змішувати в бокалі вино з різних пляшок неприпустимо.

Декантування вина. Декантування полягає в переливанні вина з пляшки в іншу ємність — як правило, в спеціальний графин, або «декантер». Декантер може мати різну форму, але обов'язково бути із прозорого скла або кришталю. Це необхідно не тільки для того, щоб насолоджуватися зовнішнім виглядом вина, — при декантації важливо слідкувати за процесом (рис. 1.49).

Рис. 1.49. Декантування вина

Мета декантування полягає, по-перше, у відокремленні вина від природного осаду, по-друге, насиченні його киснем. П'ятнадцять-двадцять років тому декантування було більш ніж необхідним для дозрілих вин (від 10 до 25 років), оскільки в той час вони практично не фільтрувалися. Через деякий час після початку пляшкового витримування у вині з'являвся досить густий осад.

Щоб запобігти ситуації, коли гість уже в другому налитому йому бокалі виявляє осад, необхідно продемонструвати клієнту замовлену пляшку і обережно її декантувати. Частки осаду не є ознакою зіпсованого вина. Це результат природного процесу, який починається на 5—10-му роках зберігання вина і посилюється між 10-м і 25-м роками. Відтоді як винороби почали застосовувати сучасні способи фільтрування, у винах навіть 15—20-річного віку осаду стало менше. Тому сьогодні декантування служить, в основному, для досягнення іншої мети — збагачення вина киснем. Аромат його при цьому розкривається, а смак молодих, ще агресивних танінів

стає м'якшим. Щоб не відкорковувати пляшку за годину до обіду, «кисневу недостатність» вина можна компенсувати при переливанні в графин. Чим швидше воно увійде в контакт з повітрям, тим скоріше стане готовим до вживання.

Існують вина, які не рекомендується декантувати. До них належать:

— дуже молоді червоні вина (Божоле та інші вина з винограду Гаме, просте Бордо, ельзаське Піно Нуар);

— більшість рожевих вин;

— дуже молоді білі вина на базі сортів Совіньйон, Шенен, Шардоне і деяких інших: Сансер, Мюскаде, Пуйі-Фюме, просте Бордо, Антре-де-Мер, білі вина: Рони, Прованса, Ленгедока і Руссильйона, Анджуйські, Бургундські (Пті Шаблі, Шаблі, Бургонь-Аліготе);

— шампанське брют, біле і рожеве;

— дуже старі вина, віком 20—50 років. Пляшку старого вина краще відкоркувати на 40 хвилин раніше.

До вин, які потребують декантування, належать:

— зрілі червоні вина чудових років врожаю, які, незважаючи на свій 10—15-літній вік, усе ще можна вважати молодими (врожаї 1982, 1985, 1986, 1988, 1989,1990 років);

— вина років з чудовою якістю врожаю, таких як 1945, 1961, 1982 років. І все ж передбачити реакцію вина, яке знаходилось у пляшці більш ніж 30 років, доволі складно;

— ще не повністю розкриті червоні вина гарних сортів або середніх років врожаю (1983,1991, 1992, 1993, 1994, 1997 років);

— червоні вина кращих із недавніх врожаїв: 1995, 1996, 1998 років, які відкорковувати не рекомендується (Grand Cru, Vieilles), але на які вже існує попит. Єдиним способом покращення смакових якостей такого типу вин є декантація;

— більшість білих вин «Grand Cru» віком від 5 до 15 років — Бургундські, Монраше, Кортон, Шарлемань, Батар, Шевалье, Мерсо, Пулиньї, Шассань, а також білі замкові;

— декантації потребують також портвейни.

Техніка декантування. Декантація складається з трьох етапів.

На першому етапі декантування на прямокутному або круглому підносі розміщують: скляний графин, кошик для вина з пляшкою, набір для відкривання пляшки (штопор, різчик фольги), невелику запалену свічку, щоб спостерігати за осадом у пляшці, рушник для витирання горлечка пляшки після її відкоркування (особливо це стосується старих вин, на пробці яких ззовні з'явилася природна пліснява), бокал для дегустації, відповідні чарки для вина.

На другому етапі декантування необхідно:

— продемонструвати пляшку гостю і оголосити назву замку (фірми), регіону виробництва, рік врожаю;

— відкоркувати пляшку безпосередньо у присутності гостя;

— налити небагато вина у графин, потім перелити його в дегустаційний бокал.

Після цього сомельє дегустує вино. Якщо воно дуже дороге, його дегустує сомельє, метрдотель або головний менеджер. Якщо вино тхне пробкою чи виявляються інші серйозні дефекти, то краще його відразу ж замінити.

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

Залежно від якості та зручності кошика для вина дозволяється обережно дістати з нього пляшку перш ніж перейти до декантації.

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

Дегустація вина

Для формування знань про властивості напоїв сомельє і офіціанти повинні брати участь у їх дегустації.

Слово «дегустація» походить від латинського *degusletio* — відвідування. Залежно від мети дегустація може бути робочою, виробничою, арбітражною, конкурсною, комерційною, показовою, науковою (відкритою і закритою). Кращий період для проведення дегустації — 10 годин ранку, коли дегустатор ще не стомився. Вона проводиться в сухих, провітрюваних приміщеннях з температурою 15—18°С. Палити і користуватися парфумерією до і під час дегустації неприпустимо.

При дегустації вино оцінюють за кольором, запахом і смаком. При цьому слід записати свої відчуття в тій же послідовності, а наприкінці — описати загальне враження. Це необхідно для того, щоб завжди можна було звернутися до своїх записів. Починати слід з дати, місця дегустації, деталей винної етикетки, місця придбання, ціни і розміру пляшки.

При оцінці вина за кольором використовують тюльпаноподібний бокал із тонкого некольорового скла, який наповнюють вином не більш ніж на третину (приблизно 30 г). Дивитися на вино слід при гарному освітленні (не люмінесцентному), на фоні плоскої матової поверхні (підійде білий папір). Келих тримають за ніжку або за його основу, відхиливши від себе приблизно на 45°. Оцінюють, наскільки колір вина чистий, глибокий, чи є бульки або осад, чи є відтінки кольору, чи сильно він змінюється від центру келиха. Для оцінки білих вин не обов'язково нахиляти бокал, його можна тримати на рівні очей.

Вино має бути чистим і яскравим (з блиском), і ніколи — димчастим чи каламутним. У кращому разі це може бути викликано осадом, піднятим при збовтуванні вина, у гіршому — передбачається забруднення або порок вина. Осад частіше зустрічається в червоному вині, рідше — у білому. Якщо у пляшці є осад, то вино слід наливати обережно, щоб він не потрапив у бокал — зазвичай осад гірчить.

Виділення бульбашок вуглекислоти у тихому вині — небезпечний знак, який свідчить про бродіння вина (таке вино у букеті матиме багато оцту), але крихітні бульбашки в білому вині, особливо молодому, допустимі. У деякі вина, наприклад португальське Верде, при пляшкуванні додають невелику дозу вуглекислого газу, щоб надати йому пікантності, яка відчувається як легке пощипування язика.

У шампанських та ігристих винах, навпаки, важливо оцінити мус або гру (сукупність пінистих та ігристих властивостей). Чим менші за розміром бульбашки і чим довше вони виділяються, тим вища якість ігристого вина. Після першого враження від вина слід оцінити його колір та інтенсивність. Колір білого змінюється від майже безколірного, з відтінком зеленого в Мозеле та Шаблі до глибокого жовтого, як у вин Сотерна чи кахетинских. Коричнюватий відтінок — ознака того, що вино вже дуже окислене (за винятком спеціальних вин типу мадери, хересу, портвейну). Блідий колір мають вина з винограду, вирощеного в країнах з холодним кліматом, а насичений жовтуватий — з теплим. Глибоким кольором відрізняються вина з винограду, ураженого благородною цвіллю, а також білі вина, витримані в дубових бочках.

Колір червоного вина може багато сказати про вік вина, якість, походження. Червоні вина постійно втрачають свій колір, з віком стають блідими, змінюють рубіновий відтінок на фіолетовий, цегляно-червоний і, нарешті, червоно-коричневий. Чим блідіше і коричнюватіше вино з краю бокала, чим більший перепад кольору від центру до країв, тим воно старіше.

Метод витримування вина також позначається на його кольорі. Типовий приклад — портвейн, витриманий у дубових ємностях, має червонувато-коричневий колір, а портвейн, який старів у пляшках, — червоний.

Перед тим як оцінити *аромат вина*, дуже важливо, тримаючи бокал за ніжку, обережно струсити його круговими рухами. При цьому ароматичні речовини відділяються і концентруються над поверхнею вина. Але перш ніж понюхати вино, необхідно ще раз уважно на нього подивитися. Дуже в'язке, «маслянисте» вино, що стікає повільно, окремими струменями («ніжками»), має або підвищений вміст спирту, або цукру, або і те й інше одночасно. Вино, яке стікає швидко по стінках добре протертого келиха, є старим, дуже легким і сухим.

Після струшування вино слід понюхати, потім ще раз струснути бокал і знов зробити вдих, але вже глибший. Спеціалісти вважають, що один глибокий вдих більш інформативний, ніж кілька коротких.

Як правило, вина (за винятком мускатів) не пахнуть виноградом, а мають свій неповторний аромат: він може нагадувати чорну смородину, агрус, суницю, банан, сухофрукти, квіти, хлібну скоринку, розмолотий горішок, траву, ваніль і т.д. На сьогодні відомо близько 500 складових ароматів вина, які залежать і від сорту винограду, і від процесу виробництва, і від способу витримування.

Ароматичні компоненти вина умовно поділяють на три групи:

а) первинний аромат — ароматичні компоненти, які переходять від винограду;

б) вторинний аромат — речовини, які утворюються при бродінні (основний аромат вина);

в) третинний аромат — ароматичні речовини, утворені при витримуванні вина.

Для білих вин, як сухих, так і солодких, найбільш поширені квітковий і медовий аромати у поєднанні з ароматом смаженого хліба та сухофруктів. Аромати витриманого білого вина яскравіші, багатші й глибші, у них з'являються всі можливі відтінки. Третинний аромат, або букет, притаманний витриманим винам, може бути окислений (херес, мадера), бочковий і букет пляшкового витримування.

Якщо вино гарної якості (без певних дефектів і не дуже старе), то його аромат завжди чистий і свіжий. У цілому він має бути привабливим. Але бувають винятки, особливо серед старих вин. Наприклад, старі червоні вина можуть тхнути грибами, виготовлені з сорту винограду Шираз — віддають шкірою або дьогтем.

До небажаних ароматів належать:

— затхлий цвілий відтінок свідчить про те, що вино було закорковане інфікованою пробкою (якщо пробка зберігалася у сирому місці, на ній може з'явитися цвіль) і безнадійно зіпсоване. Цей аромат тільки посилиться, якщо налити вино в келих і потримати на повітрі;

— іноді можна відчути слабкий несвіжий запах, який швидко зникає, якщо вино налите в келих. Це так званий «пляшковий сморід», або «задушка», застійне повітря між вином і пробкою;

— вино може тхнути оцтом, квашеною капустою, тухлим яйцем (сірководнем), гумою. Таке вино пити не можна.

Смак вина має визначальне значення при дегустації. За допомогою смаку визначаються основні його властивості: кислотність, солодкість, спиртозність, терпкість, екстрактивність, гармонійність. Після того як оцінено аромат, слід зробити маленький ковток, але не ковтати вино, а затримати його в передній частині рота: так відчуваються кислі, солодкі і в'яжучі речовини. Після цього необхідно перемістити його ближче до горла і сполоснути ним рот, перекочуючи його за смаковими рецепторами, і таким чином визначити ступінь гіркоти і сторонні присмаки, відчути смак.

Потім злегка відкрити рот і вдихнути трохи повітря: цим забезпечується аерація вина, того ж самого досягають покачуванням у бокалі. Це дозволяє донести леткі компоненти вина до нюхового центру в носоглотці. Після цього вино слід проковтнути, щоб доповнити враження від його букета, і знову звернутися до своїх відчуттів: це післясмак. Він має бути приємним і триматися достатньо довго. Якщо швидко зникне, то це означає, що ви пили ординарне, просте вино. Якщо ж післясмак триває більше 30 секунд, то це вино дійсно дуже гарне.

Питання для самоперевірки

1. Вимоги до персоналу, відповідального за обслуговування гостей напоями.
2. Характеристика карти вин.
3. Зовнішній вигляд та структура карти вин.
4. Основні принципи підбору вин.
5. Правила подавання аперитивів.
6. Варіанти поєднання сухих білих вин зі стравами.
7. Варіанти поєднання напівсухих білих вин зі стравами.
8. Варіанти поєднання сухих червоних вин зі стравами.
9. Варіанти поєднання напівсухих червоних вин зі стравами.
10. Назвіть вина, які подаються до холодних страв та закусок.
11. Назвіть вина, які подаються до десертних страв.
12. Назвіть страви, до яких подають пінливі ігристі вина.
13. Принципи поєднання сирів та вина.
14. Правила подавання сиру.
15. Рекомендації щодо вживання горілки.
16. Рекомендації щодо вживання настоянки.
17. Рекомендації щодо вживання лікерів та бальзамів.
18. Правила споживання коньяку.
19. Правила споживання віскі та текіли.
20. Правила споживання пива.
21. Рекомендації щодо лікувальних властивостей мінеральної води та безалкогольних напоїв.
22. Робоче місце сомельє.
23. Правила замовлення вина.
24. Підготовка вина.
25. Правила подавання вина.
26. Температура подавання напоїв.
27. Послідовність відкривання пляшки з вином.
28. Дегустація вина.
29. Оцінка кольору, аромату та смаку вина.
30. Декантування вина.
31. Правила наповнення чарок.

Розділ 2

МЕТОДИ І ФОРМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ТА ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

2.1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА МЕТОДІВ І ФОРМ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Ключові терміни: метод обслуговування, форма обслуговування, вид обслуговування, самообслуговування, обслуговування офіціантами, кейтерингове обслуговування.

2.1.1. Класифікація методів і форм обслуговування

Залежно від функцій, виконуваних підприємствами ресторанного господарства, розрізняють три види обслуговування:

1) обслуговування зі споживанням продукції безпосередньо в підприємстві ресторанного господарства;

2) обслуговування з доставкою та реалізацією кулінарної продукції для споживання за місцем роботи, навчання, відпочинку, дозвілля, на транспорті;

3) обслуговування зі споживанням кулінарної продукції та напівфабрикатів удома.

При здійсненні першого виду обслуговування продукцію реалізують у залах підприємств ресторанного господарства.

У процесі здійснення другого виду обслуговування підприємства доставляють продукцію: робітникам — до робочих місць; службовцям — в офіс; школярам — у класи; студентам і учням навчальних закладів — у холи, буфети тощо; пасажирам залізничного транспорту — в купе, водного — в каюту, авіаційного — в салон літака; у місця масового відпочинку та дозвілля.

Третій вид обслуговування обмежений реалізацією кулінарної продукції та напівфабрикатів для організації споживання її вдома.

Якщо обслуговування здійснюється безпосередньо у підприємстві ресторанного господарства, то класифікаційною ознакою методу обслуговування є спосіб отримання їжі і доставки її до місця споживання. За цією ознакою розрізняють наступні методи: самообслуговування, обслуговування офіціантами і комбіновані методи. Для комбінованих методів характерне поєднання різних методів, наприклад, самообслуговування з обслуговуванням офіціантами, буфетниками-офіціантами, барменами (рис. 2.1).

Форми самообслуговування розрізняють за такими ознаками, як участь персоналу в обслуговуванні, способи розрахунку зі споживачами і відпускання готової продукції. За участю персоналу розрізняють повне та часткове самообслуговування, за способом розрахунку зі споживачами — з попереднім, наступним, безпосереднім розрахунком, за способом відпускання продукції — через немеханізовані або механізовані роздавальні: з вільним вибором страв, скомплектованими раціонами харчування.

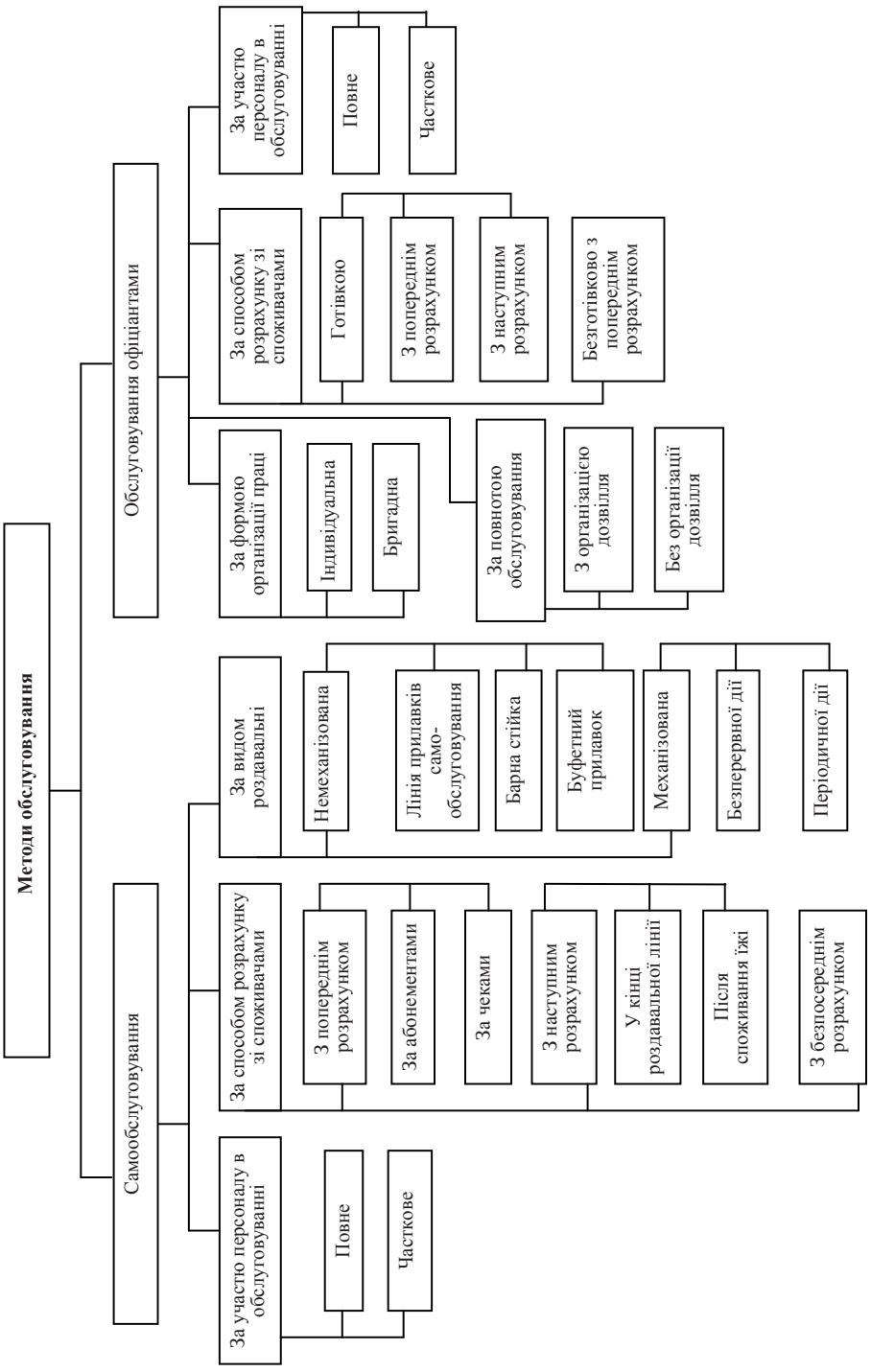


Рис. 2.1. Класифікація методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

При обслуговуванні офіціантами поділ на форми здійснюється за такими ознаками: участь персоналу в обслуговуванні, спосіб розрахунку зі споживачами, організація роботи офіціантів, повнота обслуговування. За участю персоналу в обслуговуванні метод обслуговування офіціантами поділяється на повне та часткове обслуговування, за способом розрахунку — з попереднім і наступним розрахунком, за організацією роботи офіціантів — на індивідуальну та бригадну форми, за повнотою обслуговування — обслуговування споживачів з проведенням культурно-масових заходів і без них. Вибір найбільш раціональних форм обслуговування дозволяє повніше задовольнити попит відвідувачів, поліпшити культуру обслуговування, значно підвищити ефективність використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства, продуктивність праці його працівників.

2.1.2. Форми самообслуговування

Самообслуговування є найбільш ефективним методом масового обслуговування. Він почав застосовуватися в громадському харчуванні на початку шестидесятих років. Важливе значення при вирішенні цього питання мала постанова ЦК КПРС і Ради Міністрів СРСР від 1 березня 1956 року «Про заходи щодо поліпшення роботи підприємств громадського харчування», у якій підкреслювалася необхідність ввести самообслуговування споживачів в основному в усіх їдальнях, кафе, чайних, закусочних і буфетах. До кінця шестидесятих самообслуговування застосовувалося в більшості робітничих, шкільних, студентських їдалень, що підвищило продуктивність праці в галузі на 20 відсотків.

У процесі самообслуговування споживачам надається можливість самостійно брати на роздавальні холодні страви і закуски, солодкі страви і напої, кондитерські й інші вироби, столові набори. Гарячі страви роздавальники порціонують безпосередньо перед відпусканням.

Споживачі ставлять відібрані страви на таці, переміщують їх до розрахункового вузла вздовж роздавальної лінії, а після розрахунку переносять до обідніх столів. Структура процесу самообслуговування, що складається з двох стадій (реалізація готової продукції та організація споживання), подана на рис. 2.2.

При *повному самообслуговуванні* споживачів всі операції (взяття таці, столових наборів, одержання страв, доставка їх до обіднього столу, доставка використаного посуду) виконують самостійно. Обслуговуючий персонал лише відпускає страви і напої. При *частковому самообслуговуванні* значну частину перерахованих операцій виконує обслуговуючий персонал.

Самообслуговування з попереднім розрахунком має два види. Перший полягає в тому, що спочатку споживачі знайомляться з асортиментом страв у меню, а потім купують чеки в касі, за які й одержують вибрані страви на роздавальні або в буфеті. Попередній розрахунок вартості кулінарних та інших виробів дозволяє враховувати реалізовану продукцію в травах. Однак при такій організації самообслуговування споживачі двічі стають у чергу — до каси і роздавальні.

а

б

Рис. 2.2. Структура процесу самообслуговування:
а — реалізація готової продукції; *б* — організація споживання

Більш раціональним видом цієї форми самообслуговування є харчування за абонементами і чеками, попередньо придбаними за готівку або за безготівковим розрахунком, за допомогою кредитної картки в їдальні за місцем роботи, навчання тощо. Оплативши заздалегідь вартість харчування за абонементом, споживачі звільняються від щоденних розрахунків. Крім того, вони можуть краще планувати частину особистого бюджету, який витрачається на харчування, а підприємства — випуск кулінарних виробів в асортименті та кількості. Крім прискорення обслуговування, відпускання обідів за абонементами дає можливість при упорядкуванні меню дотримуватися норм раціонального харчування.

Використання кредитної картки створює певні зручності, але потребує необхідного обладнання для автоматизованого зчитування та передавання інформації.

Для *самообслуговування з безпосереднім розрахунком* властива одночасність процесів вибору, одержання й оплати вартості кулінарних виробів. Якщо при самообслуговуванні з попереднім і наступним розрахунком функції відпускання і розрахунку розподілені між працівниками підприємства (першу здійснюють роздавальники, другу — касир), то при безпосередньому розрахунку відпускає продукцію і здійснює розрахунок один працівник (буфетник).

Форма *самообслуговування з наступним розрахунком* має два різновиди: самообслуговування з розрахунком наприкінці роздавальної лінії самообслуговування на роздавальні вільного руху з розрахунком на будь-якій автономно діючій касі на виході з роздавальні і самообслуговування з розрахунком після споживання їжі. При самообслуговуванні з розрахунком наприкінці роздавальної лінії споживачі вибирають страви на роздавальні, а потім сплачують їх вартість. При самообслуговуванні з розрахунком після споживання їжі вони одержують на роздавальні продукцію і чек (рахунок), за яким розраховуються після споживання їжі при виході із залу. При цьому в процесі самообслуговування з наступним розрахунком споживачу надана можливість оглянути, порівняти і вибирати страви в асортименті відповідно до його смаків і запитів. Однак чек, на якому зазначена загальна сума, не відбиває кількості й асортименту реалізованої продукції, тому не може бути використаний для обліку страв.

При використанні сучасної комп'ютерної техніки цей недолік можна подолати. Касир зчитує штрих-код певної страви, автоматично реєструючи її назву та вартість.

Використання кас із сенсорною поверхнею дозволяє в автоматичному режимі фіксувати вибрані страви, визначати вартість покупки, здачу з урахуванням купюри, наданої касиру споживачем при розрахунку.

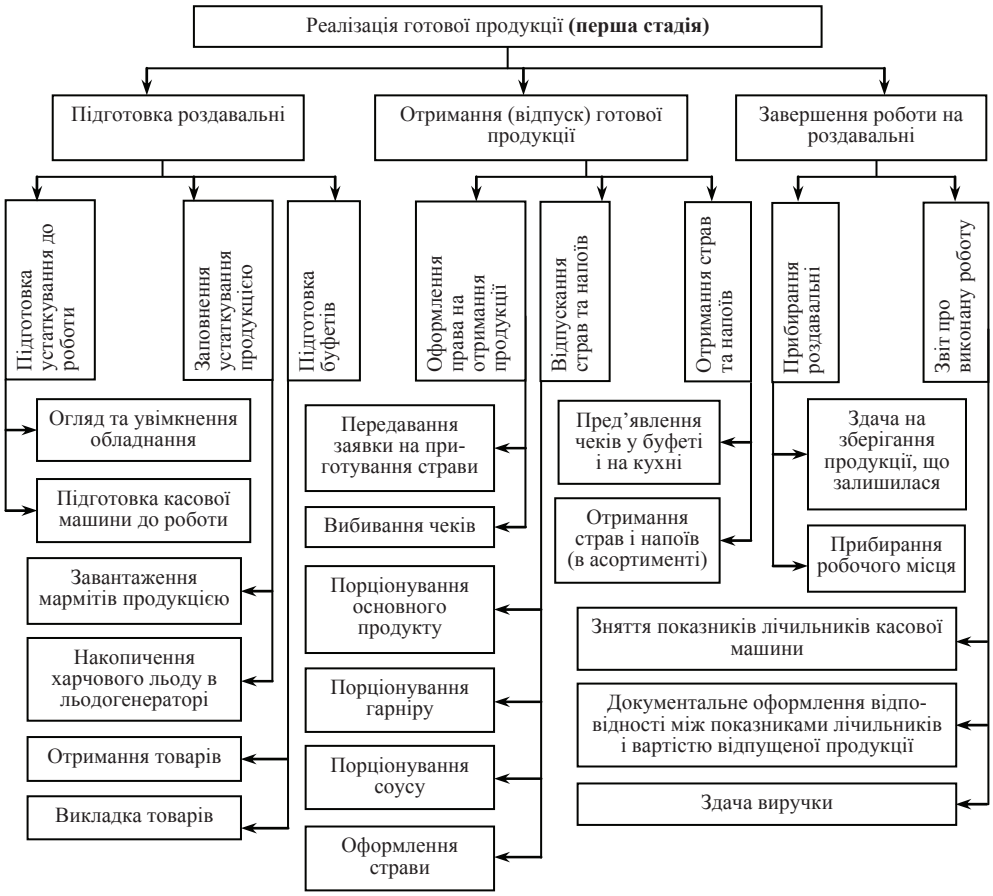
Самообслуговування з розрахунком після споживання їжі дозволяє суттєво збільшити пропускну спроможність роздавальні, а також певною мірою посилити контроль за веденням розрахункових операцій, тому що перший касир підраховує вартість покупки і вибиває чек, а другий робить грошовий розрахунок зі споживачем. Застосування цієї форми обслуговування пов'язано зі збільшенням чисельності касирів-контролерів у підприємстві, а також вирішенням такого питання, як спрямування потоку споживачів. Кращим варіантом є спрямування його безпосередньо на роздавальню, в кінці якої розміщена перша каса. Другу розміщують біля виходу. При цьому необхідно передбачати відособлені вхід і вихід із залу. У залі їдальні великої місткості при комбінуванні форм са-

мообслуговування, наприклад, із безпосереднім розрахунком і після споживання їжі, застосовується наступна система контролю потоку споживачів: на вході кожний споживач одержує спеціальний жетон. При одержанні страв на роздавальні він здає його, одержує, який і оплачує при виході. Якщо він скористався тільки послугами буфету, де існує безпосередній розрахунок, та на виході здає невикористаний жетон.

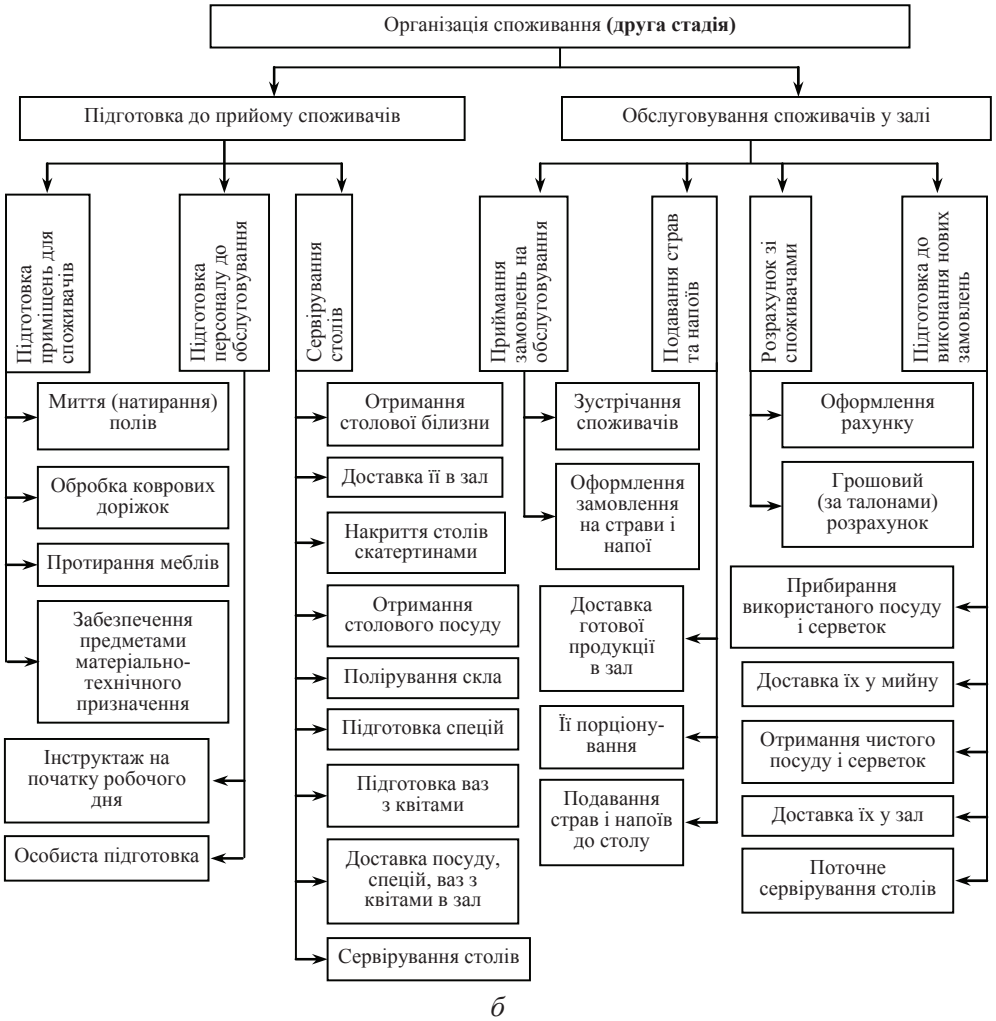
Саморозрахунок застосовується в підприємствах із постійним контингентом споживачів, які вільно вибирають страви, напої, кулінарні, кондитерські вироби і розраховуються самостійно. Про вартість виробів інформують споживачів цінники.

2.1.3. Форми обслуговування офіціантами

Метод обслуговування офіціантами застосовується в ресторанах, кафе, барах. Структура процесу обслуговування офіціантами подана на рис. 2.3.



а



б

Рис. 2.3. Структура процесу обслуговування офіціантами:
а — реалізація готової продукції; *б* — організація споживання

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

При *повному обслуговуванні* всі операції (одержання продукції, доставка її в зал, подавання страв і напоїв в обнос, збирання посуду, розрахунок) здійснюють офіціанти.

Повне обслуговування офіціантами забезпечує більш високу культуру обслуговування і застосовується при проведенні бенкетів та прийомів, а також при обслуговуванні споживачів у вечірні години. У ресторанах високого класу використовується протягом усього робочого дня.

Часткове обслуговування офіціантами передбачає виконання деяких функцій споживачами залежно від часу, місця обслуговування, характеру проведе-

них заходів, контингенту споживачів. Це дозволяє прискорити процес обслуговування та скоротити чисельність обслуговуючого персоналу.

При частковому обслуговуванні офіціанти доставляють продукцію з роздавальні в зал, ставлять страви на стіл. За столом споживачі обслуговують себе самі.

Часткове обслуговування офіціантами здійснюється також при обслуговуванні за типом «шведського столу» і за фуршетними столами-буфетами. При обслуговуванні за типом «шведського столу» на стіл заздалегідь виставляють холодні закуски, солодкі страви, кондитерські вироби. Для реалізації перших і других страв у залі ресторану встановлюють спеціальні марміти з вітриною зразків страв, стопками тарілок і наборами для розкладання. Споживачам надається можливість самим вибирати страви, офіціанти допомагають лише покласти закуску або гарячу страву на тарілку. При цьому розрахунок здійснюється попередньо.

За фуршетними столами-буфетами споживачі вибирають страви самостійно. Всі вироби порційні і мають цінники. Офіціанти слідкують за поповненням столів молочнокислими продуктами, фруктами, бутербродами, напоями, кондитерськими та іншими виробами, а також здійснюють розрахунок зі споживачами.

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

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

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

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

Індивідуальна форма обслуговування офіціантами має наступні особливості: за кожним офіціантом закріплюють кілька столів (місць), і він виконує всі елементи техніки обслуговування (прийом замовлення, сервірування стола, подавання страв і напоїв, розрахунок зі споживачами, збирання посуду). При цій формі обслуговування споживачі й офіціант встановлюють особистий контакт. Однак послідовне виконання всіх операцій невеликими партіями знижує використання засобів малої механізації, призводить до зростання витрат часу.

Більш раціональною є бригадна форма обслуговування. До складу бригади входять офіціанти різної кваліфікації (4—8 осіб). Два-три офіціанти утворюють ланку. Бригадиром, або ланковим, призначається найбільш досвідчений і кваліфікований офіціант. При бригадній формі обслуговування робота будується за принципом поділу (спеціалізації) і кооперації праці офіціантів. Це сприяє розширенню функцій, дозволяє скоротити кількість переходів та застосовувати засоби механізації для доставки посуду і готової продукції.

За даними спостережень, час виконання основних операцій при бригадній формі обслуговування значно підвищується. Він досягає 87 % замість 68 % при індивідуальній формі. Структура витрат часу на виконання різних операцій така, що раціональніше створити бригаду із чотирьох осіб з наступним розподілом праці: бригадир приймає замовлення, консультує споживачів, робить роз-

рахунки з ними (25,5 %). Два офіціанти, наприклад IV і V розрядів, одержують та доставляють продукцію, безпосередньо обслуговують столи (39,1 %). Збирає посуд і робить поточне сервірування столів офіціант III розряду.

При бригадній формі забезпечується більш швидке обслуговування споживачів, упорядковується робота на роздавальні, тому що замовлення на гарячі та холодні страви, закуски і буфетну продукцію надходять від значно меншої кількості офіціантів. Менш досвідчені офіціанти й учні, працюючи в бригаді з кваліфікованими працівниками, одержують необхідні знання та навички, підвищують свою кваліфікацію. Роботу ланки і бригади варто будувати так, щоб колективний характер праці не приводив до знеособлювання та зрівняння і поряд з результатами роботи всієї ланки або бригади можна було виявити результати роботи або обсяг витраченого часу кожним її учасником.

Вибір форми обслуговування залежить також від мети відвідування ресторану, як-от: з метою задоволення потреби в харчуванні або харчуванні та відпочинку.

У першому випадку обслуговування споживачів офіціантами має дві форми: обслуговування комплексними сніданками, обідами і вечерями з попереднім накриттям столів та обслуговування індивідуальних замовлень.

При обслуговуванні *комплексними сніданками, обідами (бізнес-ланчами) і вечерями* столи сервірують до приходу споживачів, виставлять холодні страви і закуски, хліб та інші вироби. Гарячі страви подають під час обіду (сніданку, вечері). Щоб прискорити обслуговування, у денний час в аванзалі або вестибюлі ресторану вивішують план залу із зазначенням місць реалізації різних варіантів обідів.

При *обслуговуванні за індивідуальним замовленням* офіціанти заздалегідь сервірують столи лише столовим посудом і наборами. Замовлені страви вони подають послідовно у процесі обслуговування, а розрахунок роблять наприкінці.

Обслуговування офіціантами споживачів, які відвідали заклад з метою харчування і відпочинку, також має два різновиди: обслуговування за індивідуальними замовленнями у закладах з музичною програмою та обслуговування бенкетів, тематичних обідів, балів, вечорів, презентацій тощо.

Обслуговування споживачів за індивідуальними замовленнями починається з моменту їх приходу в заклад так, як описано вище.

При бенкетному обслуговуванні вечорів, балів, презентацій, ділових зустрічей тощо замовлення приймають заздалегідь, торгові приміщення святково оформляють, застосовують повне сервірування столу, підбирають бенкетні страви і напої. При цьому особливу увагу приділяють техніці обслуговування й організації відпочинку.

Залежно від виду заходу, бенкетне обслуговування має такі форми: бенкет за столом, бенкет-чай, фуршет-десерт, бенкет-коктейль тощо.

Різновидом методу обслуговування офіціантами або комбінованого є *обслуговування барменами і буфетниками-офіціантами.* При цьому бармени і буфетники-офіціанти можуть повністю обслуговувати всіх споживачів або ж лише тих, що сидять біля барної (кафетерійної) стійки, а також частково тих, що знаходяться за столами в залі. Іншим споживачам вони видають страви і напої та роблять з ними розрахунок. Збирання посуду і доставку продукції до столів у залі здійснюють працівники залу або споживачі.

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

Обслуговування за кафетерійними стійками здійснюють буфетники-офіціанти, реалізуючи більш різноманітний асортимент виробів: гарячі і холодні напої, кондитерські вироби, кисломолочні продукти, страви нескладного приготування. Гарячі страви і напої буфетник-офіціант одержує за замовленням із кухні, розміщеної поряд, через роздавальне вікно. Розрахунок зі споживачами здійснюється після споживання їжі.

В ресторанах і барах, у яких застосовується метод обслуговування офіціантами, крім основних послуг можуть надаватися додаткові. Їх перелік наведено у додатку 3Б.

2.1.4. Обслуговування зі споживанням продукції поза межами закладу ресторанного господарства

Обслуговування з доставкою і реалізацією кулінарної продукції для споживання за місцем роботи, навчання, відпочинку організовуються там, де стаціонарні заклади ресторанного господарства не можуть бути створені або ще не відкриті чи умови праці такі, що їжу необхідно доставляти до місця роботи тощо.

За способом доставки продукції до місця споживання в цьому виді обслуговування розрізняють два методи: самообслуговування й кейтерингове обслуговування.

Самообслуговування має дві форми: повне і часткове.

Повне самообслуговування застосовується у випадках, коли робітники знаходяться у важкодоступних районах і самі доставляють їжу до робочих місць у термосах. Часткове самообслуговування застосовується в пересувних буфетах, їдальнях, які доставляються до робочих місць за допомогою акумуляторних тягачів та іншими засобами.

Кейтерингове обслуговування передбачає доставку готової продукції до місця споживання в лотках, судках, контейнерах та інших ємностях.

При обслуговуванні споживачів за місцем роботи, пасажирів на транспорті практикують попереднє замовлення, відповідно до якого на робочі місця робітників, у купе, каюти пасажирам доставляють головним чином комплексні обіди (сніданки, вечері).

Необхідність організації обслуговування значного за кількістю зібрання гостей — учасників презентацій, ювілеїв тощо супроводжується розвитком нових видів послуг, які можуть надати ресторани поза межами свого підприємства в спеціально орендованих приміщеннях чи на лоні природи. Їх надають як заклади ресторанного господарства різних типів (частіше ресторани), так і спеціалізовані підприємства, у яких ця послуга є основною. Більш детально це буде описано у розділі 2.4.

Питання для самоперевірки

1. Класифікація методів обслуговування.
2. Характеристика методу самообслуговування.
3. Характеристика методу обслуговування офіціантами.
4. Форми самообслуговування.
5. Форми обслуговування офіціантами.
6. Характеристика процесу самообслуговування.
7. Характеристика процесу обслуговування офіціантами.
8. Особливості обслуговування з доставкою на робочі місця.

2.2. ОБСЛУГОВУВАННЯ БЕНКЕТІВ

Ключові терміни: бенкет, бенкет-фуршет, бенкет-буфет, бенкет-коктейль, бенкет-чай, бенкет-прийом, бенкетне меню, офіційний і неофіційний прийом, бенкет-шведський стіл, бенкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами, бенкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами, тематичні бенкети.

2.2.1. Класифікація бенкетів і прийомів

Підприємства ресторанного господарства за замовленням окремих відвідувачів або організацій здійснюють обслуговування бенкетів. Бенкет — це урочистий званий сніданок, обід або вечеря.

Залежно від подій, з приводу яких організовуються бенкети, їх поділяють на офіційні та неофіційні. Приводом для офіційного бенкету може бути прийом глави уряду, дипломатичних представників, ювілейне торжество, національне свято, для неофіційного — сімейне свято, товариська зустріч, традиційне свято та ін.

Бенкети поділяються на дві групи: з розміщенням і без розміщення за столом. До першої групи входять бенкет за столом, бенкет-чай, до другої — бенкет-фуршет, бенкет-десерт, коктейль.

За участю персоналу в обслуговуванні їх поділяють на бенкети з повним або частковим обслуговуванням офіціантами. При повному обслуговуванні всі страви і напої офіціанти подають гостям в обнос, при частковому — певну їх кількість, головним чином холодні страви і напої, заздалегідь виставляють на столи, гарячі страви і напої подають в обнос або ставлять на стіл.

За асортиментом страв і напоїв бенкети поділяють на універсальні і спеціалізовані. До універсальних відносять бенкет за столом з повним або частковим обслуговуванням офіціантами, до спеціалізованих — бенкет-фуршет, бенкет-буфет, бенкет-коктейль, бенкет-чай.

За бажанням замовника організовують один вид бенкету або поєднують декілька, тоді він називається комбінованим або складним.

Організація бенкету має три стадії: прийом замовлення, підготовка до проведення бенкету й обслуговування.

2.2.2. Порядок приймання і виконання замовлень на обслуговування бенкетів

Замовлення на обслуговування свят приймає директор, метрдотель, а у великому підприємстві ресторанного господарства, де є стіл замовлень, — черговий адміністратор стола замовлень.

Залежно від розміру закладу ресторанного господарства і кількості гостей замовник резервує частину приміщення або орендує його повністю на певний час. Щоб уникнути можливих претензій з боку замовника і задля власної безпеки, адміністрації закладу доцільно скласти договір замовлення на надання послуг з організації будь-якого виду бенкету (фуршету, презентації, ювілею, весілля, випускного вечора тощо).

Середні та великі заклади, крім своєї безпосередньої діяльності (приготування страв і сервірування столу), часто зобов'язуються організовувати «культурну програму»: запрошення музикантів, ведучого вечора, клоунів (для дитячих свят). У разі надання таких послуг вони виступають посередниками. Складання *договору-замовлення* упорядковує організацію та проведення бенкету.

Із замовником погоджуються дата обслуговування, кількість учасників, місце проведення, оформлення залу, музичний супровід, надання додаткових послуг, початок і закінчення обслуговування, меню, попередня вартість замовлення та порядок розрахунку.

Крім того, в договір доцільно ввести пункт про відповідальність закладу ресторанного господарства за якість обслуговування і приготування страв, а з боку замовника — про відповідальність за збереження майна закладу та відшкодування можливих збитків (биття посуду, псування скатертин, столового приладдя тощо).

Якщо бенкет передбачається «з розмахом», замовник, як правило, повністю орендує зал. У такому випадку заклад додатково може укласти з ним договір оренди, в якому визначаються її умови (на розсуд сторін), а також вид оплати та порядок її внесення (у готівковій чи безготівковій формі).

Існує затверджена спеціальна форма первинного обліку — замовлення-рахунок, який водночас є і розрахунковим документом, і документом, за яким з кухні закладу ресторанного господарства здійснюється відпускання готових страв та кулінарних виробів споживачам (учасникам бенкету). Замовлення-рахунок містить також елементи договору, оскільки його попередньо підписують замовник і уповноважений представник закладу. В цьому документі відображають дату та час обслуговування, погоджене меню з переліком страв та їх вартістю, прізвище працівників закладу, відповідальних за проведення бенкету (обслуговуючого персоналу). Після розрахунку замовник і відповідальний за обслуговування підписуються у графі «замовлення виконано повністю». Однак попри те, що замовлення-рахунок частково дублює окремі пункти договору-замовлення (наприклад, у частині погодженого меню, доцільно складати обидва документи). Особливо важливий договір-замовлення у разі виникнення питання про матеріальну відповідальність замовника.

Після з'ясування порядку проведення бенкету встановлюють порядок розрахунку.

За погодженням сторін (закладу ресторанного господарства та замовника) оплата за бенкет може здійснюватися різними способами та у різні строки. Це залежить також від того, ким є замовник — фізичною чи юридичною особою. Наприклад, фізична особа (громадянин) може розраховуватися за послуги готівковими коштами або за допомогою платіжної карти. Такі розрахунки в закладах ресторанного господарства здійснюються із застосуванням реєстраторів розрахункових операцій.

Замовленням-рахунком передбачено внесення замовником авансового платежу, який є своєрідною гарантією того, що він не змінить рішення і продовжить договірні відносини із закладом щодо організації бенкету. Крім того, за рахунок авансованої суми здійснюється закупівля продуктів для приготування страв і кулінарних виробів.

У разі попередньої оплати свята (бенкету, весілля тощо) кращий спосіб розрахунку замовника із закладом ресторанного господарства — безготівковий платіж (для замовника — юридичної особи) або безпосередньо через касу банку (для будь-якого замовника — і юридичної, і фізичної особи).

Оплату оренди залу також можна здійснити як через касу банку, так і прийняти готівкою безпосередньо в день проведення бенкету. При цьому для закладу ресторанного господарства найбезпечнішим варіантом приймання готівки є реєстрація платежу через реєстраторів розрахункових операцій (з попереднім програмуванням такої послуги).

2.2.3. Підготовка до проведення бенкету

При прийманні замовлення влаштовувач повідомляє метрдотелю мету бенкету, а відповідно до цього висловлює побажання щодо оформлення залу, музичного супроводу, меню, порядку проведення свята. Приміром, на початку урочистого вечора гостям буде подано аперитив, урочиста вечеря проходитиме в одному залі, десертний стіл може бути накритий в іншому і т. ін.

Відповідно до цих побажань вирішується питання про можливість проведення бенкету в даному підприємстві. Потім організатору заходу пропонують ознайомитися з приміщенням для бенкету, погоджують із ним план розставляння столів, місця почесних гостей.

Норма площі на одну людину залежить від виду бенкету. При проведенні його за столом вона складає 1,5—2 м^2, бенкету-фуршету — 0,5—0,7 м^2.

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

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

При зосередженій формі гостей розміщують за загальним столом, форма якого, залежно від конфігурації залу, може бути круглою, квадратною, прямокутною або Т-, П-, Ш-видною; при розосередженій — за кількома столами (рис. 2.4).

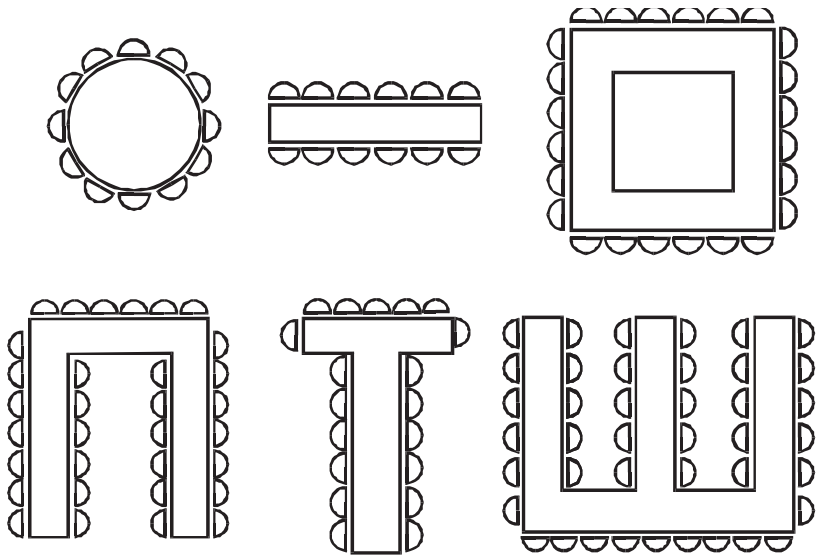


Рис. 2.4. Розстановка бенкетних столів

При розосередженій формі розміщення гостей прохід між головним столом і перпендикулярними йому столами, а також між торцями столів складає 1—1,5 м. При розставлянні столів варто враховувати те, що жодний із учасників бенкету не повинен сидіти спиною до почесних гостей. Ширина бенкетних столів має складати 1,2—1,5 м, іноді навіть до 2 м; якщо стіл для почесних гостей сервірують з одного боку, ширина його не повинна бути менше 70 см.

У бенкетному залі спочатку розставляють столи, а потім на деякій відстані від них стільці, крісла чи напівкрісла. Біля стін, колон, у кутах залу, де організовується бенкет, чи в суміжному з ним приміщенні ставлять підсобні столи або серванти для запасних предметів сервірування та напоїв. Зазвичай один підсобний стіл або сервант розрахований для обслуговування 10—15 осіб.

Довжина столів визначається з урахуванням кількості гостей і рекомендованої довжини стола на одну персону: при бенкеті-фуршеті — 0,4 м (тому що не всі гості одночасно підходять до столу), бенкеті за столом для почесних гостей — 0,7—0,8 м, інших — 0,6 м.

Важливим етапом підготовки бенкету є упорядкування меню. При його складанні враховують, що загальна маса страв за столом складає 1—1,5 кг на одну персону, вина, шампанського — 0,35 л, коньяку, горілки — 0,15—0,2 л, соків, води — 1 л. Остання позиція влітку може збільшуватися, взимку — зменшуватися.

В меню фуршету маса страв складає 0,5—0,8 кг на одну персону, вина, шампанського — 0,15 кг, коньяку, горілки — 0,1 л, соків, води — 0,25—0,5 л.

Відповідно до меню підбирається столовий посуд і набори. Їх кількість залежить від виду бенкету, чисельності офіціантів, які беруть участь в обслуговуванні. Наприклад, при бенкеті за столом із частковим обслуговуванням офіціантами холодні страви і закуски ставлять на стіл до приходу гостей так, щоб кожний міг узяти будь-який виріб самостійно чи за допомогою того, хто сидить поряд. Тому при визначенні місткості багатопорційного посуду враховують кількість секцій, на які поділяють бенкетний стіл відповідно до зон досяжності. При бенкеті за столом з повним обслуговуванням офіціантами місткість багатопорційного посуду і кількість наборів для розкладання залежить від кількості офіціантів, які беруть участь у подаванні визначеної групи страв.

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

Кількість наборів для розкладання дорівнює кількості багатопорційного посуду.

При підготовці до бенкету використовують білу або кольорову столову білизну, яку підбирають з урахуванням особливостей інтер'єру залу, тематики свята.

Для накриття бенкетних столів використовують прямокутні скатертини розміром 173 х 208 (250) см, 200 х 250 см або бенкетні скатертини завдовжки 5—10 м і завширшки 2 м. Якщо використовують декілька скатертин, то стіл починають накривати з боку, протилежного головному входу, і кладуть їх так, щоб край кожної наступної покривав край попередньої.

Кількість бенкетних скатертин залежить від довжини столів і форми їх розставляння. Якщо всі гості розміщуються за одним столом, то його накривають зі спуском скатертини приблизно на 30 см; якщо почесні гості сидять за одним столом, то його накривають зі спуском скатертини з боку, зверненого до залу, на 5—10 см від підлоги, решту столів накривають, як описано вище.

При визначенні кількості скатертин ($K_{ск}$) для фуршетних столів враховують їхню ширину, відповідно до якої стіл по ширині можна накрити двома або трьома скатертинами. Розрахунок здійснюють за формулою:

$$K_{ck} = \frac{2lN + 2l_m}{L_{ck}} \qquad (1)$$

або

$$K_{ck} = \frac{3lN + 2l_m}{L_{ck}}, \qquad (2)$$

де l — норма довжини столу на одного гостя, м;

l_m — довжина скатертини на торці столу, м;

L_{ck} — довжина скатертини, м;

N — кількість гостей, чол.

За формулою (1) розраховують кількість скатертин, коли стіл накривають двома скатертинами: перша, зі спуском 5—10 см від підлоги, з одного боку стола накриває його кришку, друга — поверх неї зі спуском 5—10 см від підлоги з другого боку столу.

За формулою (2) розрахунок кількості скатертин здійснюється у випадку, коли стіл накривають трьома скатертинами: перші дві кріплять до чохла на кришці столу, а третьою накривають його кришку.

Кількість серветок визначають, виходячи з нормативу на одну особу і загальної кількості гостей. Враховують також, що серветки використовують для накриття таць. Для офіціантів передбачені ручники. Столову білизну беруть з деяким запасом (приблизно 10 %). Для своєчасного одержання її слід завчасно складати заявку.

Важливим моментом в організації обслуговування учасників бенкету є визначення достатньої кількості офіціантів та інших працівників. Витрати часу на виконання окремих операцій при підготовці до бенкету зазначені в табл. 2.1. Використання цих даних дозволяє не тільки визначити загальну чисельність працівників, а й правильно розподілити обов'язки між членами бригади.

Таблиця 2.1

ПООПЕРАЦІЙНІ ВИТРАТИ ЧАСУ ПРИ ПІДГОТОВЦІ ДО БЕНКЕТУ, *сек.*

Найменування операції	Найменування столової білизни, наборів і посуду	Витрати часу, сек.
Полірування	Тарілки	9
	Ложки столові або десертні	4
	Ложки чайні	3
	Ножі столові або закусочні	5
	Виделки столові або закусочні	5
	Фужери	12
	Чарки	10
	Келихи для шампанського	12
Витирання вологого посуду і полірування	Фужери	25
	Чарки	20
	Келихи для шампанського	25
Накривання столу	Скатертини	24
Сервірування столу	Чайні ложки	4
	Ножі	6
	Виделки	5
	Столові і десертні ложки	5
	Тарілки	5
	Чарки, келихи, фужери	9
	Серветки полотняні (залежно від форми складання)	6—18
Чищення і заповнення	Сільнички, перечниці	18

Кількість офіціантів, які беруть участь в обслуговуванні ($N_{оф}$), можна визначити за формулою:

$$N_{оф} = \frac{t \cdot n}{3600T} \quad (3) \qquad \text{або} \qquad N_{оф} = \frac{N}{N_1}, \quad (4)$$

де t — витрати часу на операцію (одиницю продукції, посуду), сек.;

n — кількість одиниць продукції, посуду (операцій), шт.;

T — інтервал часу, протягом якого має бути виконана робота, год.;

N — загальна кількість гостей, чол.;

N_1 — кількість гостей, яку може обслужити один офіціант, чол.

При розрахунку чисельності офіціантів, які готують стіл до бенкету, використовують формулу (3). За формулою (4) визначають кількість офіціантів, які беруть участь у подаванні страв і напоїв під час бенкету.

При визначенні кількості офіціантів, які беруть участь у подаванні страв і напоїв, використовують норми обслуговування. Наприклад, за існуючими нормативами на офіційному бенкеті з повним обслуговуванням офіціантами один офіціант може обслужити 3—4 особи, на неофіційному — 4—5 гостей. При організації бенкету за столом із частковим обслуговуванням офіціантами один офіціант може обслужити 9—12 осіб, бенкету-фуршету переважно з частковим обслуговуванням офіціантами — до 30 гостей. Якщо під час бенкету застосовується комбінована форма обслуговування, тобто поряд із подаванням страв і напоїв на стіл значну частину з них подають в обнос, то на одного офіціанта припадає 15—20 гостей. Чисельність кухарів-роздавальників, які беруть участь у порціонуванні, оформленні та відпусканні страв і напоїв, визначають за формулою:

$$N_{k-p} = \frac{t \cdot m}{T}, \quad (5)$$

де t — час для відпускання однієї страви, сек.;

m — кількість страв, порцій;

T — інтервал часу, передбачений для відпускання страв, хв.

Напередодні бенкету метрдотель проводить інструктаж офіціантів, під час якого повідомляє, хто і на честь кого або якої події влаштовує бенкет, ознайомлює з планом розставляння столів, кількістю гостей за кожним із них і планом їх розміщення, повідомляє меню страв і напоїв, особливості сервірування бенкетного столу.

2.2.4. Бенкет-фуршет

Для організації бенкету-фуршету використовують столи заввишки 0,9—1,1 м, завширшки — 1,2—1,5 м, завдовжки не більше 10 м. Для цього використовують фуршетні столи різної форми, з яких можна компонувати святковий стіл різного розміру та форми (рис. 2.5).

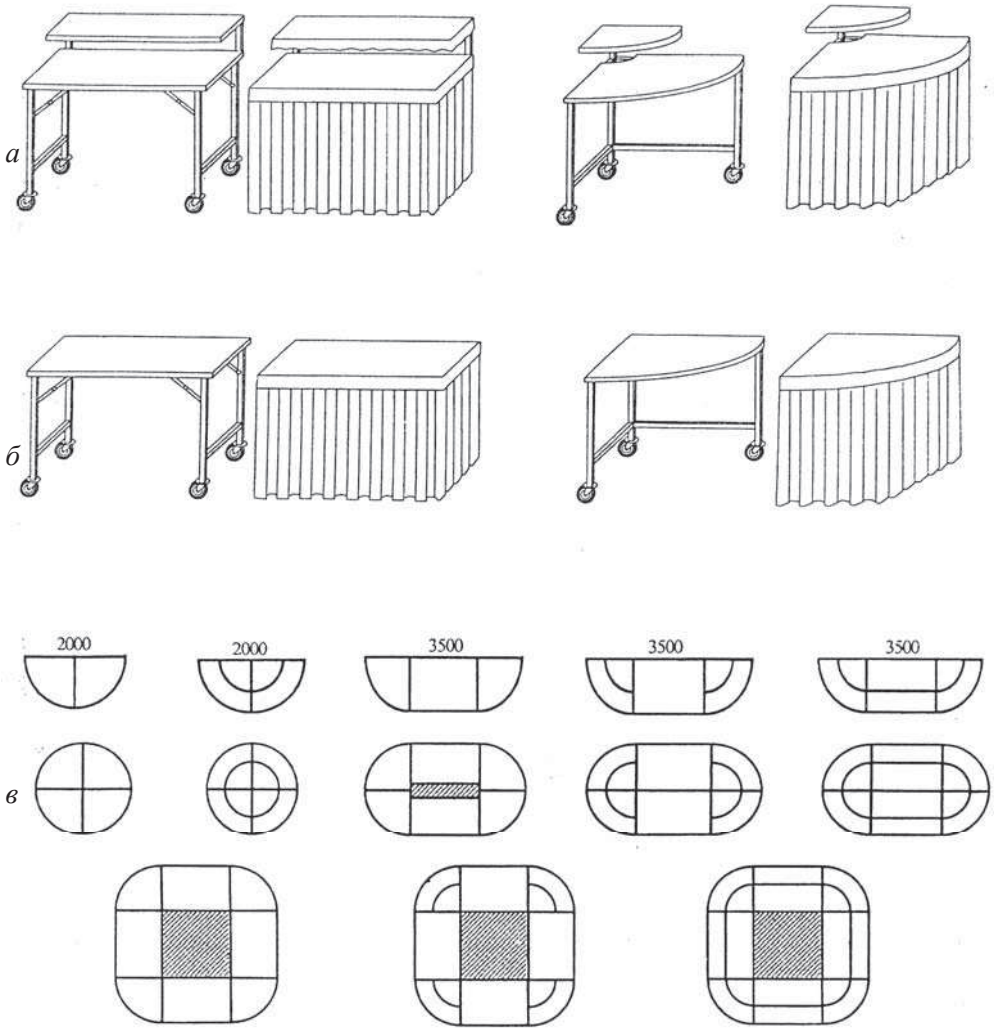


Рис. 2.5. Фуршетні столи:
а — з поличкою; *б* — без полички; *в* — варіанти компонування фуршетних столів

При визначенні загальної довжини столів виходять із норматив: 0,4 м на одну персону. Фуршетні столи розміщують по-різному: в один ряд, кількома рядами або у вигляді кола, еліпса, квадрата з округленням кутів, а також літер Т, П, Ш тощо.

При цьому центральне, найбільш зручне місце в залі виділяється почесним гостям. Столи не повинні загороджувати основний або службовий вхід до залу. Їх не варто встановлювати ближче ніж на 1,5 м від стіни, щоб забезпечити вільне пересування гостей і офіціантів. Стіл для почесних гостей (при розставлянні столів у вигляді літер Т, П, Ш) встановлюють на відстані 1—1,5 м від інших столів.

Крім основних фуршетних столів, у залі в зручних місцях (переважно біля стін) ставлять додаткові — круглої, квадратної або прямокутної форми. Біля цих столів гості можуть їсти і пити або ставити на них використані тарілки, чарки, келихи тощо. У бенкетному залі можуть бути передбачені невеликі столи (приблизно на 6 осіб.) з кріслами для гостей, яким важко споживати їжу стоячи.

Крім того, біля стін встановлюють підсобні столи для запасних тарілок, наборів, чарок, серветок.

Фуршетні столи накривають таким чином, щоб спуск скатертини з усіх боків був 5—0 см від підлоги. Скатертини стелять на столи після того, як усі вони розставлені і вирівняні. Попередньо їх рекомендується накривати м'якою товстою тканиною, що попереджає биття посуду, всмоктує випадково пролиту рідину. Якщо стіл накривають кількома вузькими скатертинами, слід вирівняти нижні краї двох з них, якими накривають фуршетний стіл з одного та іншого боку. Потім їх прикріплюють до сукна столу ниткою і третьою скатертиною накривають його так, щоб вона звисала тільки з торців, при цьому один її край вирівнюють по краю столу, другий — підвертають по протилежному краю. Якщо край скатертини нерівний, його теж підвертають. Кінець дуже довгої скатертини можна підкрутити валиком під стіл (з боку, протилежного головному входу) або зробити складку, для чого її підвертають на торці усередину на стіл.

Стіл можна накрити двома широкими скатертинами: першою застеляють бік столу, протилежний основному проходу залу, другою — інший бік столу, перекриваючи першу скатертину. Кути скатертини підвертають, створюючи прямий кут, і спуски з бічного і торцевого боків акуратно скріплюють.

Сьогодні частіше використовують спеціально зшиті скатертини з довгою оборкою. Причому скатертина, яка знаходиться на кришці столу, і та, що спускається вздовж краю, виконані з матеріалу різного кольору. Наприклад, поверхня столу накрита скатертиною білого кольору, боки і торець задрапіровані блакитною тканиною. Скатертина, що спускається з боків столу, може бути злегка призбирана.

Для сервірування столу використовують столовий посуд і набори, загальна кількість яких залежить від кількості гостей і нормативу на одну персону:

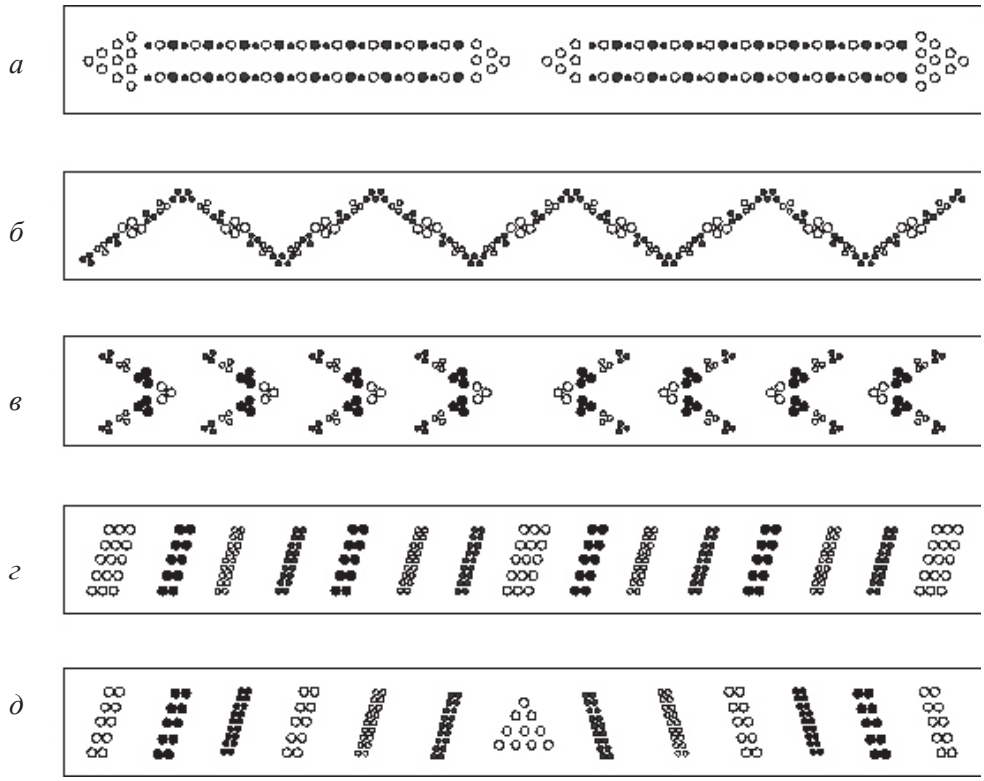
Тарілки закусочні	1,5—2	Виделки десертні	0,5—0,75
Тарілки пиріжкові	0,5—0,75	Фужери	0,75—1
Ножі закусочні	0,5	Склянки для соків	0,25—0,5
Ножі десертні	0,25	Чарки	2—2,5
Виделки закусочні	0,75—1		

Сервірування фуршетних столів починають із розставляння скляного або кришталевого посуду. Залежно від напоїв, що будуть подані на бенкеті, стіл сервірують різними видами чарок і келихів за винятком бокалів для шампанського і пива, лікерних і коньячних чарок (рис. 2.6).

Існує декілька варіантів сервірування фуршетного столу скляним посудом (рис. 2.7). При двосторонньому сервіруванні вздовж фуршетного столу визначають середню лінію, на кінцях якої, відступивши від краю столу на 10—15 см, складають трикутники з фужерів (10, 15 або 21 шт.). Якщо довжина столу більше 7 м, фужери ставлять також в середині столу двома трикутниками (6—10 шт.) з відстанню між їхніми кутами 15—20 см.

Рис. 2.6. Сервірування столу до бенкету-фуршету:
двостороннє, з розставлянням скляного посуду групами

Чарки розміщують між трикутниками із фужерів у два ряди на відстані приблизно 20 см, чергуючи їх у визначеному порядку (рис. 2.7, *а*). Чергування чарок в обох рядах повинно бути однаковим. Стопки для соків ставлять біля фужерів з двох боків від кожного трикутника. Між рядами чарок ставлять напої, вази з квітами, із зовнішнього боку — страви з холодними закусками.



○○○ — фужери; ○○○ — чарки для вина (лафітні); ●●● — чарки для вина (рейнвейні); ●●● — чарки для горілки

Рис. 2.7. Варіанти сервірування столу для бенкету-фуршету скляним посудом: *а* — в два ряди; *б* — змійкою; *в* — ялинкою; *г* — групами при двосторонньому сервіруванні; *д* — групами при односторонньому сервіруванні

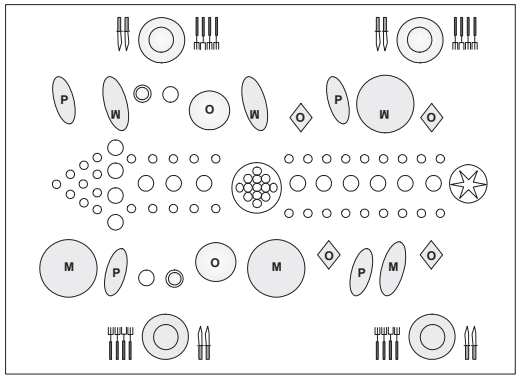
При розставлянні фужерів і чарок «змійкою» по осі столу розміщують фужери групами на відстані 1 м (рис. 2.7, *б*). Поряд із фужерами під кутом 45° до осі столу ставлять лафітні, рейнвейні, горілчані чарки (групами по 3—6 шт.). Напої в пляшках ставлять всередині утворених чарками кутів, а страви із закусками — із зовнішнього боку.

При розставлянні «ялинкою» по поздовжній осі столу через інтервали в 1 м ставлять фужери по 3—6 штук, під кутом 45° до осі столу розставляють рейнвейні, лафітні і горілчані чарки, складені трикутниками по 3 штуки (рис. 2.7, *в*). Пляшки з водою і пивом ставлять поряд із фужерами, з алкогольними напоями — всередині утворених чарками кутів. Страви із закусками розміщують на кожному боці столу паралельно рядам чарок.

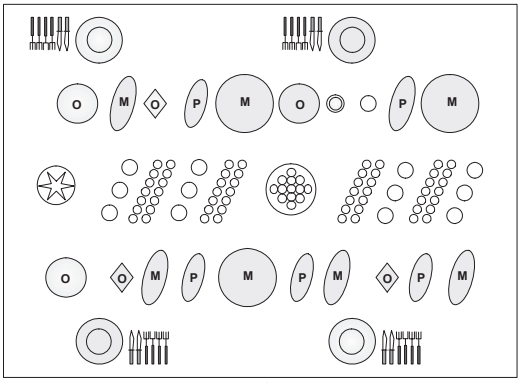
При розставлянні фужерів, чарок групами по поздовжній осі столу під кутом 45° з інтервалами 20—30 см розміщують фужери, потім чарки (рис. 2.7, *г)*. Можливе й одностороннє їх розміщення групами. При такому сервіруванні напої, фрукти і квіти ставлять в інтервалі між групами фужерів, чарок або за ними. Всі

інші предмети сервірування і закуски розставляють на кожному боці столу по обидва боки груп чарок.

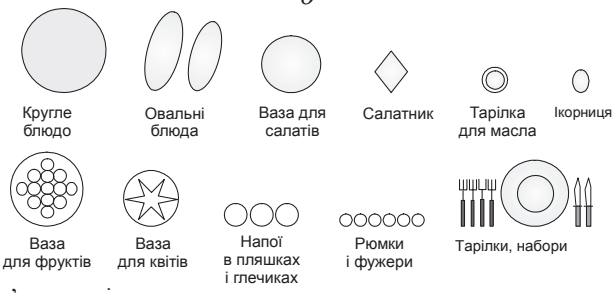
При односторонньому сервіруванні в один ряд чарки чергують, як при сервіруванні в два ряди (рис. 2.7, *д*). У центрі столу можна поставити фужери двома трикутниками по 3—6 штук у кожному, на кінцях — по 10—15. Вази з фруктами і квітами, а також вина ставлять біля чарок, воду і пиво — поряд із фужерами. Страви і закуски розміщують перед чарками (рис. 2.8).



а



б



M — страви із м'яса птиці, дичини;
P — страви із риби;
O — овочі, гарніри, соління

Рис. 2.8. Варіанти двостороннього сервірування столу для бенкету-фуршету з розставлянням скла: *а* — двома рядами, *б* — групами

На відстані 1—1,5 м уздовж краю столу ставлять закусочні тарілки стопками по 6—10 штук (рис. 2.9).

Рис. 2.9. Фрагмент сервірування фуршетного столу

Зліва від них кладуть закусочні виделки, справа — закусочні ножі. Столові набори можна розмістити справа — ножі, а за ними виделки. Виделок має бути удвічі більше, ніж ножів. Над закусочними можуть бути вистановлені стопками по 4—6 штук пиріжкові тарілки. Поряд з ними справа розміщують фруктові ножі і виделки[18].

Більш складні страви можна подати таким чином: на таці, накритій серветкою, ставлять страви, соус, чисті тарілки, закусочні набори, хліб. Офіціант об-

[18] У 2004 р. вітчизняними ученими створена фуршетна тарілка, яка зручна в користуванні, має естетичні та певні санітарно-гігієнічні переваги (див. додаток 17).

носить гостей, пропонуючи їм самим взяти бажане, або розкладає це сам вільною правою рукою. При такому способі подавання краще працювати в парі: один офіціант несе тацю зі стравами, другий перекладає страву на мілку тарілку і з наборами подає гостю. Можна використати для цього і пересувні фуршетні підставки та фуршетні візки (рис. 2.10, 2.11).

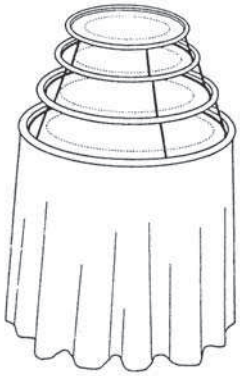


Рис. 2.10. Пересувні фуршетні підставки для таць і пірамід

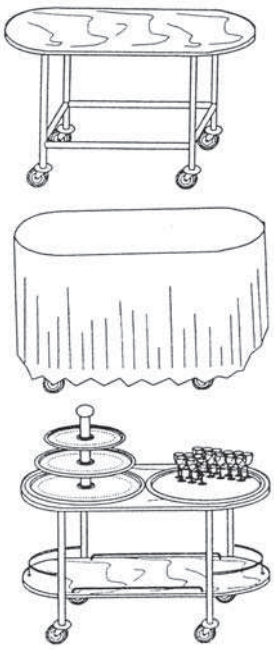


Рис. 2.11. Пересувні фуршетні візки для таць і пірамід

Після холодних закусок в обнос подають гарячі страви в кокотницях, овальних або круглих блюдах, баранчиках. Кокотниці ставлять на тацю, накриту серветкою. На ручки кокотниці надівають папільйотки. Біля краю таці кладуть кокотні виделки або чайні ложки. На таці стопкою розміщують паперові серветки.

Якщо гарячу страву офіціант приносить у металевому посуді, то на ліву руку він насамперед кладе складений ручник, щоб захистити руку від опіку. При подаванні риби, смаженої в тісті, невеликих котлет, люля-кебаб на блюдо ставлять також стопку зі шпажками. У правій руці офіціант тримає тарілку для використаних шпажок.

Гарячі страви можуть бути подані на таці. Основний продукт ставлять на таці в блюді або баранчику, соус в соуснику, поряд розміщують стопку тарілок, столові набори й хліб. Офіціант підходить до гостей, пропонуючи їм взяти страву або за їх бажанням подає її сам.

Після гарячих страв подають десерт. На тацю, накриту серветкою, ставлять металеві креманки, кладуть десертні або чайні ложки. У цей час або після десерту гостям пропонують шампанське. Його несуть на таці, накритій серветкою, у келихах, наповнених на дві третини їх місткості.

Завершується бенкет подаванням кави. Офіціант переносить таці на лівій руці, правою ставить чашку на блюдце, поряд кладе кавову ложку і за бажанням гостя в чашку кладе щипцями кілька кусочків цукру, а потім пропонує каву гостю. До кави можна подати також коньяк або лікер. Для цього на таці, накритій серветкою, ставлять коньячні і лікерні чарки, пляшки з коньяком та лікером. За бажанням гостя чарки наповнюють коньяком або лікером. Це можна зробити й у підсобному приміщенні. У такому випадку офіціант називає напої, якими наповнені чарки. Бенкет-фуршет продовжується 1,5—2 години.

Бенкет-фуршет-десерт. Бенкет-фуршет-десерт має багато спільного з бенкетом-фуршетом. Відмінні його особливості полягають у наступному. Бенкет-фуршет-десерт організовують головним чином як доповнення до основного бенкету. У меню включають різноманітний асортимент фруктів, кондитерських виробів (торти, тістечка, цукерки, печиво), морозиво, гарячі і холодні напої, соки, десертні вина, шампанське, коньяк, лікер (рис. 2.12), а також 2—3 види бутербродів.

Для сервірування бенкетного столу використовують такі види столового посуду і наборів: мадерні чарки, фужери, келихи для шампанського, десертні тарілки і набори, фруктові ножі. Фужери ставлять групами на кінцях столу, мадерні чарки і келихи для шампанського — групами або рядами, поряд з ними розміщують напої. Десертні тарілки ставлять стопками по 6—8 штук на ділянці столу довжиною 1,5 м. З боків ставлять десертні та фруктові набори.

Рис. 2.12. Фрагмент сервірування столу до бенкет-фуршет-десерту

По осі столу в центрі розміщують вазу з квітами, з боків симетрично напої у фабричному упакуванні, високі вази з фруктами. З обох боків від осьової лінії на нижчих вазах і блюдах ставлять кондитерські вироби, цукерки, горішки і журавлину в цукрі, жельовані солодкі страви та інші вироби. В обнос подають гарячі й заморожені солодкі страви (морозиво, парфе). Завершують бенкет гарячими напоями (кавою, чаєм).

2.2.5. Бенкет-коктейль

Розрізняють декілька варіантів цього бенкету: бенкет-коктейль, бенкет-коктейль-фуршет, бенкет-парті.

При організації бенкету-коктейлю в залі бенкетних столів не ставлять, а обмежуються невеликими окремими столами, розставленими в зручних місцях залу (біля стін, колон, у нішах).

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

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

Для приготування й подавання напоїв використовують крюшонниці з ложками для приготування крюшонів та інших змішаних напоїв, глечики для соків, термоси для харчового льоду, шейкери і т. ін.

На бенкеті-коктейлі напої подають у різноманітному асортименті: горілка, настоянка, коньяк, лікер, вина, соки, води, коктейлі, шампанське.

До складу холодних закусок входять канапе, тарталетки або валовани, фаршировані м'ясом, рибою, овочами, гастрономічними продуктами. З гарячих закусок подають невеликі котлети, сосиски-малятка і т. ін., на десерт — тістечка-асорті (малятко), яблука, запечені в тісті, морозиво, желе, фрукти, із гарячих напоїв — каву, чай.

При організації такого бенкету поряд із бенкетним залом має бути підсобне приміщення для приготування закусок, розливання та відпускання напоїв, миття посуду. У ньому встановлюють столи висотою 1—1,1 м, які накривають скатертинами. Один стіл призначений для розливання напоїв, другий — для закусок. Стіл з напоями обслуговує бармен, буфетник або офіціант, який добре знає технологію приготування змішаних напоїв. На цьому столі справа (ближче до бармена) розміщують напої, термос з льодом, шейкер, інструмент для відкоркування пляшок, ложку з довгою ручкою для змішування напоїв. Зліва розміщують рядами скляний посуд (від торця келихи і чарки на високій ніжці, ємність яких зменшується зліва направо). На середину столу ставлять тацю, накривають її полотняною або паперовою серветкою за розміром таці, на неї — рядами келихи і чарки з напоями: у центрі — на високій ніжці і великої місткості — для слабоалкогольних напоїв, по краях — на нижчій ніжці та меншої місткості — для міцних. Напої в чарках і келихах на таці можуть бути встановлені і дещо інакше: наприклад, зліва направо — скляні стопки, фужери для води, соків або слабоалкогольних змішаних напоїв, потім чарки для міцніших напоїв у порядку збільшення їх міцності. Келихи, чарки, стопки ставлять на таці з інтервалом 1,5—2 см.

Близькі за кольором, але різні напої, налиті в однаковий посуд, краще ставити на різні таці.

Бар або спеціальний стіл з гіркою для напоїв може бути встановлений і в бенкетному залі (рис. 2.13). Для цього використовують місця біля стін та ніші.

За відсутності барної стійки використовують стіл висотою 1,1 м та довжиною 2—4 м. З боку бенкетного залу його накривають скатертиною зі спуском до підлоги або задрапіровують. Поверхню столу накривають білою або кольоровою скатертиною, а бічну, з боку бенкетного залу — призібраною або плісированою кольоровою тканиною (краще однотонною). З боку бармена її не опускають, тому що під столом зберігається запас напоїв у пляшках.

На поверхні столу або барної стійки зліва і справа ставлять групами келихи, чарки і стопки, на торцях — високий посуд, в центрі — низький. Наприклад, справа, починаючи від краю, можна поставити рядами келихи для шампансько-

го, потім фужери, келихи для пива, склянки для соків, а зліва від краю — рейнвейні, лафітні, мадерні, горілчані чарки. До початку бенкету на стіл ставлять половину посуду для різних напоїв.

Рис. 2.13. Барна стійка

На столі перед барменом розміщують термос з льодом, щипці, глечики із соками, крюшонницю з коктейлем, а справа на підсобному столику — пляшки з різними напоями та інструмент для їх відкривання.

За 20—30 хвилин до початку бенкету бар має бути повністю підготовлений, а за 10—20 хвилин бармен починає розлив напоїв.

До бармена прикріплюють одного-двох помічників, які підносять протягом вечора напої, лід, чистий посуд, забирають використаний.

В обслуговуванні гостей бере участь бригада офіціантів, чисельність якої визначають з розрахунку 10—15 запрошених на одного офіціанта.

Спочатку гостям пропонують напої, потім закуски. Офіціант несе тацю з напоями і пропонує гостям, називаючи їх. У парі з ним може працювати другий офіціант, який на блюдах або таці несе холодні та гарячі закуски невеликого розміру, наколоті на шпажки. Для виробів із соусом тут же, ближче до краю страви або таці, ставлять соус в соуснику.

Страви офіціант несе на лівій руці на рівні ліктя. У правій він може тримати тарілку для використаних шпажок.

Шампанське на бенкеті подають після морозива. Фрукти підготовляють невеликими часточками, які наколюють на шпажки. Наприкінці бенкету-коктейлю можна подати каву, чай.

Використаний посуд збирають офіціанти-збирачі.

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

У першому залі протягом 30—45 хвилин гостям пропонують напої так само, як описано вище, а також канапе, воловани, розтягаї, пиріжки, тарталетки.

Потім гостей запрошують до другого залу де на них чекає закусочний стіл. Офіціанти допомагають взяти закуску, потім гарячу, солодку страви. Поступово, у міру звільнення, відносять використаний посуд. Частина офіціантів обслуговує гостей закусками, а решта обносять напоями (переважно винами), взятими в барі. Наприкінці бенкету можна подати каву.

Коктейль-парті. Коктейль-парті організовують у вечірні години, триває він 1,5—2 години. Його особливість полягає в тому, що гості почуваються невимушено, більш демократично, ніж при проведенні інших видів бенкетів цієї групи. Їх не зобов'язують прибути в точно призначений час.

На розсуд господаря або організатора заходу їм подають різноманітні напої та закуски. Під час коктейлю-парті головним чином подають канапе й сандвічі.

2.2.6. Бенкет-прийом за типом «шведського столу»

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

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

Продукцію на бенкетний стіл подають у блюдах круглої або овальної форми, салатниках, вазах, деякі вироби — цілими (відварний язик, ростбіф) на дерев'яних дошках, частково нарізаний тонкими скибками, викладений внакладку. Поряд з дошкою кладуть добре заточений ніж, яким гості можуть відрізати певну кількість продуктів.

На інші страви кладуть набори для розкладання. Фрукти можна поставити на стіл у вазах, виклавши гіркою, або в невеликі декоративні кошики.

На бенкетному столі або підсобних столах, розміщених поряд із бенкетним, стопками ставлять тарілки і кладуть столові набори (із розрахунку по 2 шт. кожного виду на одного гостя). Краще використовувати столові мілкі тарілки, на яких гостям зручніше розмістити декілька видів закусок, вибраних на бенкетному столі.

Паперові серветки ставлять на бенкетний стіл у серветницях або кладуть стопками на край.

Напої не ставлять на бенкетний стіл. Для цього є буфет-бар, який встановлюють у бенкетному залі або в залі для збору гостей. У буфеті-барі гості самі беруть напої. Частину напоїв розносять на тацях офіціанти, для комплектації яких у підсобному приміщенні рекомендується передбачити ще один буфет-бар.

Якщо бенкет триває більше години, то в залі встановлюють декілька невеликих столів (закусочних) висотою 90—100 см, які сервірують наборами для спецій, паперовими серветками в серветницях, вазочками з квітами. Біля цих столів гості їдять стоячи.

Якщо бенкет триває не менше двох годин і кількість учасників не перевищує 50 осіб, то в залі встановлюють столи на 4—6 персон з місцями для сидіння. Загальна їх кількість має дорівнювати кількості учасників бенкету. Столи накривають скатертинами зі спуском 25—30 см і сервірують пиріжковими тарілками, столовими або закусочними ножем і виделкою, фужером, чарками для вина і горілки, келихом для шампанського, полотняними серветками, наборами для спецій, вазочками з квітами. Столи в залі слід встановлювати таким чином, щоб будь-який гість міг вільно пройти, не турбуючи інших.

Запрошених зустрічають в аванзалі організатори бенкету. У барі, який розташований тут же, пропонують аперитив, а іноді й легкі закуски. За бажанням хазяїна напої і закуски офіціанти можуть розносити на тацях.

Після того як всі учасники бенкету зібралися, за розпорядженням його влаштовувача метрдотель запрошує гостей до бенкетного залу. Тут їх зустрічають офіціанти і допомагають взяти страви. Гості можуть зробити це і самостійно. З тильного боку бенкетного столу можуть стояти кваліфіковані кухарі, які допомагають обслуговувати гостей.

За бажанням замовника бенкету гостей, які сидять за столом, офіціанти обслуговують в обнос, для цього страву беруть з бенкетного столу і послідовно пропонують її всім гостям.

Тарілки під час такого бенкету змінюють рідше. Але якщо на тарілці залишилася частина страви, яку гість не буде їсти, тарілку слід замінити. Тарілки обов'язково змінюють перед поданням десерту.

Гостям, які сидять за столом, в обнос пропонують алкогольні напої, а наприкінці бенкету — гарячі напої.

2.2.7. Бенкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами

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

Підготовка до бенкету. Для проведення бенкету встановлюють бенкетні столи, стільці, крісла або напівкрісла (з невисокими спинками). При визначенні загальної довжини столу враховують, що на одного гостя слід передбачити 70—80 см столу, в окремих випадках — до 100 см (рис. 2.14).

Бенкетний стіл складають із прямокутних обідніх або спеціальних бенкетних столів завширшки 1,2—1,5 м (на двох Т-видних або круглих, розширених у підставі опорах). На кришку столів натягають спеціально зшиті (на шнурках) чох-

ли з фланелі, накривають бенкетними скатертинами. Спуск їх зі столу має складати 25—30 см, на торцях, якщо вони вільні, на 10—15 см більше. Кінці скатертини на кутах столу мають спускатися вільно. При накриванні столу для почесних гостей з одностороннім сервіруванням спуск скатертини з боку, зверненого в зал, має бути 5—10 см від підлоги, кути її акуратно скріплюють. Круглий стіл краще накрити спеціально зшитою скатертиною. Красиво виглядають столи, поверхня яких накрита скатертиною з оборкою по периметру довжиною 25—30 см. Оборка (призібрана тканина) виготовляється окремо і прикріплюється до скатертини, якою накрита поверхня столу, та до чохла (під цією скатертиною).

Рис. 2.14. Розстановка столів у бенкетному залі

До столів на відстані 40 см один від одного ставлять стільці або крісла. Причому слід перевірити, щоб вони не стояли навпроти ніжок столу. Більш зручні столи — на двох опорах. Простір між рядами стільців і столом має бути достатнім для вільного пересування офіціантів.

Створенню святкової атмосфери при великій кількості учасників сприяє декоративне оформлення залу й столу. В якості елементів оформлення використовують столову білизну, красивий посуд і столові набори, свічники, свічки, вази (рис. 2.15).

Всі предмети на столі розміщують, дотримуючись основних правил сервірування і естетичних вимог (рис. 2.16). При проведенні бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами застосовують повне сервірування (рис. 2.17). При цьому використовують підставні, закусочні і пиріжкові тарілки, виделки і ножі — столові, рибні, закусочні, столову ложку (для бенкету-обіду), десертні набори — ніж, виделку, ложку.

Рис. 2.15. Набір сучасного порцелянового посуду для бенкету

Рис. 2.16. Сервірування бенкетного столу

Кількість скляного посуду залежить від асортименту напоїв і може досягати шести найменувань. Усі предмети розміщують на столі до приходу гостей. На стіл ставлять також спеції (сіль і перець) на лінії розміщення кришталевого посуду, через один набір, причому сіль ставлять зліва, перець — справа.

Рис. 2.17. Фрагмент сервірування бенкетного столу

До столового набору кожного учасника бенкету зліва за пиріжковою тарілкою слід покласти картку-меню, в якій зазначений порядок подавання страв і напоїв. Якщо на бенкеті присутня іноземна делегація, меню має бути надруковане двома мовами — для гостей і влаштовувачів бенкету.

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

Стіл прикрашають гірляндою з квітів. Їх можна поставити й у невисокі вази, на головному столі — у центрі. Прикрасою столу можуть бути фрукти в красивих вазах. Частіше їх подають наприкінці бенкету разом із солодкими стравами та гарячими напоями.

Квіти, принесені гістьми, на стіл виставляти не рекомендується. Для цього необхідно передбачити посуд і місце, куди б їх можна було поставити.

При визначенні кількості столового посуду і столових наборів, необхідних для сервірування бенкетних столів, враховують те, що під час бенкету за столом для кожного гостя використовують тарілки, столові набори, келихи, чарки відповідно до асортименту страв і напоїв, включених у меню. Кількість посуду індивідуального користування відповідає кількості гостей з певним запасом на можливу заміну.

При доборі багатопорційного посуду для проведення бенкету з повним обслуговуванням офіціантами враховують, з одного боку, асортимент і кількість страв, з іншого — кількість офіціантів, які здійснюють їх подавання в обнос. Кількість посуду визначають із розрахунку кількості офіціантів, які подають

страви і закуски. Кількість наборів для розкладання відповідає кількості багатопорційного посуду.

При організації бенкетів належну увагу слід приділяти розміщенню його учасників за столом, а отже, і черговості їх обслуговування. Старшинство між учасниками офіційного бенкету-прийому визначають на підставі службового становища. На неофіційних бенкетах при розміщенні гостей за столом беруть до уваги традиційне, сімейне старшинство або певні обставини. Чоловіку і дружині прийнято пропонувати місця в різних місцях столу (але не один напроти одного). Якщо ж гості займають декілька столів, то чоловікам і жінкам можна запропонувати місця за різними столами. Виняток — наречений і наречена, господар і господарка — влаштовувачі свята.

Обслуговування учасників бенкету. Для проведення бенкету за столом може бути передбачене приміщення для збору гостей і приміщення, в якому будуть подані десерт і гарячі напої (рис. 2.18).

Рис. 2.18. Приміщення для збору гостей

У залі, призначеному для збору гостей (аванзал), протягом 15—40 хвилин передбачається подавання аперитиву (коктейлів, кріплених і напівсолодких вин, соків, а в спекотний період, крім того, води).

Всі напої і закуски пропонують офіціанти. Виняток складають горішки, смажена картопля і т. ін., які можуть бути заздалегідь поставлені на столи в залі для збору гостей.

Подаючи аперитив, офіціанти слідкують за тим, щоб своєчасно забирали використаний посуд.

У цьому ж залі в зручному місці ставлять стіл, на якому знаходиться план розміщення гостей за бенкетним столом. Кожний учасник має можливість ознайомитися з ним заздалегідь.

При організації бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами з великою кількістю учасників розробляється детальний план обслуговування. Очолює бригаду офіціантів метрдотель, який докладно пояснює схему організації обслуговування, поділяє бригаду на групи, кожну з них на підгрупи, визначає, хто, коли і яким чином здійснює подавання страв і напоїв гостям, забирає використаний посуд тощо.

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

У процесі обслуговування можливі різні варіанти розподілу обов'язків: в одному випадку за кожним офіціантом закріплюється якийсь один вид операцій, в іншому — офіціанти виконують різнорідні операції, обумовлені технологією процесу обслуговування. Наприклад, перший офіціант подає напої, другий закуски, потім перший приступає до збирання використаного посуду, другий готує чистий і слідом за першим розставляє його на столі. На цьому перший цикл подавання страв і напоїв закінчується і починається другий.

Загальний час подавання страв, напоїв, заміни столового посуду і столових наборів при проведенні бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами, не повинен перевищувати 45—50 хв.

Кількість офіціантів при підготовці до бенкету визначається залежно від витрат часу на окремих операціях. При визначенні витрат часу на одержання продукції на роздавальні слід керуватися даними про витрати часу на відпускання однієї страви. Для прискорення цього процесу на роздавальні збільшують кількість кухарів. Це дозволяє в оптимальний термін подати всім гостям страви.

Організацію бенкету з повним обслуговуванням офіціантами розглянемо на прикладі.

Приклад. На бенкеті присутні 32 особи. Бенкет-обід з повним обслуговуванням офіціантами обслуговують 8 офіціантів, із них одна частина подає страви, друга — напої.

Аперитив підготовляють два офіціанти в приміщенні, суміжному із залом для збору гостей. Два офіціанти на тацях виносять напої в зал і пропонують їх гостям, інші готуються до зустрічі запрошених в основному залі: вносять пляшки з напоями, відкорковують їх, зустрічають гостей у залі, допомагають їм розміститися за столом.

Роботою бригади керує старший офіціант або метрдотель, за знаком якого офіціанти одночасно приступають до обслуговування.

Черговість входу офіціантів до залу залежить від номера сектора, який вони обслуговують: ті, хто обслуговує відвідувачів у віддалених секторах, заходять першими. Обслуговування гостей в усіх секторах починають одночасно.

За знаком метрдотеля до обслуговування приступають офіціанти, які наливають напої, потім офіціанти, які подають страви.

При подаванні страв в індивідуальних тарілках офіціант підходить до гостя справа і правою рукою ставить перед ним тарілку. При подаванні страв в обнос до гостя підходять зліва і правою рукою за допомогою спеціальних наборів перекладають виріб на його тарілку. Використаний посуд і набори забирають як з правого, так і з лівого боку відповідно правою і лівою рукою. Напої гостям звичайно наливають правою рукою з правого боку. Працюють синхронно. Офіціанти, які подають страви і напої у різних секторах, повинні закінчити обслуговування одночасно.

Офіціанти, які подають страви, в основному приносять і подають їх в обнос. Офіціанти, які подають напої, наливають їх і замінюють столовий посуд та набори. Подавати нову страву або забирати посуд слід обов'язково з дозволу гостя.

Якщо кава подається в окремому залі, вільні офіціанти готуються до зустрічі гостей у цьому залі. Вносять каву і чай, налиті в чашки, і розставляють на стіл справа від десертних тарілок. Якщо до гарячих напоїв подається торт, для нього передбачені пиріжкові тарілки, попередньо забирають тарілки з-під фруктів.

Вносять коньяк, лікер, чарки для них і ставлять на стіл. Наливають гостям коньяк або лікер. Доливають каву, пропонують і подають повторно чай. Слідкують за порядком на столі. До десерту може бути подане шампанське, яке наливають у келихи і подають одночасно з десертними стравами. Винятком із загального правила є подавання страв із консистенцією, яка швидко змінюється: морозиво, парфе, суфле. Шампанське в цьому випадку наливають у келихи після того, як гості спожили більшу частину страв.

Кава і фрукти можуть бути подані в окремому чайному або кавовому залі, який має бути розташований у безпосередній близькості від основного бенкетного. Іноді для цього використовують приміщення, у якому проходила зустріч гостей.

У залі встановлюють невеликі столи (на 8—12 осіб) із красивою фактурою або накриті кольоровими скатертинами. На середину столу ставлять вази з фруктами, тістечками, цукерками, горішками тощо. Поряд з фруктами розміщують стопками пиріжкові або десертні тарілки, фруктові набори.

Чай або каву подають у чашках, які наповнюють у підсобному приміщенні, або ставлять кавові чашки на стіл і після того, як гості сіли, наливають каву. За бажанням відвідувача в чайній чашці подають чай, а кавову забирають.

За чашкою ставлять коньячну чарку (на прохання гостя її можуть замінити на лікерну). Певний запас чарок для лікеру має знаходитися на підсобному столі.

Чарки з коньяком або лікером можуть бути подані і в обнос. В цьому випадку офіціанти працюють у парі: один на таці несе напої в пляшках і чарки, другий з'ясовує у гостя, який напій він питиме, наливає його в чарку, встановлену на маленькій таці, яку тримає в лівій руці.

Для кондитерських виробів зліва від чашки ставлять пиріжкову тарілку.

2.2.8. Бенкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами

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

Столи при проведенні цього бенкету розставляють так, як і при бенкеті з повним обслуговуванням офіціантами. Кількість же предметів сервірування зменшується. Стіл можна сервірувати без підставної тарілки, тобто для кожного го-

стя ставлять лише закусочну і пиріжкову тарілки, два набори — закусочний і столовий ніж та виделку. На стіл ставлять фужер, чарки для вина і горілки. Десертні набори краще подати разом з десертом. На середину столу ставлять холодні страви і закуски, алкогольні та безалкогольні напої. Столи прикрашають квітами у вазах і вазами, наповненими фруктами. На бенкетних столах їх рекомендується розставляти симетрично (рис. 2.19).

Рис. 2.19. Бенкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами

При підборі багатопорційного посуду для проведення бенкету з частковим обслуговуванням офіціантами виходять із кількості порцій замовлених страв і довжини столу.

Стіл умовно можна поділити на секції довжиною приблизно 2—2,5 м. На кожній із них асортимент закусок має повторитися для 6—10 гостей. Це дозволить кожному сидячому за столом, не звертаючись за допомогою до офіціанта, взяти будь-яку закуску.

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

При великій кількості учасників бенкету офіціантів розділяють на бригади для обслуговування одного або декількох столів. Стіл (столи) у свою чергу можна поділити на сектори, за кожним з яких закріплюють офіціанта.

Сервірування столу здійснюють завчасно з урахуванням часу, виділеного для підготовки до бенкету. Кількість офіціантів, які беруть участь у його підготовці, визначають з урахуванням встановлених витрат часу на виконання окремих операцій.

Залежно від місцевих умов, за 0,5—1,5 години до початку бенкету на стіл ставлять страви і закуски. Якщо в залі встановлено декілька столів, то метрдотель розраховує, яка кількість страв, буфетної продукції і напоїв має бути поставлена на кожний стіл, і повідомляє офіціантам (бригадирам офіціантів) план їх розставляння.

Страви у високому посуді ставлять ближче до центру столу, у низькому — ближче до предметів сервірування. Страви із риби, м'яса, овочів необхідно чергувати. Застосування посуду різної форми (овальних і круглих блюд, круглих і чотирикутних салатників) дозволяє ощадливо використовувати поверхню столу (рис. 2.20).

Рис. 2.20. Фрагмент сервірування столу для бенкету
за столом з частковим обслуговуванням офіціантами

Після закусок на вільних місцях рівномірно розставляють пляшки з напоями, які мають бути звернені етикетками у бік гостей. За погодженням із замовником незадовго до початку бенкету напої відкорковуються (за винятком пляшок з водою, пивом, квасом та інших, що мають кроненкоркове закупорювання). Після відкоркування пляшки горлечко протирають. Пляшки, закриті кроненпробками, відкривають після запрошення гостей до столу (перед поданням). Перед їх приходом розкладають тости, розтягаї, кулеб'яку.

Гостей, які зібралися в залі для очікування, запрошують до бенкетного залу, допомагають їм сісти за стіл. Потім беруть напої з основного або підсобного

столу і наливають їх відвідувачам. Слідом за цим беруть з бенкетного столу закуски і пропонують їх гостям. Гості можуть не чекати допомоги офіціантів і зробити це самостійно.

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

Гарячі страви в багатопорційному посуді можуть бути подані гостям в обнос або порціоновані в мілкі столові тарілки індивідуально кожному. У першому випадку перед кожним гостем спочатку ставлять мілку столову тарілку і відповідно столові набори, потім підходять зліва, наближають блюдо до його тарілки і пропонують перекласти порцію в тарілку або офіціанти роблять це самі. У другому випадку гарячі страви приносять в однопорційному посуді, підходять до кожного гостя справа і правою рукою (у виняткових випадках зліва лівою рукою) ставлять їх перед ним. Попередньо стіл сервірують відповідними столовими наборами.

Вино наливають перед подаванням чергової страви або ж відразу після цього.

Перед подаванням солодких страв зі столу забирають усі зайві предмети, залишають лише фужери, келихи для шампанського, мадерні чарки, вази з фруктами. На середину столу ставлять торти, тістечка, цукерки. Стіл додатково сервірують десертними тарілками і наборами.

Завершують бенкет подаванням гарячих напоїв (кави, чаю).

2.2.9. Бенкет-чай

Бенкет-чай організовують у невеликих затишних залах, у яких встановлюють круглі й овальні столи, а за їх відсутності — квадратної або прямокутної форми, стільці, крісла, напівкрісла, а іноді й дивани.

Якщо кількість гостей більше восьми, можна накрити декілька окремих столиків (по 4—10 персон за кожним). Чайний стіл або столи ставлять у центрі залу або розміщують з урахуванням його конфігурації. Якщо в залі ставлять декілька чайних столів, то між ними має бути забезпечений вільний прохід для гостей і офіціантів.

Столи накривають скатертинами і серветками ніжних кольорів і відтінків.

Круглий стіл накривають однією спеціально зшитою скатертиною. Можна використовувати і звичайні, накладаючи їх одна на одну і підвертаючи кути, які низько звисають.

Для бенкету-чаю використовують красивий чайний посуд, десертні тарілки, десертні і фруктові набори, кришталеві чарки, келихи, розетки, вазочки для варення, вази для квітів, фруктів, кондитерських виробів (рис. 2.21).

Чайний (кавовий) стіл при організації бенкету-чаю сервірують таким чином: перед гостями ставлять десертні тарілки, на які кладуть полотняні серветки (їх можна покласти і з лівого боку); десертні тарілки ставлять напроти місця кожного передбачуваного гостя або зліва від нього (15—20 см від краю столу). Серветку кладуть на тарілку або за тарілкою. Вона може мати різну форму і в найбільш святкових випадках прикрашена квітами (рис. 2.22). Десертні набори кладуть поряд із десертною тарілкою.

Рис. 2.21. Сервірування столу до бенкету-чаю

Рис. 2.22. Фрагмент сервірування столу до бенкету-чаю

Стіл може бути сервірований мадерними, коньячними або лікерними чарками, у разі ювілею — келихами для шампанського, за склом кладуть фруктові набори. Тарілки для фруктів ставлять на стіл стопками по 4—6 штук.

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

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

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

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

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

Каву можна запропонувати взяти з таці, попередньо наливши її в чашку. Після наповнення чашок кавою кавник ставлять на стіл, щоб можна було долити в ту ж чашку, не знімаючи її зі столу.

Чай на столі доливати не рекомендується. При бажанні гостя випити ще чаю можна налити напій на підсобному столі, бажано в іншу чашку або в ту саму, якщо в ній немає лимона й осаду, і подати гостю.

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

Бенкет-чай триває не більше двох годин. Обслуговує його бригада офіціантів, кількість якої визначається з розрахунку два офіціанти на десять гостей.

2.2.10. Особливості обслуговування тематичних бенкетів

У закладах ресторанного господарства урочисто відзначають знаменні події в житті країни: День Перемоги, міжнародні свята — 8 Березня і 1 Травня, Новий рік, ювілейні дати в житті окремих колективів, презентації, вшановують працівників різних галузей, діячів мистецтва, культури, організовують весільні вечори, сімейні свята.

Кожний із цих заходів має свої відмінності щодо оформлення залу, сервірування столів, добору страв і напоїв, упорядкування музичної програми тощо.

Особливості свята підкреслюються різними виразними засобами: добором столової білизни такої колірної гами, яка найкраще розкриває його тему, оформленням святкового хліба або торта, декоративними свічниками, двох-, трьох'ярусними металевими вазами, наборами для спецій, вазами для квітів, оригінальними композиціями з квітів і зелені, іншими декоративними предметами, що відповідають даному святу. Особливості бенкету виявляються також у доборі страв і напоїв.

При прийманні замовлення відвідувачів ознайомлюють із меню. Після оплати вартості замовлення видають яскраво оформлені запрошення із зазначенням номе-

ра столу, часу початку урочистого вечора. Для групи гостей, які сидять за одним столом, виписують квитанцію про прийняту суму грошей. Зустрічаючи відвідувачів, метрдотель і офіціант поздоровляють їх зі святом, пропонують місця за столом.

Протягом вечора гості можуть додатково замовити страви і напої, за які розраховуються з офіціантом в кінці свята.

Для бенкету, присвяченого *Дню Перемоги*, стіл можна накрити зеленою скатертиною, а посередині в кришталевій невисокій вазі поставити букет із гвоздик. У залі на окремому столі ближче до входу може бути оформлений декоративний стіл з предметами, що нагадують про суворі дні війни.

Особливу увагу приділяють добору музичного супроводу. У цей вечір мають пролунати мелодії сорокових років.

Урочистий вечір проводиться як бенкет за столом із повним або частковим обслуговуванням офіціантами.

Якщо серед запрошених знаходяться представники іноземних держав, запрошення, картки із зазначенням розміщення гостей за столом і меню пишуть українською та іноземною мовами. При упорядкуванні меню враховують національні смаки та традиції. Навпроти місць для почесних гостей ставлять прапорці тих країн, з яких вони прибули.

1 Травня і 8 Березня — міжнародні свята, які відзначаються весною. У день 1 Травня столи можна накрити ясно-зеленими скатертинами, а також використати поєднання рожевого і зеленого, зеленого і жовтогарячого. На стіл можна поставити вазу з гвоздиками. Якщо на свято запрошені іноземні гості, на стіл ставлять відповідні прапорці і картку-меню, оформлену українською та іноземною мовами. Таке свято можна відсвяткувати і на лоні природи.

Оформлення залу для святкування Дня 8 березня досягається за допомогою кольорової гами світлих і ніжних тонів, скляного, кришталевого і порцеляново-го посуду та квітів (рис. 2.23).

Жінок можна поздоровити при вході в ресторан або зал, вручивши їм букетики весняних квітів. Квіти слід поставити і на стіл.

З огляду на смаки жінок у меню включають більш складні й вишукані холодні та гарячі страви, різноманітні солодкі страви, кондитерські вироби, цитрусові, фрукти.

У музичній програмі вечора повинні переважати ліричні мелодії, можливі конкурси на краще виконання пісні й танцю, вручення сувенірів.

Обслуговування *новорічного свята* здійснюється за попереднім замовленням. У ресторані розробляється план розміщення столів, порядок обслуговування гостей. У квитках вказується номер столу. Столи розраховані на 4—12 персон.

Зал прикрашають, використовуючи гірлянди, невеликі іграшки, світлові ефекти. Ялинку встановлюють у залі, вестибюлі чи аванзалі. Столи накривають білими або кольоровими скатертинами. При оформленні святкового столу можна використати гілочки ялинки, горіхи, цукерки, свічки.

Свято проводиться як бенкет із частковим обслуговуванням офіціантами. Меню для всіх учасників складається одне, з урахуванням тривалого перебування їх у ресторані (з 23 год. 31 грудня до 4—5 год. 1 січня). В меню включають декілька холодних закусок, які до приходу гостей ставлять на стіл, одну-дві гарячі страви, солодкі страви, фрукти, горіхи, гарячі напої, кондитерські вироби. Передбачається також подавання страв та інших продуктів за замовленням.

Напої підбирають відповідно до страв, в асортимент обов'язково включають шампанське. Незадовго до півночі офіціанти відкорковують охолоджене шампанське. Воно може бути налите в келихи гістьми самостійно або за їх бажанням офіціантами. Можна подати на тацях в обнос.

Рис. 2.23. Бенкетний стіл до Дня 8 березня.

У залі ресторану за кілька хвилин до зустрічі Нового року включають радіо, щоб гості могли прослухати новорічні поздоровлення. У програму свята можна включити танцювальну музику, спів, інтермедії, жарти, розігрування призів за краще виконання танцю або пісні.

Весілля. Для організації весільного бенкету бажано мати два-три приміщення: одне — для зустрічання і збору гостей, а потім і для танців, друге — для бенкетного столу, третє — для чайного. Збір гостей і весілля можуть проходити і в одному великому залі, у якому бенкетний стіл ставлять таким чином, щоб при вході залишалося місце для збору гостей і танців. Якщо відсутній зал для чайного (кавового) столу, то солодкі страви і гарячі напої подають за загальним весільним столом.

Залежно від кількості учасників столи ставлять в одну лінію або у вигляді літер Т, П, Ш. При довжині столу більше 10 м застосовується розосереджена система їх розміщення, при якій передбачаються проходи між головним та рештою столів. Проходами розділяють також довгі столи, розміщені перпендикулярно до столу почесних гостей.

Столи накривають білими скатертинами. Якщо вони стоять у вигляді літери П, то скатертину на головному столі спускають до 5—10 см від підлоги. До неї кріплять гірлянду із зелені та квітів. На стіл перед молодими кладуть вишитий рушник, перегинаючи його і спускаючи кінці уздовж скатертини. На рушник ставлять красиво оформлений торт або хліб, яким батьки зустрічають молодих.

Весільний бенкет проводиться як бенкет за столом із частковим обслуговуванням офіціантами, тому стіл сервірують закусочними і пиріжковими тарілками, наборами, серветками, двома видами чарок (для горілки і вина), фужерами, а якщо шампанське наливають за столом, то й келихами для шампанського.

Місця молодих виділяють особливим сервіруванням. Під закусочні тарілки можна поставити підставні, келихи для шампанського і фужери мають бути іншої форми і розміру. Серветки можна скласти віялом і вставити у фужер.

Столи прикрашають квітами, які розміщують симетрично по осі столу. Але особливо ретельно прикрашають стіл молодих. За годину до початку бенкету на його ставлять закуски, пляшки з напоями. Молодих обслуговують офіціанти.

Місця для молодого подружжя знаходяться посередині столу. Наречена сідає справа від нареченого. Справа від неї передбачені місця для батьків нареченого, зліва від нареченого — місця для батьків нареченої. Може бути використаний інший порядок розміщення: справа від нареченої сідає батько нареченого, поряд з ним — мати нареченої, зліва від нареченого — мати нареченого, поряд з нею — батько нареченої. Свідки сидять недалеко від молодих або навпроти за розміщеним по центру приставним столом.

На золотому та срібному весіллях подружжя займає почесні місця. У подальшому гостей розсаджують так, щоб друзі мали перевагу перед родичами. Інші місця гості займають згідно із встановленими традиціями, віку тощо. На відміну від інших бенкетів, на весіллі чоловіки і жінки сідають поряд.

Гостей зустрічають молоді або їхні батьки в залі для збору гостей. Тут має бути невеликий стіл, на який молоді можуть покласти квіти і подарунки, а також підсобний стіл, на якому офіціанти наповнюють на дві третини келихи для шампанського.

Першими за весільний стіл сідають наречені. Шампанське можна подати за весільним столом: для цього офіціанти наповнюють келихи, що стоять на столі, можна встановити їх на таці, наповнити шампанським, принести в зал і розставити на столі. При цьому один офіціант несе тацю, а другий бере келихи і розставляє їх перед гостями. Останніми наповнюють келихи нареченого, нареченої та їхніх батьків.

Через 1,5—2 години після початку бенкету рекомендується зробити перерву на 35—40 хвилин.

Під час перерви офіціанти збирають використаний посуд і столові набори, замінюють їх чистими і готують до подавання гарячі страви. Особливість цього бенкету полягає в тому, що закуски і холодні страви можуть залишатися на столі до кінця.

Приблизно через 40—50 хвилин робиться друга перерва, протягом якої офіціанти підготовляють столи до десерту. Якщо солодкий стіл накритий в окремому залі, то після перерви гостей запрошують до цього залу. На закінчення бенкету гостям подають гарячі напої (чай, каву) та кондитерські вироби.

Хрещення. Почесні місця відводяться батькам хрещеника (хрещениці). Справа і зліва від них сидять хрещені батько й мати. Для такої події стіл сервірують з використанням певних декоративних елементів: кольору залежно від статі новонародженого, дитячого черевичка з фарфору, ніжних квітів, свічок тощо.

Повноліття. Почесне місце займає іменинник. Поряд з ним сидять хрещені, потім батьки, родичі, друзі. Особливість і святковість в цьому випадку також підкреслюються за допомогою кольорової гами, вибору улюблених квітів та страв того, хто став повнолітнім. Правила етикету під час бенкетів і прийомів містяться в додатку 18.

Питання для самоперевірки

1. Дайте визначення поняття «бенкет».
2. Порядок прийому і виконання замовлення бенкету.
3. Види бенкетів та їх відмінні ознаки.
4. Особливості підготовки до проведення бенкетів.
5. Методика розрахунку кількості обслуговуючого персоналу для бенкету.
6. Особливості організації та проведення бенкету-фуршету.
7. Особливості організації та проведення бенкету-коктейлю.
8. Особливості організації та проведення бенкету за типом «шведського столу».
9. Особливості організації та проведення бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.
10. Особливості організації та проведення бенкету за столом із частковим обслуговуванням офіціантами.
11. Особливості обслуговування бенкету-чаю.
12. Проведення бенкетів поза межами ресторану.
13. Особливості організації та проведення тематичних бенкетів:
    - 13.1. До Дня Перемоги.
    - 13.2. До 1 Травня та 8 Березня.
    - 13.3. Новорічного свята.
    - 13.4. Весілля, в тому числі срібного та золотого.
    - 13.5. Хрещення, повноліття.
14. Правила етикету під час проведення бенкету-прийому:
    - 14.1. Запрошення гостей.
    - 14.2. Знайомство.
    - 14.3. Спілкування.
    - 14.4. Одяг.
    - 14.5. Етикет поведінки за столом.

2.3. ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПРИЙОМІВ ЗА ПРОТОКОЛОМ

Ключові терміни: дипломатичний протокол, дипломатичний прийом, бенкет-прийом, денні та вечірні прийоми, жур фікс, раут, розміщення гостей за бенкетним столом.

2.3.1. Основні форми відносин за дипломатичним протоколом та їх характеристика

Багатовіковий досвід розвитку міжнародних відносин дозволив затвердити найважливіші правила спілкування між представниками різних країн. Ці правила найбільш сконцентровано представлені в дипломатичному протоколі й етикеті.

Особлива роль дипломатичного протоколу була пов'язана з тим, що протягом багатьох років міжнародні відносини в основному мали розвиток на міждержавному рівні, де відступ від протоколу міг спричинити серйозні політичні наслідки.

Перша спроба систематизації та законодавчого оформлення таких норм була здійснена у 1774 році, а в 1827-му вони були доповнені та розвинуті у зводі норм та правил Російської імперії у документі «Высочайше утвержденных этикетах при Императорском российском дворе».

Дипломатичний протокол — це сукупність правил, традицій та умовностей, які визнаються та дотримуються урядом країн та їхніми офіційними представниками.

Сьогодні існують загальновизнані протокольні правила та звичаї, якими керуються в усіх країнах, хоча в кожній державі є свої особливості, які виходять з її історичних та національних традицій. Базовим документом, що визначає відповідні норми та принципи в умовах сьогодення, є Віденська конвенція про дипломатичні відносини.

Серед основних форм відносин з іноземним дипломатичним корпусом є ділові зустрічі та візити, організація підготовки та обслуговування яких мають певні специфічні риси.

Ділова зустріч — це один із основних видів контактів. Вона організовується за ініціативи одного із учасників шляхом особистої домовленості при зустрічі, по телефону, шляхом листування та ін. Місцем зустрічі може бути приміщення одного чи другого учасника зустрічі.

Перед зустріччю необхідно підготувати приміщення і зробити сухе та вологе прибирання; прибрати документи на столах, закрити усі шафи та сейфи. Оформлення столу, за яким проходитиме зустріч, вимагає наступного: блокноти, олівці, ручки, сигарети, запальнички, попільнички, мінеральна газована або негазована вода, фужери для води на лляній серветці або таці, накритій серветкою. Якщо ділова зустріч триває досить довго, то можуть бути подані бутерброди, кава, чай. Обслуговування здійснюють офіціанти або офіціантки. Якщо зустріч влаштовується як гостьова (перший або останній візит), то можна запропонувати чай чи каву. У виняткових і особливо святкових випадках, коли сторони добре і давно знають одна одну, можна запропонувати до кави коньяк або лікер.

Найбільш поширеною формою ділового спілкування є прийом**.** *Прийоми* — важливий засіб спілкування і встановлення контактів між членами дипломатичного корпусу, представниками міністерства іноземних справ, урядовими, гро-

мадськими та діловими колами держави. Вони є також засобами отримання інформації, роз'яснень тощо.

Традиції проведення прийомів є символами миролюбності, добросердя, гостинності, честі держави і хлібосольства її народу.

У практиці дипломатичних представництв найбільш поширеними є прийоми для вшанування голів та членів уряду, діячів науки, культури, мистецтва, представників бізнес-еліти, а також повсякденні зустрічі дипломатів з метою розширення зв'язків між державами. У системі Державного протоколу України, який призваний створити необхідні умови для діяльності глави держави у сфері зовнішніх відносин, особливе місце відводиться протоколу дружини Президента як самостійного та повноправного учасника міждержавного спілкування.

В основі усіх протокольних правил лежить визнання принципу шани, по-перше, до дипломатичного представника тієї чи іншої держави, по-друге, до офіційних осіб та установ тієї держави, в якій даний дипломатичний представник акредитований.

Не прийнято влаштовувати прийоми в дні національного трауру або денний прийом із запрошенням гостей мусульман у період Рамадану.

Класифікація дипломатичних прийомів здійснюється згідно з різними ознаками і приводами влаштування (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

КЛАСИФІКАЦІЯ ДИПЛОМАТИЧНИХ ПРИЙОМІВ

Ознака	Привід влаштування
Дипломатичні прийоми проводяться в ознаменування певних подій	— Національні свята власної держави — Найважливіші ювілейні дати та події, які святкуються всією державою — Ювілейні річниці підписання міжнародних та двосторонніх угод та домовленостей — Ювілейні річниці встановлення дипломатичних відносин
Дипломатичні прийоми проводяться на честь окремих осіб, делегацій	— На честь голови або членів уряду держави перебування — На честь видатних вітчизняних діячів науки, культури, спорту, мистецтва, представників ділової еліти — На честь делегацій своєї країни в країні акредитації — На честь іноземних делегацій сфери науки, культури, бізнесу, мистецтва, спорту тощо — На честь окремих ділових осіб
Дипломатичні прийоми проводяться як повсякденна дипломатична робота	— Зміцнення та розширення дипломатичних зв'язків — Роз'яснення зовнішньої та внутрішньої політики своєї країни тощо — Підписання міжнародних угод

2.3.2. Особливості організації бенкетів-прийомів

Вид бенкету-прийому обирається залежно від події, з якої необхідно влаштувати прийом. Бенкети-прийоми мають наступну класифікацію згідно з різними ознаками:

— за ступенем офіційності: офіційні, неофіційні;

— за часом влаштування: денні, вечірні;

— за формою розміщення гостей за столами: прийоми з розсаджуванням, прийоми без розсаджування.

Прийом вважається *офіційним*, якщо запрошені є виключно офіційними посадовими особами. Чоловіки присутні на прийомі без дружин, а запрошені жінки (за умови займаної посади або офіційного положення) — без чоловіків.

Сніданок, на який чоловіки запрошені з дружинами, є неофіційним, незважаючи на кількість запрошених осіб. Обіди, на які запрошуються дружини голів дипломатичних представництв, можуть розглядатися як офіційні, оскільки розділяють зі своїми чоловіками офіційний статус (в дійсності це правило має умовний характер). Офіційні запрошення осіб на прийом відрізняються від неофіційних за формою. На офіційних запрошеннях вказується титул (ранг) особи, яка запрошується, без зазначення імені. У тексті запрошення використовується мовна форма «має честь запросити».

У дипломатичному протоколі має місце розподіл прийомів на денні та вечірні.

Денні прийоми мають менш офіційний, але більш діловий характер. Час їх влаштування — з 12.00 до 15.00. Денні прийоми поділяються на такі види: «Сніданок», «Діловий сніданок», «Бокал шампанського», «Бокал вина».

Вечірні прийоми мають більш офіційний та урочистий характер. Час їх влаштування — з 16.00 до 23.00. Вони поділяються на такі види: «Чай», «Коктейль», «Фуршет», «Обід», «Обід-буфет (шведський стіл)», «Вечеря».

У дипломатичній практиці також зустрічаються інші види прийомів, а саме: «Жур фікс», «Раут», «Літературно-художні вечори», «Прем'єри кіносеансів», «Вечори дружби», «Кулінарні вечори», «Зустрічі для гри в шахи, теніс, гольф та інші спортивні ігри», «Зустрічі чи проводи офіційних осіб в аеропортах», «Відвідування з візитом».

Порядок обслуговування гостей при організації більшості видів бенкетів описаний у темі 2.2. У даному розділі описуються особливості організації підготовки та проведення бенкетів-прийомів, причому особлива увага приділяється тим, що не були відображені у попередньому.

Прийом-сніданок («Lunch») влаштовують з нагоди приїзду та від'їзду послів, високих іноземних гостей, а також з метою підтримання контактів з іноземними дипломатичними представництвами.

Починається прийом о 12.00 або 13.30 і триває до 15.00. Тривалість прийому 1—1,5 години, з них 30 хвилин гості проводять за кавою.

Меню враховує національні традиції. Зазвичай на сніданок подають одну або дві холодні закуски (рибна, м'ясна), одну гарячу закуску, одну чи дві другі страви, десерт, каву, чай. Якщо початок прийому о 15.00, то в меню може бути включений суп. Перед ланчем подають аперитив — соки, охолоджені напої, пиво, квас, воду мінеральну та газовану, в тому числі з льодом (влітку). До страв подають білі та червоні сухі вина, до десерту — шампанське. Спосіб подавання страв — переважно французький (в обнос). Оскільки сніданок має здебільшого діловий характер, гості приходять без подружжя.

Особливість *ділового (робочого) сніданку («Business lunch»)* полягає в тому, що подають одну холодну, одну гарячу закуску та одну гарячу другу страву. Тривалість прийому не більше 1—1,5 години. На нього запрошується обмежена кількість гостей. Цей вид прийому дуже поширений у Сполучених Штатах Америки перед засіданнями ООН. Він також влаштовується з нагоди прибуття делегації з робочим візитом тощо.

Прийом-бокал шампанського («Couple de champagne») влаштовують з нагоди національного свята, приїзду делегації, остаточного від'їзду посла тощо. Початок о 12-й годині дня, тривалість не більше години.

Під час прийому подають тільки шампанське, але можливо окремо організувати бар чи подати на тацях віскі, джин, горілку, вина, соки, мінеральну воду тощо. В якості закуски можуть бути подані канапе, сандвічі, тарталетки, воловани або профітролі з різними наповнювачами, горішки солоні в асортименті, чіпси, фрукти, цитрусові тощо.

Прийом-бокал вина («Vin d'Honner) в основному нагадує попередній. Влаштовують його також з нагоди відкриття виставок, фестивалів тощо. Із напоїв пропонують переважно вина, із закусок — сир, фрукти та закуски з них, маслини, оливки фаршировані, солоні горішки, канапе, сандвічі, тарталетки, воловани, профітролі з різними наповнювачами тощо. На цей та попередній прийоми можливе запрошення гостей з подружжям. Особливість цих прийомів полягає також у тому, що вони не потребують складної та тривалої підготовки; столів та стільців не розставляють, за винятком столів для тютюнових виробів та паління.

Прийом-чай, кава («Tea», «Coffee») зазвичай влаштовують тільки жінки для жінок. Наприклад, дружина міністра іноземних справ влаштовує «Чай» для дружин голів дипломатичних представництв, дружина посла — для дружин інших послів, дружина президента — для дружини президента іншої країни тощо. Час влаштування бенкету-прийому — між 16.00 та 18.00. Тривалість не більше 1—1,5 години. Може бути зосереджене чи розосереджене розміщення гостей за столами, що залежить від кількості запрошених (зазвичай на прийом запрошується 7—15 осіб).

Меню прийому обмежене і включає: легкі закуски, коктейлі-салати, канапе, сандвічі, десерт, кондитерські борошняні та цукрові вироби, пиріжки з різними фаршами (за винятком м'ясного, рибного та з ліверу) в невеликій кількості, цукерки, шоколад в асортименті, східні ласощі, фрукти тощо. Чай чи каву в широкому асортименті подають з цукром або ж його замінниками, вершками, молоком та іншими забілювачами, варенням, повидлом, джемом, конфітюром, лимоном, цитрусовими, цукатами. До страв подають десертні та сухі вина, в деяких випадках — шампанське.

Прийом-фуршет («A la Furchette») дуже поширений, тому що зручний для контактів: є можливість поспілкуватися з багатьма присутніми особами. Цей прийом влаштовують з нагоди національного свята, презентації послів, ювілейних дат тощо. Особливістю його є те, що він проходить без розсаджування за столами: гості їдять та п'ють стоячи. Зазвичай на фуршет запрошують залежно від події від 80 до 500 осіб. Час влаштування прийому-фуршету — між 17.00 та 20.00 годинами, в окремих особливо урочистих випадках початок призначається на 20.00 чи навіть пізніше. Тривалість прийому зазвичай дві години, в деяких випадках може бути й більше.

Меню прийому-фуршету дуже різноманітне, до нього входять майже всі групи страв. Інколи на таких прийомах організовують спеціалізовані столи з використанням певного настільного устаткування, посуду та наборів: для подавання аперитиву, сиру різних сортів; організовують столи з асортиментом холодних страв та закусок, гарячих закусок та гарячих других страв з гарніром і без нього, десертні, чайні, кавові, для чистого посуду і наборів, для паління; органі-

зовують бар чи декілька барів тощо. У цьому випадку необхідна наявність двох і більше приміщень.

Перед початком прийому зазвичай організовують подавання аперитиву: міцних і не дуже алкогольних напоїв, соків, мінеральної газованої та негазованої води, в тому числі з льодом (якщо прийом здійснюється у весняно-літній період).

Прийом-коктейль («Cocktail») проводиться з 17.00 до 20.00. Тривалість його 1,5—2 години. Особливістю організації даного прийому є те, що столи зі стравами та закусками взагалі не розставляють. Гості їдять та п'ють стоячи. Облаштовуються лише столи для тютюнових виробів та паління. Всі страви подаються офіціантами в обнос та на тацях різної форми.

Меню схоже на меню «прийом-бокал вина», до нього можуть бути також включені гарячі закуски в порційному посуді (кокільницях, колотницях, другі гарячі дрібнопорціоновані страви без гарніру, а також порціоновані фрукти та десертні страви. Алкогольні і змішані напої представлені в дуже широкому асортименті. Аперитив зазвичай не організовується.

Прийом-обід («Dinner») — найбільш почесний вид прийому, який влаштовується з розсаджуванням гостей за столами. Час влаштування прийому 18.00 — 19.00 чи навіть пізніше.

Меню прийому-обіду підпорядковується національним традиціям і зазвичай включає: одну-дві холодні закуски, одну гарячу закуску (рибну, м'ясну, з овочів чи грибів), суп, гарячу рибну, м'ясну страву чи страву з птиці; десерт одного чи двох найменувань, каву, чай (додаток 19).

Асортимент алкогольних напоїв наступний: горілка, настоянки, херес, шампанське, коньяк, лікери, колекційні вина, столові білі та червоні вина. Перед початком прийому організовують подавання аперитиву, до якого входять міцні алкогольні напої, шампанське (переважно «Брют» чи «Сухе»), натуральні соки. Тривалість прийому-обіду складає дві-три години, в окремих випадках більше трьох годин. Під час обіду може бути невеликий концерт класичної чи естрадної музики. За столом гості знаходяться годину, решту часу — у вітальні (одній чи двох), де їм подають чай, каву і відповідні алкогольні напої до них (коньяки, лікери тощо). Лише дуже обмежена кількість гостей запрошується з подружжям.

У деяких випадках одразу після обіду влаштовується прийом-коктейль. Тоді гості з основного залу переходять до іншого приміщення, де збираються запрошені тільки на коктейль. Як правило, це представники науки, культури, мистецтва, ділових кіл, засобів масової інформації. Такі прийоми мають назву змішаних і найчастіше влаштовуються у зв'язку з перебуванням високого гостя.

Відмінність *прийому-обіду-буфету («Dinner-Buffet»)* від попереднього полягає в тому, що можуть бути організовані один чи декілька столів (з відповідним настільним устаткуванням, посудом та наборами), на яких розміщуються страви за їх групами, наприклад, столи з холодними стравами та закусками, гарячими закусками та другими гарячими стравами, десертними стравами, гарячими напоями в асортименті, бар для алкогольних напоїв. Гості беруть тарілки і набори із загального столу (або зі спеціалізованого столу чи з відповідних столів, на яких представлені групи страв), підходять до столів із закусками, вибирають страви і влаштовуються за окремими столами.

Існує два види організації цього прийому: прийом за типом «*шведського столу»* і *прийом-обід-буфет в «англійському стилі».*

Перший вид прийому характеризується тим, що після вибору страв гості розміщуються за окремими попередньо сервірованими столами. Використовують квадратні чотиримісні та круглі чи овальні 5—6-місні столи. На цьому прийомі може бути присутня значна кількість гостей — до 100 і більше осіб.

Другий вид прийому характеризується тим, що після вибору страв гості розміщуються за одним круглим чи овальним столом, який має попереднє урочисте сервірування та, окрім квітів рідкісних сортів та композицій із них, канделябри із запаленими свічками. Даний вид прийому організовується після 20-ї години і на нього запрошується невелика кількість поважних осіб з подружжям. І в першому, і в другому випадках подавання алкогольних напоїв здійснюється офіціантами, можливе також подавання певних страв на замовлення гостей.

Прийом-вечеря («Supper») відрізняється від прийому-обіду тільки часом початку. Зазвичай він розпочинається о 21-й годині, а інколи і пізніше. Меню і вина прийому-вечері в більшості співпадають з меню і винами прийому-обіду, за винятком супів. Прийом влаштовується безпосередньо після завершення будь-якої події, заходу, наприклад, після відвідування Національної опери, Національної філармонії, театру, концерту, арт-галерей тощо. Таким же чином влаштовується святкова вечеря на честь дня народження перших осіб держави.

Друга важлива відмінність стосується обслуговуючого персоналу. Прийом такого ґатунку повинні обслуговувати тільки офіціанти-чоловіки у смокінгах чи фраках. Форма розміщення гостей за столами — розосереджена.

Прийом *«Жур фікс»* (франц. *Jour fixe* — певний день) зазвичай влаштовується дружиною міністра чи іншою офіційною особою (у закордонній дипломатичній практиці) або дружиною Президента (у вітчизняній). Влаштовується регулярно, один раз на тиждень певного дня, об одній і тій же годині протягом усього осінньо-зимового періоду. Прийом схожий на «Чай». Іноді він трансформується в літературно-художні вечори, прем'єри вистав, салонів, арт-галерей тощо. Запрошення розсилаються на початку сезону і діють до його закінчення. Прийом *«Жур фікс»* залежно від обраного часу проведення може відноситися до денних або вечірніх прийомів.

Прийом *«Раут»* (англ. *Rout*) — святковий званий вечір, часто має політичне значення. Запрошується вітчизняна та іноземна політична, ділова, наукова еліта суспільства. Організатори прийомів «раутів» можуть бути у національному вбранні.

2.3.3. Підготовча робота із влаштування прийому

Підготовча робота із влаштування прийому здійснюється протокольною службою дипломатичних представництв і складається із наступних операцій:

— визначення виду прийому та часу влаштування прийому;

— складання списку запрошених осіб;

— розсилання запрошень;

— складання плану-схеми розміщення гостей за столами (на певні види прийомів);

— вибір варіанта розсаджування гостей;

— вибір варіанта підготовки та оформлення приміщень до обслуговування;

— складання меню та аперитиву;
— вибір варіанта сервірування столів;
— вибір сценарію обслуговування гостей;
— підготовка тостів, промов та промов у відповідь;
— складання порядку проведення прийому.

Вибір виду прийому залежить від ступеня урочистості події, з нагоди якої проводиться прийом, від чисельності гостей, яких планується запросити тощо.

Вибір часу влаштування прийому визначається з міркувань зручності, але все підпорядковується загальному правилу: чим пізніше починається прийом, тим він є почеснішим. Найбільш почесними прийомами вважаються «Обід,» «Вечеря», «Вечірній фуршет».

Складання списку запрошених осіб здійснюється протокольною службою. До списку гостей включаються представники офіційної влади, дипломатичного корпусу, громадськості. На прийоми, які проводяться у вузькому складі (ними можуть бути прийоми «Сніданок», «Обід», «Вечеря»), не прийнято запрошувати осіб з чітко вираженими протилежними політичними точками зору та позиціями.

Запрошення на дипломатичні прийоми друкуються на спеціальних бланках і вкладаються у конверт розміром 15 × 21 см, на якому присутні елементи державної символіки. Конверт не заклеюють, на ньому у давальному відмінку пишуть ім'я та по батькові особи, яку запрошують на прийом. В особливих випадках у верхній частині бланку друкарським способом вказується привід влаштування прийому. Бланк запрошення має розміри 11 × 18,5 см. Текст друкується курсивом. Особа, яка запрошує, вказується у третій особі. Вказується також день тижня, день місяця і рік, година і місце прийому. Розсилання здійснюється за 2—3 тижні.

Складання схеми розміщення гостей за столами. Для офіційних прийомів передбачаються певні правила розміщення гостей відповідно до службових посад, рангів або суспільного становища. Розміщення гостей за столами залежить від багатьох чинників, основними з яких є наступні: подія, з нагоди якої влаштовано прийом, вид і місце його проведення, розташування вікон, дверей, кількість гостей тощо. Якщо прийом проводиться з розміщенням за столами, то кожному гостю відводиться чітко визначене місце залежно від його рангу чи посади.

Для цього складається так званий план *«розміщення гостей за столом»*. При цьому дотримуються прийнятих у протоколі правил:

1. Якщо на прийомі присутні тільки чоловіки і кількість запрошених осіб невелика, то перше почесне місце — справа від господаря, друге — зліва; усі розміщуються обличчям до дверей. У разі, якщо двері знаходяться збоку, найпочесніші місця — навпроти вікон, що виходять на вулицю. Іноді з метою безпеки розміщення гостей коригується.

2. Якщо гості запрошені з подружжям, то перше почесне місце — справа від господині, де розміщується почесний гість, а справа від господаря — дружина почесного гостя.

3. Якщо прийом влаштовується на честь вельми поважного гостя, він може бути розміщений навпроти господаря (так зване «Президентське розсаджування»).

4. Подружні пари не сидять поруч: жінок розсаджують з жінками. Жінок не розміщують також на кінцях столу, якщо на торцях не сидять чоловіки.

5. Обов'язкове дотримання черговості місць гостей та організаторів прийому, співвітчизників та іноземних гостей, чоловіків і жінок.

6. Розсаджування орієнтується відносно вікон і дверей приміщення, в якому влаштовується прийом. Найпочесніший гість має сидіти обличчям до вікна, господар — обличчям до дверей (за винятком першого варіанта).

7. Ніхто з гостей не повинен сидіти спиною до почесних гостей.

8. В аванзалі має бути столик зі схемою розміщення гостей. Кожному гостю видається картка розміром з візитку зі схемою столу, де вказано його місце.

Форма розміщення бенкетних столів у залі залежить від його конфігурації, розташування вікон, дверей, наявності подіумів, кількості запрошених і може бути розосередженою (геометричною, вільною) або зосередженою (за наявності одного бенкетного столу).

Розглянемо приклади розміщення гостей за столами на прийомах. Місця іноземних гостей підкреслено, місця жінок взято в коло.

Якщо на прийомі присутні лише чоловіки і стіл має прямокутну форму, то господар та почесний гість сидять навпроти один одного: гість — обличчям до вікна, господар — до дверей (варіант «Президентського розсаджування») (рис. 2.24). Перше почесне місце — справа від господаря, друге — справа від почесного гостя, третє — зліва від господаря, четверте — ліворуч від почесного гостя і т. д.

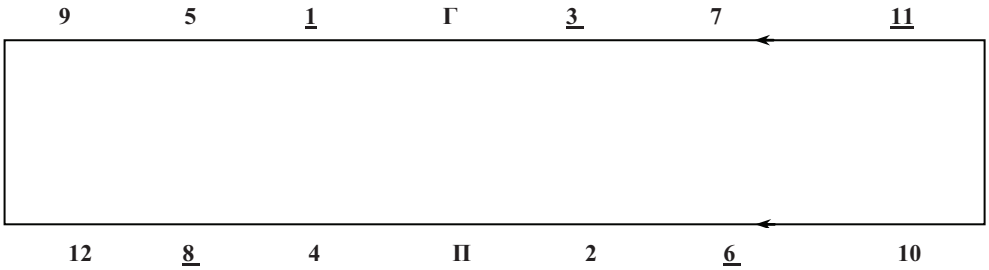


Рис. 2.24. Варіант «Президентського розсаджування» гостей за столом

Якщо на прийомі присутні чоловіки з дружинами, то перше почесне місце — справа від господині (Г-ня) прийому, друге — справа від господаря (Г), третє — зліва від господині, четверте — зліва від господаря (рис. 2.25).

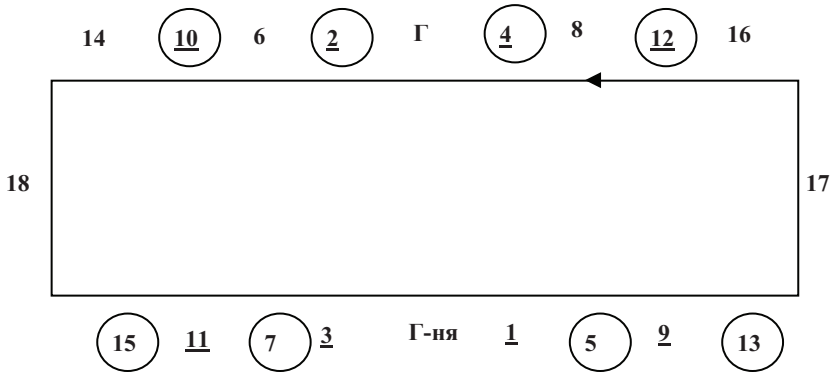


Рис. 2.25. Варіант розміщення за столом з жінками

Інші варіанти розміщення гостей за столом представлені у додатку 19.

2.3.4. Підготовка приміщення до проведення прийому

Вибір місця проведення прийому — дуже важливий та відповідальний крок. Це може бути Маріїнський палац, Будинок прийомів, Київський центр сучасних мистецтв «Брама», зали та бенкетні зали ресторанів («Аполло», «L'amoir», «Липський особняк», «Царське село» тощо), готельних комплексів («Національний», «Дніпро» тощо), барів (бар «Панорама» готельного комплексу «Дніпро») тощо.

Підготовка приміщень до обслуговування прийомів складається з наступних етапів:

— сухе та вологе прибирання приміщень;

— оформлення приміщення елементами фітодизайну, аквадизайну, картинами, скульптурами та іншими творами мистецтва;

— вибір варіанта розстановки столів з урахуванням виду прийому, розташування вікон, дверей, «зелених кутків», наявності «зимового саду» чи оранжереї, подіумів тощо;

— вибір бенкетних столів для прийому та їх оформлення в основних залах, вітальні та аванзалі;

— встановлення за потреби мікрофонів, столиків для підписання угод, стільців, підставок для промов тощо;

— розміщення за потреби роялю, арфи та інших музичних інструментів й визначення місць для артистів-виконавців або гостей для аматорського виконання в основному залі чи вітальні.

Кожний з елементів підготовки приміщення обговорюється із замовником, щоб урахувати національні особливості, релігійні умови, традиції або бажання чи уподобання високих офіційних осіб.

Особливо ретельно підбирають варіанти озеленення приміщення та прикрашання столів. Окрасою приміщення можуть бути також подіуми, на яких розставляють квіти у вазонах та підставках різної форми й висоти; колони, які перевивають гірляндами квітів чи зеленню або біля яких на високих вишуканих підставках встановлюють вази з букетами квітів чи їх композиціями. Приємно виглядають ампельні букети, в яких суцвіття спрямоване до землі. На подіумах зазвичай облаштовують місця для музикантів, артистів, встановлюють мікрофони, розставляють стільці, пюпітри тощо.

Вибір форми конфігурації бенкетних столів залежить від форми залу, його площі, розташування вікон, дверей, кількості запрошених.

Варіанти форм розстановки столів при *зосередженому розміщенні* можуть бути у вигляді прямокутника, квадрата, чотирьох прямокутних столів, які виставлені у формі квадрата з вільною серединою (для оформлення квітами, знаками національної символіки тощо), кола; кола з вільною серединою, овалу, овалу з вільною серединою, а також у вигляді літер С, Т, П, Е та іншої конфігурації.

Розосереджене розміщення здійснюється здебільшого у закордонній практиці проведення прийомів з розсаджуванням, а у вітчизняній також як складовий елемент під час обслуговування гостей чаєм, кавою у вітальні або окремому приміщенні при проведенні прийому «Обід-буфет» (другий варіант), прийому-фуршету, прийому жур фікс, а також при організації бенкету-прийому з порів-

няно невеликою кількістю учасників у ресторанах, що входять до переліку місць, які можуть відвідувати перші особи держави та інші офіційні особи.

Форми розстановки столів при цьому виді розміщення можуть бути двох варіантів: геометричної та вільної.

Геометрична форма розставляння столів здебільшого характерна для прийомів «Фуршет», комбінованих бенкетів. На бенкетах «Фуршет» використовують загальні скомпоновані прямокутної форми столи, довжина яких не перевищує 8—10 м, що обумовлено зручністю обслуговування при двосторонньому підході. Найчастіше фуршетні столи розставляють по периметру стін, здійснюючи одностороннє сервірування, що забезпечує підхід гостей до столів з одного боку.

Геометрична форма розміщення столів може бути використана на прийомах «обід-буфет» (за типом «шведського столу»), «Жур фікс», також при подаванні чаю, кави на бенкеті «Обід», якщо обслуговування здійснюється в тому ж залі, де він відбувався. При цьому можуть використовуватися столи квадратні, прямокутні, круглі на 2—3—4—6 місць і застосовуватися такі види їх розміщення: уздовж стіни, рядами, по діагоналі та в шаховому порядку.

Вільна форма розставляння столів характерна тим, що меблі не підкреслюють периметру стін, проходів. Ця форма може використовуватися на прийомах «Чай», «Жур фікс», а також при подаванні чаю, кави на прийомі «Обід» в іншому залі (вітальні) та на деяких бенкетах «Фуршет» в конференц-залах державних установ. У Будинку прийомів, в аванзалі та бенкетних залах застосовується геометрична форма розміщення столів, а у вітальні — вільна. Відстань між столом для почесних гостей і столами, які розміщені перпендикулярно до нього однією або декількома паралельними лініями, має бути в межах 1,5—2 м, між паралельними столами — 2 м, між стіною та столом не менше 1,5 м. Для почесних гостей стіл може бути засервірований тільки з одного боку, ширина його завдяки цьому вужча, але не набагато. Ширина бенкетного столу в цьому випадку повинна складати не менше 70 см.

У практиці дипломатичних прийомів при організації прийомів «Фуршет» застосовують також розставляння столів по периметру приміщення, здійснюючи одностороннє сервірування. За рахунок цього центральна частина приміщення залишається вільною, що дає можливість для більш різноманітного спілкування гостей.

2.3.5. Складання меню для бенкету-прийому

При складанні меню враховують вид бенкету, час влаштування, релігійні й національні традиції гостей, їх смаки та уподобання, а також правила і закони, які існують у державі перебування (якщо прийом влаштовується послом).

Наприклад, не подають дичину в період заборони охоти, м'ясо — в дні посту, свинину і вино — мусульманам, не змішують страви із м'яса та молока при подаванні ортодоксальним іудеям, не подають м'ясо та рибу індусам, враховують вегетаріанство тощо.

Меню складає заклад ресторанного господарства дипломатичного представництва, державної чи приватної установи або ресторан, який входить до переліку тих, які можуть відвідувати перші особи держави, та погоджується з організаторами прийому. Приклади функціональних меню, які використовувалися на бенкетах-

прийомах, наведені у додатку 20. При виборі меню завжди враховують смаки та уподобання перших осіб держав, на честь яких влаштовується прийом. При цьому акцент робиться на різноманіття страв, які представляють українську кухню.

В меню прийому «Сніданок» може бути включена одна холодна чи гаряча закуска, яка не властива українській кухні. Інколи до меню, створеного на основі середньоєвропейських страв, включаються декілька страв української кухні, здебільшого другі гарячі та десертні.

Зверху на бланку меню друкується знак державної символіки, малий герб України — тризуб. Він може бути різних кольорів: синій, жовтий на синьому тлі, золотий, сріблястий, виконаний блискучою голограмою кольору насичених відтінків перлини тощо. Під знаком тризубу друкується слово «Меню», в деяких випадках не друкується, а зазначається назва прийому, наприклад «Обід». Потім йде весь перелік без виділення назви груп страв. Після цього друкується риска, під якою — місце влаштування прийому, назва міста та число, місяць і рік.

Іноді обкладинки меню перетворюються на справжній витвір мистецтва. Вони виконуються у стилізованому вигляді як фрагмент вишивки рушника. В середину отвору обкладинки вставляють клаптик вишивки із чотирьох кольорів — жовтогарячого, насиченого зеленого, яскраво-червоного та чорного. В деяких урочистих випадках, наприклад інавгурація Президента, обкладинки меню залишають чистими, лише вказують нагоду влаштування свята. Текст друкується в художньому виконанні. Перелік страв може бути надрукований кольором темного бордо, синім, чорним. Шрифт звичайний, в деяких випадках — курсив. Може бути використання двох кольорів, але це трапляється не часто. В цьому випадку слово «меню» та місце і дата проведення друкуються червоним кольором, а перелік страв — чорним. Частіше кольорова гама включає два кольори: чорний та білий.

Для вшанування гостей іноземних держав меню друкується двома мовами: українською та відповідною іноземною.

2.3.6. Особливості сервірування столу на бенкеті-прийомі

Вибір варіанта сервірування столів на прийомах здійснюється керівником обслуговуючого персоналу відповідних установ з урахуванням вказівок керівників протокольної служби.

Прийнятий у дипломатичній практиці класичний варіант сервірування столів на прийомах з розсаджуванням гостей включає наступні елементи: лляна скатертина (чи декілька) або бенкетне полотно, мілка столова тарілка в якості підставної (Ø 220—330 мм), закусочна тарілка (Ø 200—300 мм), пиріжкова тарілка (Ø 175—220 мм), закусочний, рибний, столовий, десертний набори, ніж для масла, фужер для води (250 $см^3$), мадерна чарка (75 $см^3$), чарка для горілки (50 $см^3$), келих для шампанського (150 $см^3$), рейнвейна чарка для білого столового вина (100 $см^3$), чарка для червоного вина (125 $см^3$), серветка лляна, сільничка, перечниця, композиція з квітів та інші аксесуари сервірування, кувертна картка, меню.

Стіл розподіляється на куверти. *Куверт* — відстань між самими крайніми предметами індивідуального сервірування для одного гостя.

Довжина одного куверту залежно від виду прийому та меню знаходиться в межах 0,8—1,2 м, для почесних гостей трохи більша — 1,3—1,5 м.

Процес сервірування здійснюється у наступній послідовності:

— підставна тарілка (мілка столова тарілка);

— пиріжкова тарілка (в окремих випадках може бути поставлена на вишиту лляну серветку);

— ніж столовий, ніж рибний, ложка столова, ніж закусочний (залежно від меню їх може бути два), ніж для масла;

— виделка столова, виделка рибна, виделка закусочна (залежно від меню їх може бути дві);

— ложка десертна (залежно від обраного виду десерту), ніж десертний, виделка десертна;

— фужер для води, чарка мадерна, чарка для горілки, келих для шампанського, чарка рейнвейна, чарка лафітна;

— лляна серветка бенкетної форми складання;

— кувертна картка, меню в обкладинці;

— сільничка (ставиться зліва від перечниці по осі столу через один набір), перечниця (ставиться справа від сільнички);

— останніми аксесуарами, які можуть бути використані при сервіруванні, служать: канделябри, свічники, свічки у вазах з водою, композиції, ікебани, букети квітів, їх суцвіття тощо, прапори.

Сервірування столів здійснюється відповідно до виду бенкету-прийому. Розставляння посуду з порцеляни, металу, скла та дотримання відстані між предметами відповідає загальним вимогам сервірування столів на офіційних бенкетах-прийомах з повним обслуговуванням офіціантами.

Десертні набори розміщують за мілкою столовою тарілкою (відіграє роль підставної) здебільшого паралельно краю столу на відстані 3—5 см або справа за наборами.

Посуд з кришталю відповідно розміщують справа за наборами (на відстані 1 см від столового ножа ставлять фужер для води, потім — інші чарки та келихи) або за підставною тарілкою (на відстані 3—5 см від підставної тарілки ставлять фужер, який завжди знаходиться по центру тарілки, а інші види скла — справа від нього прямо або під кутом у 45° до осі столу чи групою тощо). Якщо серед гостей є особи, які не вживають міцних алкогольних напоїв, то у другому ряді справа від келиха для шампанського ставлять стакан для соку. Перший ряд посуду зі скла включає: фужер для води, чарку для вина (рейнвейну чи лафітну), мадерну чарку (якщо меню передбачено подавання міцного вина до перших страв), чарку для горілки.

Коньячні та лікерні чарки ставлять на стіл безпосередньо перед подаванням коньяку чи лікеру до кави та чаю. У попереднє сервірування вони не включаються.

Місце лляної серветки може бути на закусочній тарілці, зліва від десертних наборів за пиріжковою тарілкою, на пиріжковій тарілці. У деяких (дуже рідко) випадках, щоб підкреслити цінність деревини стільниці, предмети індивідуального сервірування розміщують на лляних серветках.

Розміщення наборів зі спеціями здійснюється попарно через куверт на лінії посуду зі скла, паралельно осі столу. Використовують тільки закриті набори.

Обов'язковим елементом сервірування є друковані меню в обкладинці та кувертна картка. Обкладинка меню має розміри 132 × 192 мм, а бланк меню — 110 × 180 мм. Меню в обкладинці кладеться за пиріжковою тарілкою, а кувертна картка, на якій вказано ім'я, прізвище та посада (в деяких випадках посада не

вказується) — на одне з трьох місць: прямо за десертними наборами, на лінії десертних наборів зліва, за пиріжковою тарілкою, за фужером для води (у разі його розміщення справа над столовим ножем).

Кувертні картки вказують місце гостей за столом на прийомі з розсаджуванням. Розмір кувертної картки — 76 × 101 мм. Її згинають навпіл і на лицьовому боці, де надрукований герб України, співробітники відділу протокольної служби від руки каліграфічним почерком пишуть ім'я та прізвище (у вітчизняній дипломатичній практиці — заголовні літери імені та по батькові і повністю прізвище).

Попільнички на стіл при сервіруванні не ставлять, оскільки, згідно з етикетом, палити дозволено лише після подавання кави (чаю). Взагалі паління за обідом (чи іншими видами прийому) вважається ознакою неповаги до господині. Але якщо гість запалив, то офіціант повинен поставити перед ним попільничку. Після того як жінки встають із-за столу і переходять до вітальні, чоловіки зазвичай залишаються і можуть випити чарку портвейну чи іншого міцного напою (якщо прийом змішаний і не є офіційним).

Велика увага приділяється іншим видам атрибутики. Бенкетні столи прикрашають квітами, свічками, канделябрами, прапорами країн, стрічками тощо.

При сервіруванні столів на прийомах-фуршетах найчастіше застосовують композиції з квітів різного розміру та форми, кольори яких гармоніюють з інтер'єром залу або відображають кольори національних прапорів. У залі можуть бути столи з контрастними «юпками» — білими, червоними, синіми тощо. Тоді квіти підбирають відповідно до кольорової гами «юпок». На прийомах-фуршетах трапляється ситуація, коли необхідно окремо сервірувати столи для посуду і наборів. В цьому випадку на столах розміщують стопками пиріжкові та десертні тарілки, лляні серветки із закусочними, десертними та фруктовими наборами, попільнички, паперові серветки різних кольорів — контрастних та в тон «юпок» тощо. Зазвичай це буває при організації «тематичних» столів — рибного, м'ясного, сирного, столу з гарячими закусками, десертного, виключно фруктового тощо.

Сервірування бенкетних столів посудом зі скла на прийомі-фуршеті здійснюється відповідно до загальноприйнятих правил сервірування фуршетних столів. Але в різних ситуаціях воно може не підпадати під ці правила, і тоді головним фактором стає створення зручності для гостей. Нестандартна ситуація або форма чи розмір бенкетних столів може спонукати до того, що сервірування столів посудом зі скла здійснюватиметься виключно на їх торцях. Закони симетрії не завжди використовуються у сервіруванні фуршетних столів. Наприклад, якщо ширина бенкетного столу дорівнює 800 мм і навіть менше, то можна застосувати асиметричне розміщення посуду та наборів.

У разі якщо розташування аванзалу і бенкетного залу є зручним, сервірування бенкетних столів скляним посудом взагалі може не здійснюватися. Офіціанти подають алкогольні напої в обнос або гості можуть виходити за напоями до аванзалу, де розміщені столи для аперитиву (що трапляється не досить часто), чи організовується бар для їх відпускання.

У залах для прийомів, а також в аванзалах біля стін, колон, в нішах приміщень розташовуються дво- або триповерхові пересувні офіціантські візки, які відіграють роль сервантів. Два верхні яруси застилаються лляними серветками, на яких розміщують столовий посуд та набори. З торців на візках можуть бути вивішені вишивані рушники.

Розташування предметів на верхньому ярусі візка: місце для таці, ваза (салатник) та щипці для льоду, ключ для відкоркування пляшок, деякий запас пляшок з алкогольними напоями та мінеральною водою. Розміщення предметів на середньому ярусі візка: запас наборів у конверті із лляної серветки, пиріжкова тарілка з хлібом у конверті із лляної серветки, незначний запас пляшок з мінеральною водою, скла (кришталю) кожного виду — горілчані чарки, чарки для вина, фужери для води. Нижній ярус візка найчастіше призначений для використаного посуду та дрібного сміття.

2.3.7. Організація обслуговування гостей на бенкетах-прийомах

Сценарій обслуговування гостей значною мірою залежить від часу проведення прийому, нагоди, з якої його влаштовують, кількості та складу гостей, виду прийому і способу розміщення запрошених за бенкетними столами тощо.

Структура процесу обслуговування бенкету-прийому є незмінною і складається з кількох етапів: подавання аперитиву, обслуговування в бенкетному залі, обслуговування у вітальні (кавовій або чайній залі).

Перший етап обслуговування — *подавання аперитиву* здійснюється в аванзалі чи бенкетному залі. В аванзалі може бути організований бар з обслуговуванням барменом та офіціантами в обнос. В якості аперитиву пропонуються алкогольні (горілка, червоні сухі вина, ароматизовані вина, шампанське, пиво тощо) та безалкогольні напої (асортимент соків, мінеральна газована і негазована вода, фруктова вода, вода з льодом).

Якщо в аванзалі організовується бар, то всі напої сервіруються на окремих столах, кількість яких розраховується відповідно до кількості запрошених. За кожним столом закріплюється по два офіціанти, один з яких слідкує за наявністю у потрібній кількості чистого посуду певного виду, льоду, відкорковує пляшки, а другий відпускає на замовлення гостей певні види напоїв. На столах виставляються пляшки з мінеральною та фруктовою водами, соки в асортименті у фабричній упаковці (зустрічається не часто) чи в графинах, а також фужери, стакани у необхідній кількості. Фужери наповнюють на 1/3 від їх загальної кількості, решта залишається вільною. Біля кожного столу розміщуються двоповерхові офіціантські візки, призначені для збирання брудного посуду і порожньої тари.

Подавання аперитиву може також здійснюватися офіціантами в обнос. У цьому випадку використовуються таці круглої, прямокутної чи овальної форм, застелені лляними чи бавовняними серветками. На таці можуть стояти чарки, келихи, фужери та стакани з відповідними напоями, налитими на 2/3 від їх об'єму. В деяких випадках таці сервірують напоями одного виду. В практиці обслуговування аперитивом склалося співвідношення між столами з алкогольними напоями, соками і мінеральною водою як 1:2:2.

Другий етап обслуговування — *безпосереднє обслуговування гостей* здійснюється в бенкетному залі. Особливості його залежать від виду бенкету-прийому, часу проведення тощо. На бенкеті-прийомі з розсаджуванням в залі офіціанти працюють у парі. Розподіл робіт між ними наступний:

— перший здійснює безпосереднє обслуговування гостей за столом; траєкторія його руху: бенкетний стіл — сервант (візок);

— другий подає на тацях порціоновані страви на серванти (візки); поповнює запаси наборів, серветок тощо; прибирає використаний посуд з візка.

Поведінка офіціантів під час обслуговування регламентується протоколом та відповідає основним правилам гостинності й етикету.

Обслуговування гостей здійснюється суворо в секторі, який закріплений за певним офіціантом. Починається воно з почесних гостей і здійснюється справа і зліва синхронно. Деякі варіанти черговості обслуговування гостей на бенкетах-прийомах з розсаджуванням наведені на рис. 2.26.

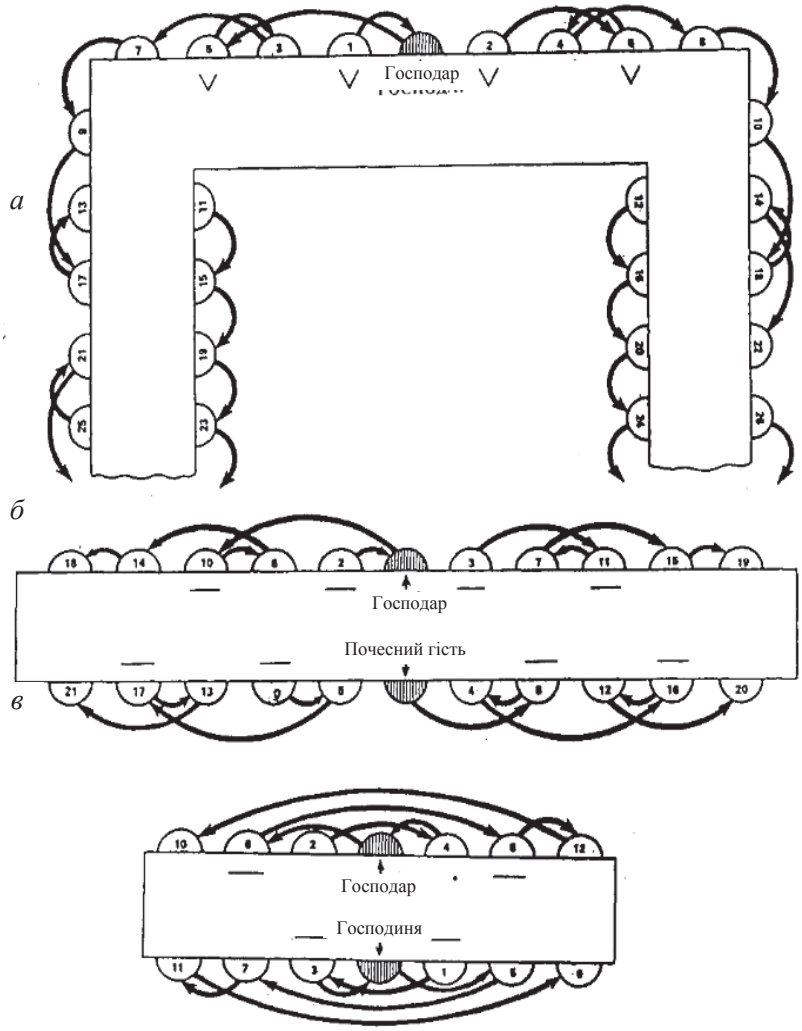


Рис. 2.26. Черговість обслуговування гостей на прийомах з розсаджуванням:
а — «V» — місця для жінок; розміщення гостей за П-подібним столом;
б — «__» — місця для іноземців; за прямокутним столом — тільки чоловіки;
в — «__» — місця для іноземців; за прямокутним столом серед гостей одна жінка — господиня

У вітчизняній дипломатичній практиці найчастіше бенкети-прийоми з розсаджуванням обслуговують офіціанти-жінки у національних костюмах (але без головного убору) та у національному взутті. Бенкети-прийоми без розсаджування, які влаштовуються у вечірні години, обслуговує змішаний склад офіціантів. Офіціанти-чоловіки в такому разі одягають фрак з чорною краваткою-метеликом. У деяких випадках обслуговування здійснюють тільки офіціанти, одягнені у смокінг класичного чорного кольору та білі рукавички.

Керування процесом обслуговування здійснює метрдотель. На роздавальній лінії звертається увага на повноту набору продуктів у страві, його оформлення, чистоту бортів блюд, салатників, ваз, наборів для перекладання тощо.

Найбільш відповідальний момент у процесі обслуговування — вхід та вихід офіціантів. Він має бути одночасним. Щоб досягти цього, напередодні проводять генеральні репетиції з відпрацювання синхронності у взаємодії офіціантів з метрдотелем та офіціантів між собою.

На бенкеті-прийомі з розсаджуванням використовується подавання страв в обнос з багатопорційного блюда за допомогою наборів для перекладання. Тоді, тримаючи страву з гарніром і соус на багатопорційних блюдах, офіціанти зупиняються біля входу до бенкетного залу згідно з нумерацією секторів, в яких вони працюють. За знаком метрдотеля вони входять до залу, синхронно прямуючи до своїх секторів, і зупиняються обличчям до столу за 2—3 кроки позаду тих гостей, з яких має початися обслуговування. Знову ж таки за знаком метрдотеля починається одночасне обслуговування. Пересуватися по залу за вказаними метрдотелем прямими лініями треба швидко, не широкими, але частими кроками.

Під час проголошення промов офіціанти призупиняють обслуговування, відступаючи на декілька кроків від столу, кожний у своєму секторі.

Чергова заміна чи прибирання тарілок та наборів здійснюються одночасно, коли всі учасники прийому або більшість їх закінчили їсти подану раніше страву.

Сигналом для закінчення офіціальної частини бенкету-прийому служить жест, який завжди робить господиня (якщо вона присутня на прийомі), — вона перша встає із-за столу.

Третій етап обслуговування — *подавання чаю (кави)* — обов'язково здійснюється на бенкетах-прийомах з розсаджуванням в іншому приміщенні — вітальні. В цій залі має бути неяскраве освітлення, свічки, столи круглої або овальної форм, м'які меблі — дивани, крісла; бажана наявність каміну, може бути рояль, арфа, інші музичні інструменти. У деяких випадках подавання чаю (кави) здійснюється в бенкетному залі за окремими чайними три або чотиримісними столами круглої чи прямокутної форми, які розміщуються по периметру приміщення. Але в жодному разі чай (каву) не подають за бенкетним столом. Меблі розставляються довільно. Гості розміщуються за столами за бажанням. Сервірування столів та техніка подавання кави, чаю, фруктів, алкогольних напоїв і тютюнових виробів, попільничок така ж сама, як на бенкеті з повним обслуговуванням офіціантами. На прийомах без розсаджування право першим залишити прийом належить почесному гостеві.

На офіційних прийомах має місце *обмін тостами або промовами.*

На прийомах «Сніданок», «Обід», «Вечеря» тости та промови проголошуються після десерту чи після того, як всім налито шампанське. Залежно від кон-

кретного випадку та від місцевої протокольної практики це роблять сидячи за столом, в деяких випадках — стоячи. *Тексти тостів, офіційні тости і промови* мають бути заздалегідь підготовлені у письмовому вигляді і зачитані. Іноді господар прийому проголошує тост без письмового тексту, але це не значить, що він не був заздалегідь підготовлений. Переклади текстів тостів та промов знаходяться на столах біля кожного куверту. Вітчизняний дипломатичний протокол допускає їх проголошення на початку прийомів з розсаджуванням (прийоми «Сніданок», «Обід», «Вечеря»). Структура *тосту* та *промови у відповідь* підпорядковується дипломатичному протоколу та церемоніалу. У вітчизняній протокольній практиці чокатися бокалами дозволено, а в міжнародній — не прийнято.

Питання до самоперевірки

1. Що таке дипломатичний протокол?
2. Як класифікуються дипломатичні прийоми?
3. За якими ознаками класифікують бенкети-прийоми?
4. Які ви знаєте види денних та вечірніх прийомів?
5. Що таке жур фікс, раут?
6. Перелічіть складові підготовчої роботи з організації прийому.
7. Визначте основні правила складання схеми розміщення гостей за бенкетним столом.
8. Вкажіть варіанти розсаджування гостей за столами.
9. Вкажіть особливості розміщення гостей під час візиту.
10. Які особливості має меню залежно від виду бенкету-прийому?
11. На яких бенкетах-прийомах здійснюється зосереджене розміщення гостей, розосереджене розміщення гостей?
12. Які складові елементи підготовчої роботи з організації обслуговування бенкету-прийому?
13. Яка черговість сервірування одного куверту на бенкеті-прийомі?
14. Які варіанти оформлення столів квітами ви знаєте? Охарактеризуйте їх.
15. Які офіціантські візки використовують на бенкетах-прийомах та яким чином на них розміщують предмети?
16. Які складові процесу обслуговування бенкетів-прийомів?
17. Які ви знаєте варіанти подавання аперитиву?
18. Як розподіляється робота між офіціантами на бенкеті-прийомі з розсаджуванням?
19. Вкажіть черговість обслуговування учасників бенкету-прийому з розсаджуванням.
20. Які ви знаєте варіанти подавання гарячих напоїв власного виробництва під час обслуговування на бенкеті-прийомі з розсаджуванням?
21. Визначте час, коли на бенкеті-прийомі без розсаджування здійснюється подавання коньяку?
22. Які існують варіанти подавання напоїв гостям на бенкетах-прийомах без розсаджування?
23. Зазначте осіб, які складають порядок проведення прийому.
24. Вкажіть правила поведінки офіціантів під час тостів, промов та промов у відповідь.

2.4. ОРГАНІЗАЦІЯ КЕЙТЕРИНГОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Ключові терміни: кейтерингове обслуговування, повносервісне кейтерингове обслуговування, кейтер, ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія), кейтерингове обслуговування готовою продукцією.

2.4.1. Класифікація кейтерингового обслуговування

Кейтерингове обслуговування споживачів на вітчизняному ринку ресторанного господарства почало бурхливо розвиватися в 90-х роках XX століття.

Слово «кейтеринг» походить від англійського дієслова «cater», що в перекладі означає «поставляти провізію», «обслуговувати споживачів», та словосполучень «publice catering» — ресторанне господарство, а також «catering trade» — ресторанний бізнес. Отже, суть кейтерингового обслуговування полягає в тому, що ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія) забезпечує замовнику приготування і доставку готової продукції ресторанного господарства в зазначене місце (додому, в офіс, на робоче місце, в місце відпочинку тощо), а також ресторанне обслуговування святкового заходу з наданням різних сервісних послуг.

Послуги поза межами торговельного залу можуть надавати й інші заклади ресторанного господарства. Це надзвичайно вигідно, оскільки дозволяє залучати додаткових замовників, підвищувати ефективність використання незадіяного виробничого ресурсного потенціалу та конкурентоспроможність закладу.

Для українського ринку ресторанного господарства подібний вид обслуговування не є новим — до недавнього часу він мав більш звичну назву «виїзного обслуговування», але тільки сьогодні набув значного поширення, став більш досконалим завдяки суттєвим змінам в організації дозвілля споживачів. З розвитком новітніх технологій в індустрії гостинності кейтерингове обслуговування поступово набуває масштабності в організації та проведенні святкових заходів, бенкетів, під час яких приготування страв та обслуговування поєднуються з послугами інших сфер обслуговування: прокат весільного одягу та аксесуарів, автомобілів, організація розважальних та концертних програм, стилізований дизайн приміщень та оформлення столів тощо. Це дало можливість виділитися йому в самостійний бізнес закладів, що спеціалізуються на цьому виді діяльності, і стати важливою додатковою послугою в інших закладах ресторанного господарства.

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

За контингентом замовників кейтерингове обслуговування розраховане на чотири основні групи споживачів (табл. 2.3).

До першої групи належать корпоративні замовники — компанії, які проводять презентації, конференції з наступним фуршетом, а також корпоративні свята і вечірки. Кейтерингове обслуговування є альтернативою організації заходу в ресторані, якщо подібна акція має масштабний характер і проведення її є проблематичним через недостатню кількість місць. Друга група замовників — громадські організації, які проводять семінари, конференції, благодійні заходи тощо. Третя група — приватні особи, які влаштовують сімейні свята (дні народження, весілля, ювілеї та ін.) у себе вдома або в іншому місці. Четверта група — певні колективи, які вважають за необхідне організовувати для своїх працівників комплексні обіди (сніданки, вечері).

Таблиця 2.3

ОСНОВНІ ГРУПИ СПОЖИВАЧІВ КЕЙТЕРИНГОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Групи споживачів	Контингент споживачів	Об'єкт кейтерингового обслуговування
Корпоративні замовники	Фірми, установи, підприємства, посольства	Ділові зустрічі, презентації, конференції, семінари, корпоративні вечірки
Громадські організації	Спілки, комітети, асоціації, шкільні та батьківські комітети, асоціації випускників	Семінари, збори, благодійні бенкети, випускні бали тощо
Індивідуальні замовники	Приватні особи	Сімейні свята: дні народження, ювілеї, весілля тощо
Колективи установ, підприємств, навчальних закладів	Робітники, службовці, студенти тощо	Комплексні обід, сніданок, полуденок, вечеря

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

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

— в приміщенні — офісі, вдома, будинку культури, на території виставкового центру, бізнес-центру, планетарію, музею тощо;

— на лоні природи — на лісовій галявині, в береговій зоні тощо;

— на транспорті — на прогулянкових катерах, теплоходах, авіа- та автомобільному транспорті;

— при проведенні масових заходів (спортивних, фестивалів, гулянь тощо) на відповідній території (спортивних комплексів, центральної частини міста, парків тощо).

Найчастіше замовник сам призначає місце проведення заходу, але якщо остаточний вибір ще не зроблено, то ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія) може запропонувати йому найрізноманітніші варіанти на вибір.

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

Кейтерингове обслуговування готовими продуктами харчування — це вид виїзного обслуговування, при якому ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія) бере на себе зобов'язання з виготовлення та доставки страв, але не бере участі в обслуговуванні безпосередньо на місці. Найчастіше використовується закладами ресторанного господарства, які реалізують піцу, скомплектовані раціони харчування для доставки на робочі місця, додому тощо.

Повносервісне кейтерингове обслуговування — це вид виїзного обслуговування, при якому ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія) повністю бере на себе зобов'язання щодо організації замовлення: розробку сценарію проведення свята, складання меню, приготування страв та напоїв, їх доставку на місце призначення, обслуговування споживачів на рівні ресторанного сервісу, згортання роботи на місці проведення бенкету.

2.4.2. Підготовка до повносервісного кейтерингового обслуговування

Типова схема організації та проведення повносервісного кейтерингового обслуговування наведена на рис. 2.27.

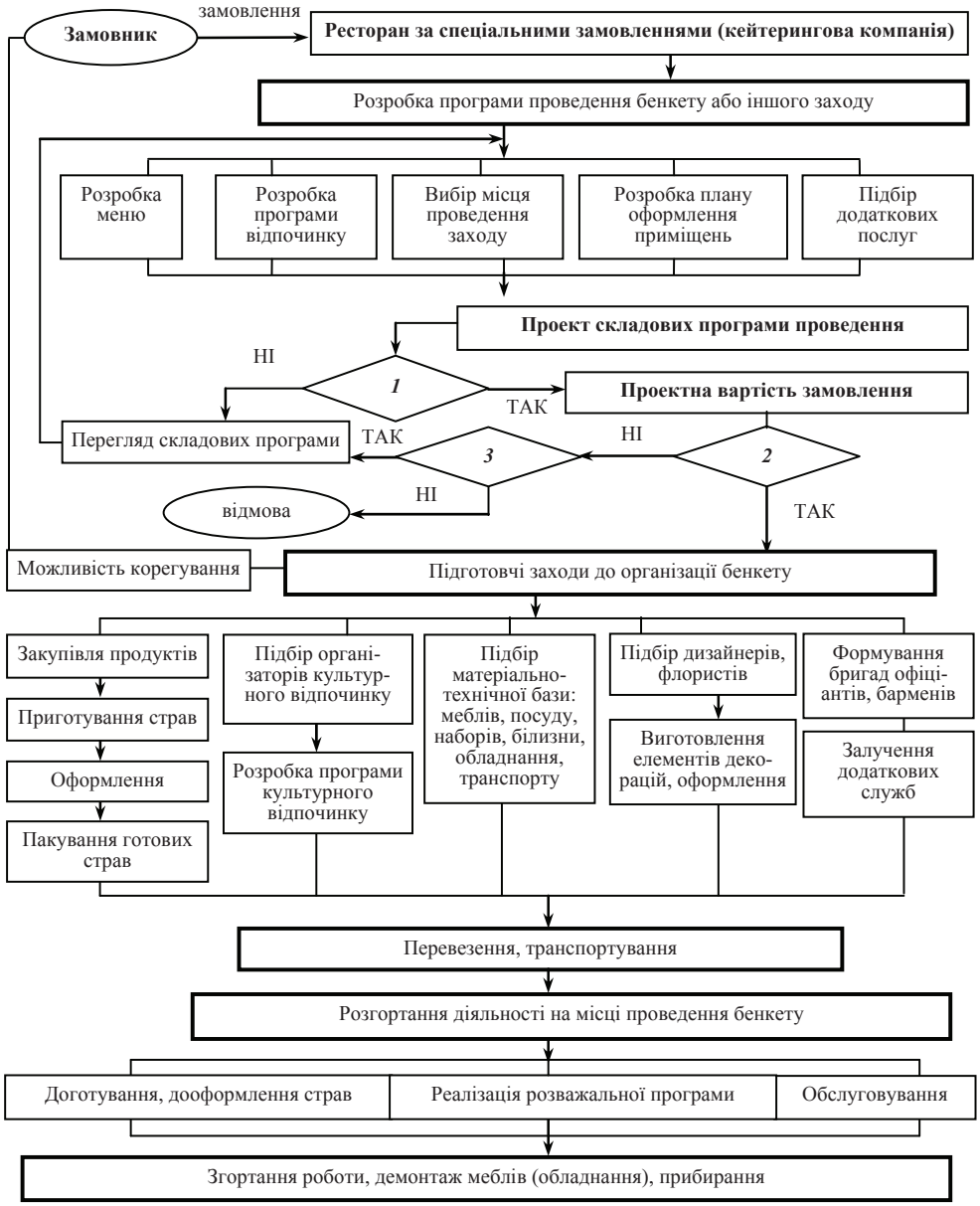


Рис. 2.27. Схема організації повносервісного кейтерингового обслуговування:
1 — замовника влаштовує розроблений проект;
2 — замовника влаштовує вартість замовлення; *3* — слід переглянути проект програми

При прийнятті замовлення сервіс-менеджер погоджує із замовником час надання послуг, місце проведення заходу та умови, а саме — розміщення залу для гостей, наявність туалетів, кімнат для персоналу, приміщення для приготування страв, кондиціювання, аварійних виходів, можливість паління тютюну, екологічні норми. Крім того, він може сам побувати на місці та оцінити ситуацію, що дозволить йому прийняти раціональне рішення. На основі отриманих даних розробляється план розміщення меблів та устаткування, оформлення приміщень, сценарний план заходу тощо. Вміла організація цього процесу дає можливість швидко вирішувати поточні питання й уникати проблемних ситуацій.

Для організації виїзного обслуговування різних видів свят ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія) має кілька варіантів меню. Проте для кожного конкретного замовника створюється окреме меню, виходячи з його побажань та фінансових можливостей. Обмежень практично не існує, тому що вищеназвані заклади мають кваліфікований виробничий персонал. Замовник отримує справжню ресторанну продукцію (закуски, салати, гарячі страви, десерти) з відповідним сервісом. Проте іноді замовнику рекомендують відмовитися від деяких страв, оскільки в організації кейтерингового обслуговування є деякі особливості: час між приготуванням та реалізацією готової продукції значно довший, ніж при класичному обслуговуванні в ресторанах, за рахунок її транспортування. Тому при розробці меню є деякі обмеження. Наприклад, фахівці не радять включати до меню смажену грудинку качки, курку, рибу та ін., тому що подібні страви потрібно відразу ж подавати до столу, а не зберігати в термосі, що позначається на їх смакових якостях. Якщо замовник висловлює бажання включити ці страви до меню, то на місце організації бенкету привезуть відповідне кухонне устаткування і запросять кваліфікованих кухарів.

Згідно з розробленим меню закуповують продукти. На стадії закупівлі можливі дві схеми роботи із замовником. У першому випадку він сам купує продукти і спиртні напої (це забезпечує можливість заощадити до 30 % витрат), у другому цим займається заклад ресторанного господарства. Ресторани за спеціальними замовленнями (кейтерингові компанії) мають налагоджені зв'язки з постачальниками, які можуть запропонувати істотні знижки. При цьому кейтерингова компанія продає замовнику продукти за цінами нижчими, ніж ресторанні. Найчастіше торгова надбавка складає не більше 5 %. Якщо замовник все-таки обрав першу схему, то ресторани можуть рекомендувати йому своїх постачальників алкогольної продукції, які реалізують її на пільгових умовах.

Заклад ресторанного господарства здійснює виробничий процес у власних спеціально обладнаних кухнях. Більшість страв готується, порціонується та оформляється на кухні, а страви нескладного приготування порціонують та оформляють на місці проведення заходу у доготівельних приміщеннях безпосередньо перед подаванням. Найчастіше у центральних кухнях закладу здійснюється приготування більш складних страв (гарячих). Якщо місце виїзного обслуговування знаходиться на значній відстані від ресторану за спеціальними замовленнями, то до приготування страв і напоїв може бути залучений ресторан, який знаходиться неподалік. Приготуванням страв може займатися інший заклад також у випадку, коли кейтерінговій компанії замовляється лише обслуговування заходу, а приготування страв не входить в її обов'язки. В таких випадках взаємодія між вищеназваними закладами здійснюється на договірних засадах.

Виробничий підрозділ ресторану за спеціальними замовленнями (кейтерингової компанії) може працювати як на сировині, так і напівфабрикатах різного ступеня готовності. Тут першочергове значення має налагодження господарських зв'язків з різноманітними кондитерськими та заготівельними підприємствами.

З виробництва на місце проведення заходу готові страви відпускаються за денними забірними листами. Готові холодні закуски та страви викладаються на блюда, запаковуються за допомогою харчової плівки, що сприяє збереженню зовнішнього вигляду та свіжості продукції. На кожну тарілку (блюдо) прикріплюється записка із зазначенням кількості виробів в упаковці.

Головною умовою, якої повинен дотримуватися виробничий підрозділ, є забезпечення відповідної температури подавання страв та напоїв, строків їх реалізації та якості готової продукції. Для цього необхідно мати: засоби накопичення та транспортування страв, відповідний посуд, який не б'ється, тару, яка тривалий час зберігає температуру та зручна в експлуатації. Доставка готових гарячих страв може здійснюватися в термоконтейнерах, мармітах, спеціальних термосах, термоапаратах, які здатні підтримувати температуру продуктів протягом 2—3 годин. Крім того, на місці можна використати пересувні марміти для розігрівання, а в деяких випадках може бути організована пересувна кухня, оснащена плитами, жаровими шафами, фритюрницями, електрогрилями, столами, сміттєзбірниками тощо (рис. 2.28).

При визначенні місця проведення заходу обов'язково оговорюється можливість обладнання доготівельного приміщення, наявність водопроводу та електромережі.

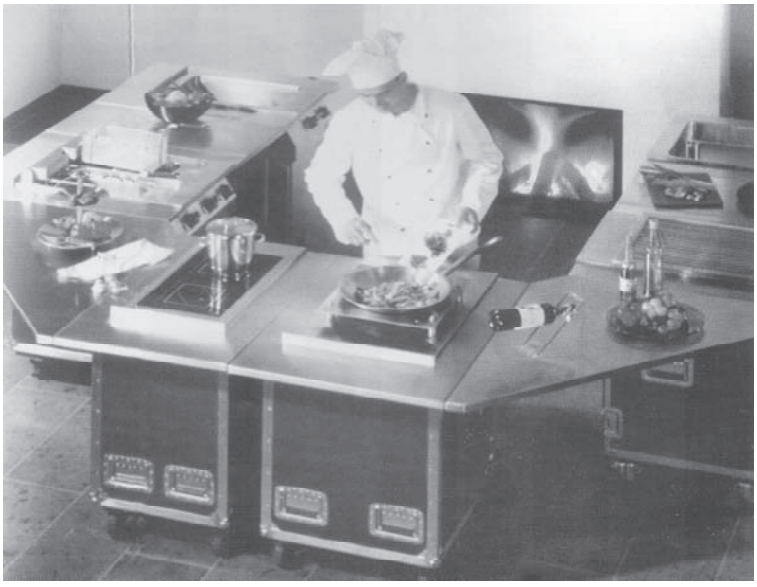


Рис. 2.28. Пересувна кухня для організації кейтерингового обслуговування

Готову продукцію необхідно доставляти на місце проведення заходу за 1—2 години до початку бенкету. По-перше, вона має доставлятися вчасно та без деформувань декорування страв. По-друге, вагомості набуває дотримання вимог

до строків зберігання сировини та готової продукції. По-третє, рекомендується ретельніше підходити до вибору постачальників, які можуть гарантувати високу якість сировини та напівфабрикатів. По-четверте, важливе значення має оформлення страв. Для цього ресторани за спеціальними замовленнями розробляють власні картки-схеми оформлення салатів та інших страв, на яких умовними позначками зазначено склад сировини та спосіб їх розміщення в салатнику чи на блюді. Таким чином скорочується час на приготування та оформлення страв, підвищується якість готової продукції.

При доставці на місце продукція розпаковується у спеціально відведеному приміщенні. Кухарі розкладають вироби на тарілки та блюда, дорізають деякі продукти, прикрашають та оздоблюють страви. Деякі страви, такі як шашлик, барбекю, юшка тощо, готуються безпосередньо на місці. Готова продукція подається на столи, попередньо розміщені на території проведення заходу, сервіровані та оформлені.

Враховуючи специфічні особливості виробництва, транспортування та реалізації продукції харчування під час виїзного обслуговування, великого значення набуває контроль за якістю виготовленої продукції. Дотримання санітарно-гігієнічних умов на робочих місцях також є запорукою забезпечення якості страв.

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

2.4.3. Обслуговування споживачів при наданні кейтерингових послуг

Класифікація кейтерингових послуг

Кейтерингові послуги поділяються на основні та додаткові. До основних належать: приготування та доставка продукції ресторанного господарства, послуги офіціантів, барменів; до додаткових: організація культурного дозвілля та дизайнерська робота при оформленні приміщень, де буде проводитись замовлений бенкет, прибирання приміщення після бенкету тощо. Ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія) виконує роль посередника або повністю бере на себе забезпечення основних і додаткових послуг. У першому випадку організатор кейтерингового обслуговування дає зацікавленим замовникам координати декількох музичних груп, ведучих вечорів, клоунів, дизайнерів, флористів, фірм, які займаються прокатом теплоходів, весільних аксесуарів та ін.[19] У другому випадку вони особисто можуть домовлятися про умови надання додаткових послуг та їх оплату, позбавивши замовника від зайвих турбот.

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

— рівня кейтерингової фірми (класу та типу базисного закладу);

— кількості гостей (чим більше персон обслуговується на бенкеті, тим дешевше обходиться частування для кожного з гостей). Наприклад, якщо готується

[19] Організаторів кейтерингового обслуговування в деяких літературних джерелах називають кейтерами або рестораторами-кетер'є.

вечеря на двох, замовнику доведеться оплатити не тільки вартість вечері, а й послуги офіціанта та водія (по 15 дол. за 3—4-годинне обслуговування кожному). При масовому замовленні ці послуги надаються безкоштовно;

— складності меню, програми (сценарію) проведення свята та переліку додаткових послуг.

Залежно від виду заходів, фінансових можливостей замовника кейтерингова компанія може запропонувати асортимент послуг, перелік яких наведено в табл. 2.4.

Таблиця 2.4

ВИДИ ЗАХОДІВ ТА АСОРТИМЕНТ КЕЙТЕРИНГОВИХ ПОСЛУГ

Назва заходу	Характеристика послуг
Корпоративні свята, ювілеї фірм	— Фуршетне меню — Встановлення звукового та світлового обладнання — Організація шоу-програми — Запрошення музичного гурту, артистів, ведучого — Оформлення приміщення — Організація обслуговування — Спецефекти
Фуршети після семінарів, виставок, презентацій	— Фуршетне меню — Оформлення столів — Організація обслуговування
Приватні свята	— Бенкетне меню — Запрошення ведучого вечора — Встановлення звукового та світлового обладнання — Організація розважальної програми — Оформлення приміщення — Організація обслуговування — Спецефекти
Весілля	— Спеціальне весільне бенкетне меню — Відповідне оформлення приміщення — Організація обслуговування — Розробка індивідуального сценарію — Послуги ведучого вечора та артистів — Встановлення звукового та світлового обладнання для дискотеки — Спеціальні ефекти та сюрпризи тощо

Організація обслуговування споживачів при наданні кейтерингових послуг

Кейтерингове обслуговування проходить поза межами підприємств ресторанного господарства, іноді в місцях, де організувати процес споживання їжі складно. Після прийняття замовлення і погодження місця та часу проведення заходу менеджер завчасно виїжджає на зазначене місце. Там він повинен вирішити наступні питання:

1. Чітко визначити межі території, будівлі, відведені під організацію свята.
2. Визначити місця розміщення фуршетних (бенкетних) столів, розробити план-схему.
3. Улагодити питання водозабезпечення, електропостачання, кондиціювання тощо.
4. Улагодити питання аварійних виходів, пожежної та екологічної безпеки.

5. Вирішити питання розташування на місці проведення заходу приміщень для персоналу, доготівельних приміщень тощо.

Проведення заходу на відкритому повітрі передбачає зведення над столами шатрів, встановлення тентів для захисту гостей та продуктів від сонячних променів і можливих опадів. Приклад план-схеми розташування тентів, допоміжних приміщень, меблів, декорацій та руху обслуговуючого персоналу під час виїзного обслуговування з приводу презентації продукції фірми-замовника наведено на рис. 2.29.

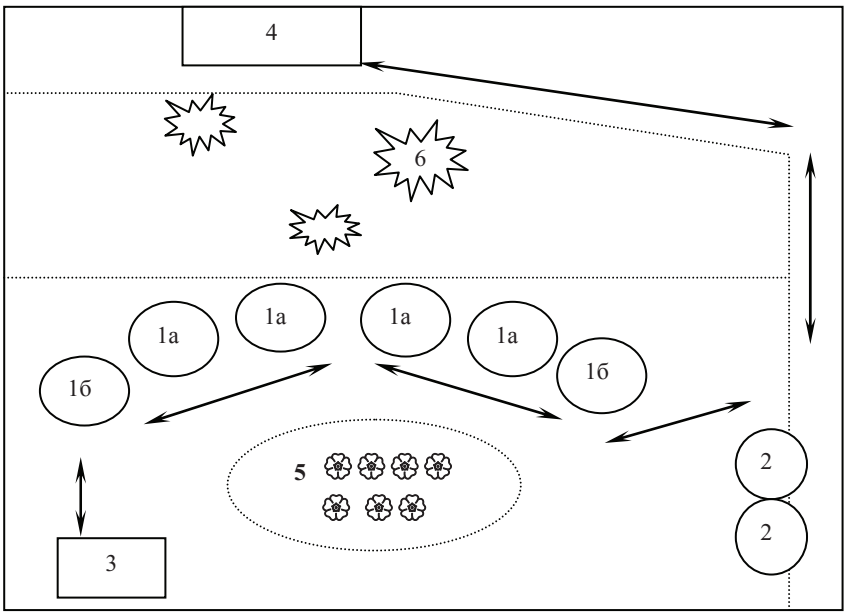


Рис. 2.29. План-схема розташування тентів та столів при проведенні фуршету з приводу презентації продукції фірми-замовника:
⟷ — рух обслуговуючого персоналу під час обслуговування;
1а — тенти з фуршетними столами під ними; *1б* — тенти зі столами-барами з напоями;
2 — виставкові шатри з продукцією фірми-замовника;
3 — майданчик для підготовки посуду, переодягання персоналу;
4 — доготівельне приміщення; *5* — квітник; *6* — дерева

Підсобні приміщення необхідно розташовувати так, щоб можна було забезпечити зручний їх зв'язок із залом (майданчиком) для обслуговування гостей.

Обслуговування заходу починається з написання сценарію підготовчих робіт та самого свята із зазначенням часу виконання операції. Якщо передбачається масовий та важкий з точки зору оформлення захід, підготовка починається ввечері попереднього дня. Приблизний сценарій підготовки та проведення бенкету-фуршету наведений у табл. 2.5.

Кожний захід потребує розробки аналогічного плану, що дозволяє точно скоординувати роботу офіціантів і барменів.

Таблиця 2.5

СЦЕНАРІЙ ПІДГОТОВКИ ТА ПРОВЕДЕННЯ БЕНКЕТУ-ФУРШЕТУ

Час	Операції	Виконавці
Вечір попереднього дня		
17^{00}	Завезення меблів, посуду, білизни на місце проведення заходу	Водії, вантажники
17^{05}—18^{00}	Розвантажування, перенесення в приміщення, монтаж сцени, звукового та світлового обладнання	Вантажники, спеціальні фірми
18^{00}—18^{30}	Розставляння меблів за планом	Вантажники
18^{30}—21^{00}	Прасування скатертин, «юпок», драпірування столів, прикрашання приміщення	Дизайнер, офіціанти
День проведення заходу		
13^{00}	Прихід персоналу	Офіціанти, бармени, кухарі, менеджери
13^{05}—13^{15}	Підготовка персоналу до роботи, переодягання	Офіціанти, бармени, кухарі
13^{15}—14^{15}	Закінчення драпірування столів. Завезення і приймання закусок та холодних страв, напоїв	Офіціанти, бармени, кухарі, вантажники, водії
14^{15}—18^{30}	Оформлення страв, сервірування столів	Офіціанти, кухарі
19^{00}—19^{30}	Початок свята. Зустрічання гостей	Офіціанти, гіди
19^{30}—22^{30}	Розважальна програма	Артисти
19^{30}—21^{00}	Обслуговування гостей під час розважальної програми. Завезення гарячих страв. Порціонування гарячих страв	Офіціанти, кухарі, водії, вантажники
21^{00}—21^{20}	Сервірування столів, подавання гарячих страв та напоїв	Офіціанти, бармени, кухарі
21^{20}—22^{00}	Обслуговування гостей, порціонування десерту	Офіціанти, бармени, кухарі
22^{00}—22^{20}	Сервірування столів, вивезення торту, подавання десерту	Офіціанти, бармени
22^{30}—24^{00}	Дискотека	DJ (діджей)
24^{00}—2^{00}	Кінець свята. Прибирання та сортування посуду, складання меблів, завантаження на спеціальний транспорт, транспортування до закладу, прибирання приміщень	Офіціанти, бармени, вантажники, водії, прибиральники

Кожне свято передбачає певні особливості накривання та прикрашання столів. Тому для зручності роботи обслуговуючого персоналу менеджер (управляючий) складає план-схему сервірування бенкетних столів, на якій вказується розміщення столового посуду, страв, декорацій тощо. Як правило, при підготовці бенкету-фуршету окремо накриваються столи під страви та напої, що дозволяє офіціантам постійно контролювати кількість страв, барменам — напоїв, своєчасно їх поповнювати.

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

Важливу роль на початку проведення свята відіграє правильна організація зустрічі гостей та їх розміщення за столом.

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

Завданням менеджерів на бенкетах є координація роботи обслуговуючого персоналу, вирішення поточних питань і проблем, що виникають під час проведення заходу. До обов'язків офіціантів входить подавання страв за розкладом, прибирання столу і задоволення прохань замовників. Кожний офіціант є відповідальним за окремий стіл (столи), але у разі необхідності може допомагати іншим.

Після закінчення бенкету обслуговуючий персонал прибирає використаний посуд, роздрапіровує столи, збирає меблі, пакує все в коробки та транспортує на склад, проводить часткове прибирання приміщення. Ці операції виконують офіціанти та інший обслуговуючий персонал.

Під час проведення будь-якого заходу може виникати ряд непередбачуваних ситуацій, але це не повинно привертати увагу гостей.

Заклад, що спеціалізується на проведенні кейтерингового обслуговування, може взяти на себе обов'язки з вивезення сміття, організувати прибирання приміщення.

2.4.4. Особливості обслуговування під час презентацій та свят

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

Фуршет, як правило, проходить після виступу, доповіді, ділової частини заходу, а іноді — під час ділової частини. Споживання їжі відбувається стоячи; використовується часткове обслуговування офіціантами. Столи оформлені і сервіровані таким чином, як описано в розділі 2.2.

Бенкет «шведський стіл» проходить під час прийому, іноді після урочистої частини заходу. Такий вид обслуговування найчастіше використовується на виставках, коли метою організації заходу є одночасне обслуговування обідом значної кількості людей з їх розміщенням і повним сервіруванням за невеликий проміжок часу. Досить помірна ціна включає послуги офіціантів, сервірування столу, відповідне меню, яке складається з основної страви, холодних закусок, соків, води, кави. Такий вид обслуговування потребує раціональної організації простору: найкраще розміщувати столи з розподілом приміщення на сектори та лінії. Скла-

дається карта секторів, робота кожного офіціанта обмежується тільки його сектором. При цьому загальне адміністрування здійснюється за такими напрямами:

— комплектація столів — потоки споживачів повинні рівномірно розподілятись на всьому просторі;

— керування подаванням страв. При цьому використовують лінії мармітів з підігрівом, стіл для салатів та інших холодних закусок, міні-плитки, окремі столи, де можуть розміщуватися гості.

Форма обслуговування «кава-брейк» застосовується при проведенні семінарів, симпозіумів, конференцій, виставок, презентацій тощо. Для кави-брейк використовують столи з посудом і наборами для кави та чаю, десертні столи з печивом, канапе і фруктами, столи для соку і води. Виникає необхідність в термосах для кави і чаю, бойлерах для швидкого нагріву води, необхідній кількості столового посуду тощо.

Бенкет з частковим або повним обслуговуванням офіціантами використовується для найбільш урочистих подій. При повному обслуговуванні офіціантами споживачів обслуговують в обнос, послідовно пропонуючи різні страви та напої. Для кожного гостя передбачено місце за столом, сервірування якого здійснюється так, як описано в розділі 2.2. Це найбільш дорогий вид обслуговування. На бенкеті з частковим обслуговуванням офіціантами страви в багатопорційному посуді ставлять на стіл. Гості самостійно беруть їх. Такий вид обслуговування найчастіше використовується на весіллях, днях народження, приватних і корпоративних ювілеях та інших заходах. При його організації слід мати необхідну кількість посуду та столових наборів для повного сервірування на кожну персону, достатню кількість посуду для порційних гарячих страв, десертів, кави та чаю, додатковий посуд для заміни тарілок і наборів, а також необхідну кількість столів для гостей, стільців, підсобних столиків, серветок тощо.

При прийомі-коктейлі столів не використовують. Страви та напої подаються офіціантами в обнос, гості їдять і п'ють стоячи. Відповідно до специфічного меню необхідна наявність переносних барів, достатня кількість різноманітних келихів, термосів для льоду, холодильників, серветок, зубочисток, прикрас тощо.

Барбекю на природі проводиться на відкритому просторі, присадибній території. Для проведення такого заходу необхідне наступне обладнання: професійні барбекюшниці з газовими балонами, шашличниці з шампурами, вугілля, електрогрилі (за наявності електроенергії), палатки для кухні, тенти для гостей, баки з питною водою і водою для миття посуду, біо-туалети, термоси з льодом, апарати для розливання пива тощо.

2.4.5. Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування

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

— кухонне устаткування та інвентар для приготування продукції;

— обладнання та посуд (ємності) для транспортування готової продукції та напівфабрикатів;

— столи, стільці, інші меблі для проведення заходів;

— столовий посуд, набори, інші предмети сервірування столів, столова білизна, таці тощо;

— предмети декору та оформлення приміщень;

— форма обслуговуючого персоналу;

— звуко- та світлоапаратура;

— меблі та інше обладнання, тенти і палатки для проведення заходів на природі, а також інше допоміжне устаткування й обладнання.

Перевага замовлення організації бенкету в спеціалізованому закладі ресторанного господарства полягає в тому, що він повністю забезпечує всім необхідним. Для замовника досить складно знайти однаковий посуд, набори, білизну, меблі на велику кількість запрошених (від 100 осіб і більше). Тому потенційний замовник віддає перевагу саме тому закладу ресторанного господарства, який може забезпечити його не тільки продукцією, а й відповідними матеріально-технічними засобами.

За бажанням замовника та враховуючи тематику й особливості бенкету відповідно стилізується оформлення приміщень. Для цього підбираються відповідні меблі, посуд, столова білизна, спеціальний одяг для офіціантів, якщо необхідно, то роблять замовлення на їх виготовлення.

Для якісного та повносервісного обслуговування споживачів використовується велика кількість посуду з прозорого та кольорового скла, великий вибір білих та кольорових скатертин, металевих таць, стійок, столів, стільців, вішалок, тентів тощо. Скляний і порцеляновий посуд повинен бути підвищеної міцності. Іноді за бажанням замовника при обслуговуванні заходів на природі може використовуватися одноразовий посуд. Для раціональної організації роботи складського господарства та зручності транспортування інвентарю для кейтерингового обслуговування необхідно дотримуватися певних вимог зберігання предметів матеріально-технічного забезпечення:

— пластикові меблі зберігають розібраними: окремо стільниці та ніжки, упаковані в самоклеючу плівку;

— тарілки, таці, блюда зберігають у картонних коробках з написами, розфасовані за видами;

— скло зберігають у картонних коробках, кожна з яких маркірується з назвою виробів та їх кількістю. В деяких випадках використовують пластиковий посуд, який розрізняється за кольором, для зручності зберігання, транспортування та обліку;

— тенти зберігають у складеному вигляді в мішках;

— білизна та спецодяг — у пластикових коробках та мішках.

Така форма зберігання дозволяє легко знайти потрібний інвентар і транспортувати його на місце проведення заходу.

Під час проведення підготовчих робіт на склад до матеріально відповідальної особи приходить затверджена керівництвом заявка на відвантаження інвентарю певної кількості та найменування залежно від виду та масштабності заходу.

Транспортування обладнання та посуду — дуже важливий момент, який потребує насамперед вміння правильно укомплектувати машину. Найчастіше обладнання, меблі, посуд, столову білизну привозять до місця проведення заходу завчасно (за день, за декілька годин — залежно від характеру свята та території,

на якій воно буде проводитися), оскільки процес приготування приміщення досить тривалий. При цьому важливо, щоб обладнання не зламалося, а посуд залишився цілим або його втрати були якнайменші.

Приблизний перелік номенклатури необхідного обладнання, меблів, білизни, посуду при підготовці бенкету на 100 персон наведені у табл. 2.6.

Після завершення бенкету використаний посуд, столову білизну, предмети сервірування та декорування укладають в ящики і транспортують до кейтерингового підприємства для санітарної обробки. Столи розбирають, сцену, обладнання та устаткування демонтують. Перевіряється кількість предметів матеріально-технічного забезпечення, їх стан, визначається кількість битого посуду і скла, поламані меблі тощо. Як правило, витрати, пов'язані з боєм та ломом вищеназваних предметів, відшкодовує замовник, тому дуже важливо провести відповідні підрахунки одразу після завершення заходу.

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

Для транспортування всього необхідного на місце проведення заходу і назад може використовуватися власний транспорт. У разі необхідності додатково залучаються (орендуються) вантажні машини.

Таблиця 2.6

НЕОБХІДНЕ ОБЛАДНАННЯ, МЕБЛІ, ПОСУД ПРИ ПІДГОТОВЦІ ДО БЕНКЕТУ НА 100 ПЕРСОН

Обладнання	Кількість, од.
Термобаки для сухого льоду ємністю 1м^3	1
Гастроємності	У кількості найменувань страв
Теплова шафа	1
Конвектомат	1
Столи розкладні	10
Стільці	120
Посуд та набори	120 +20 (запас)
Транспортні засоби	ЗІЛ — «Бичок»
Страви та необхідне обладнання доставляються за три рейси	

2.4.6. Персонал служби кейтерингу

Для організації заходу кейтерингова компанія повинна мати кваліфікований персонал (менеджерів, кухарів, офіціантів, барменів, дизайнерів тощо). Мінімальна чисельність штату служби кейтерингу — дві особи: шеф-кухар та сервіс-менеджер. Решта персоналу може за необхідності наймати для проведення конкретного заходу.

Кейтерингова компанія може формувати власні трудові ресурси або залучати необхідних фахівців для проведення заходу, підтримуючи з ними тісні зв'язки. Особливість організації кейтерингового обслуговування потребує оперативного формування робочої команди за першої необхідності та у певному складі, оскільки замовлення на кейтерингові послуги надходять несистематично та нерівномірно (табл. 2.7).

Таблиця 2.7

НЕОБХІДНА КІЛЬКІСТЬ ПЕРСОНАЛУ ПРИ ПІДГОТОВЦІ БЕНКЕТУ НА 100 ПЕРСОН

Персонал	Функції, який він виконує	Кількість осіб
Менеджер відділу проведення заходів	Загальне керівництво	1
Кухарі	Приготування та оформлення страв: для меню середньої складності	3—4
	для меню зі стравами складного приготування	5—6
Офіціанти	Обслуговування: один офіціант на 5—10 гостей	Близько 12
Бармени	Обслуговування	2
Арт-менеджер	Проведення концертної програми	1
Дизайнери, флористи	Оформлення залу та столів	3—4
Технічний персонал	Прибирання використаного посуду тощо	2
Охорона	Охорона матеріальних цінностей, контроль за дотриманням порядку	1—2

Одним із багатьох факторів, які впливають на успіх та якість кейтерингових послуг, є професіоналізм персоналу. Розмір і специфіка заходу мають безпосереднє відношення до визначення кількості працівників, рівня їхніх знань та навичок, а також форми бенкетного обслуговування, що буде запропоноване замовнику.

Перед проведенням кейтерингового обслуговування кожний працівник повинен отримати чіткі вказівки щодо своєї роботи для точності та повноти її виконання. Це дозволяє розподілити обов'язки між усіма працівниками та легко зробити підсумки проведеної роботи.

Питання для самоперевірки

1. Сутність кейтерингового обслуговування.
2. Класифікація кейтерингових послуг.
3. Охарактеризуйте технологію (техніку) організації кейтерингового обслуговування.
4. У чому полягають особливості організації кейтерингового обслуговування порівняно з класичним обслуговуванням споживачів? У чому його переваги?
5. У чому полягає різниця між повносервісним кейтеринговим обслуговуванням та кейтеринговим обслуговуванням готовими продуктами.

6. Дайте перелік послуг, які може надавати ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія).
7. Охарактеризуйте технологію організації повносервісного кейтерингового обслуговування.
8. Особливості матеріально-технічного забезпечення кейтерингових послуг.
9. Вимоги до складання меню при кейтеринговому обслуговуванні.
10. Послідовність проведення бенкету при кейтеринговому обслуговуванні.
11. Які види бенкетного обслуговування пропонують кейтерингові компанії?
12. Які фахівці залучаються до проведення кейтерингового обслуговування? Їхні функції.
13. Експлуатаційні вимоги до посуду, меблів та обладнання, які використовуються при організації кейтерингового обслуговування.
14. Охарактеризуйте вимоги до вибору території для проведення кейтерингового обслуговування.

2.5. ОРГАНІЗАЦІЯ ДОЗВІЛЛЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Ключові терміни: організація дозвілля, музичне обслуговування, спортивні види розваг, жива музика, музичний автомат, відео- та аудіоапаратура, караоке, шоу-програма, дискотека, ді-джей, більярдний клуб, боулінг-клуб.

2.5.1. Музичне обслуговування

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

Перше місце при організації дозвілля у ресторані займає *музичне обслуговування*, яке можна поділити на такі види:

1. «Жива» музика: з використанням класичного фортепіано, струнного оркестру, джазу, музики лаунж у виконанні ді-джея.
2. Використання музичних автоматів, відео- та аудіоапаратури.

«Жива» музика, як правило, використовується у закладах високого класу. Для цього до ресторану запрошують професійних музик та артистів. Якість музичного обслуговування залежить від їх професійного рівня, а музичний репертуар — від концепції створення закладу. Це може бути національна, класична, естрадна музика, джаз тощо. Для створення вишуканої атмосфери в залі може звучати музика у виконанні високопрофесійного піаніста, акордеоніста, скрипаля, гурту музикантів та співаків тощо.

Сучасні високотехнічні музичні автомати забезпечують якісне відтворення звуку з вінілових та компакт-дисків, кількість яких коливається від 50 до 120 залежно від моделі. Є моделі музичних автоматів, якими можна керувати на відстані за допомогою дистанційного пульту. Передбачена також можливість програмування послідовності озвучування композицій. Важливою функцією музичного автомата є те, що він дозволяє залучати гостей до створення музичних композицій за своїми уподобаннями. Музичний автомат можна встановлювати на підставці або кріпити на стіні. Дизайн музичних автоматів дозволяє використовувати їх у залах з будь-яким інтер'єром: вони можуть бути оформлені в стилі ретро та модерн. Це вигідно доповнює гармонію елементів декору приміщення.

В усіх випадках музичний автомат стає акустичним і оптичним фокусом приміщення ресторану, кафе, клубу, заворожуючи гіпнотичним блиском хромованих деталей, ланцюжків вогнів з постійно змінним кольором, а в деяких моделях бульбашками повітря, які піднімаються вгору в скляних трубках.

Використання сучасної аудіо- та відеоапаратури дозволяє не тільки озвучувати зали ресторанів, а й демонструвати відеофільми (ресторан «Міміно», м. Київ), футбольні матчі (ресторан «Терра», м. Київ), дивитися інші спортивні передачі (бар-клуб «Гараж», м. Київ), слухати ностальгічні ліричні пісні Олександра Вертинського чи Петра Лещенка (ресторан «Діксіленд», м. Київ тощо).

Однією з останніх розробок у сфері звукової техніки стало «караоке», яке швидко набуло популярності по всьому світу.

Караоке — спеціальна технологія запису звуку на цифрових носіях (звукові та комп'ютерні компакт-диски, диски формату MP3 і DVD), при використанні якої на носіях окремими потоками у цифровому вигляді записуються всі інструменти, голоси та так званий «відео-ряд», в якому містяться відео-кліпи і тексти пісень. При відтворенні таких записів одночасно зі звукорядом (пісня або музика) на екрані демонструється відео-ряд. Основним є те, що у будь-який момент можна відключити голос співака-виконавця (або всіх виконавців, якщо їх декілька), у той же час на екрані з'являться тексти пісень (у вигляді титрів), швидкість подання яких відповідає голосу-оригіналу. Слухаючи звукоряд і сприймаючи титри з екрана, люди співають у мікрофон і отримують можливість спробувати себе як співака.

При ресторані може бути організований широкий спектр послуг-розваг, що наближає такий заклад до клубного формату. Це може бути шоу-програма, дискотека, виступи фокусників тощо.

При поєднанні ресторану з нічним клубом ускладнюється робота з музичного обслуговування. Стрижневим елементом концепції клубу стає особа ді-джея, який, створюючи музичні композиції, формує особливу атмосферу і настрій відвідувачів. Завдання його полягає у міксуванні (поєднанні) музики з ритмом таким чином, щоб перехід однієї композиції в іншу був практично непомітним. Так формується сет, що забезпечує звучання музики практично без перерви. Найбільш кваліфіковані ді-джеї за допомогою спеціальної апаратури (музичні процесори, сиквенсори тощо) вставляють до міксованих композицій різні акустичні ефекти. Ді-джей може працювати у різних стилях, створюючи мікси згідно зі своїми уявленнями та уподобаннями (диско, фанк, хіп-хоп, ейсд-джаз, драм-енд-бейс, техно, хаус, латино, трабл, даб, тренс тощо). Це має бути людина артистична, яка здатна відчувати настрій гостей.

У клубі можуть працювати одночасно декілька ді-джеїв (наприклад, у нічному клубі «Ultra», м. Київ — 30 чол.). Кожен з них демонструє різні течії, стилі, напрями, використовує різні музичні прийоми. Для перевірки правильності вибору вони застосовують даплейти — авторські записи музичних композицій, які перевіряються на данс-полі (танцювальному майданчику) для виявлення сприйняття музики аудиторією. Періодично ді-джеї обговорюють особливості створених ними композицій, що сприяє подальшому розвитку цього напряму розваг.

Важливе значення для забезпечення якісного музичного обслуговування має спеціальна апаратура, а також інжиніринг при проектуванні, монтажі, інсталяції високоякісного обладнання для фонового озвучування будь-яких приміщень закладів ресторанного господарства.

2.5.2. Організація спортивних видів розваг

В умовах сьогодення бурхливо розвиваються ігрові види розваг, близькі до спорту. Це більярд і боулінг, які більше сприймаються як відпочинок і розвага, доступні людям різної статі і віку, як компаніям, так і окремим відвідувачам. Тому більярдні столи встановлюють у багатьох ресторанах і клубах (рис. 2.30).

Рис. 2.30. Більярдний стіл

У клубах організація гри в більярд є основною послугою, а послуги ресторану і бару — додатковими, хоча, як свідчить практичний досвід, їхні доходи перевищують доходи від гри в більярд. Поєднання більярдної гри з послугами ресторанного господарства має позитивне значення, особливо при організації клубної гри. Робота більярдного клубу тим успішніша, чим більший обсяг наданих послуг — як основних (більярд), так і додаткових (бар, ресторан).

Більярдні клуби відкриваються сьогодні за трьома моделями: комерційною, спортивною та елітною. В *комерційних більярдних клубах* більярд виконує роль магніту, що притягує споживачів, які хочуть відпочити з відповідним рівнем сервісу. В *спортивних більярдних клубах* створюються умови для змагань і тренувань професіоналів-більярдистів, гра яких викликає великий інтерес у любителів цієї гри. У них є можливість проводити любительські турніри. Послугами *елітних більярдних клубів* користуються люди з високими доходами. В основі їхнього комерційного успіху — створення ексклюзивної атмосфери комфорту за відповідну плату. Меню і винна карта там мають бути, як у ресторані і (або) барі високого класу.

В усіх більярдних клубах ціни на страви та напої мають бути дещо нижчими, ніж в аналогічних закладах, що компенсує значні витрати, пов’язані з орендою більярдних столів.

Для барів комерційних більярдних клубів характерне споживання у великій кількості пива, тому в прейскуранті передбачено не менше трьох видів розливного і до восьми видів пляшкового напою. Непоганий попит має і горілка. Присутні в меню також вино і коньяк, причому як порівняно дешеві, так і дорогі марки. Меню ресторану в основному складається з м’ясних страв та салатів. Може бути і меню, характерне для бару — мисливські сосиски і ковбаски тощо.

Бар елітного клубу за асортиментом напоїв повинен відповідати бару високого класу.

В меню ресторану елітного більярдного клубу може бути до чотирьох перших та до 12 холодних страв і закусок, до п'яти гарячих закусок, до 25 других страв (60 % з них — страви із м'яса та риби), до восьми десертів.

З урахуванням «більярдної» специфіки готують спеціальні страви, які можна споживати в процесі гри, — невеличкі шашлики тощо. Споживач повинен мати можливість замовити страву у будь-якому місці більярдного клубу.

У комерційних клубах, де ресторану і бару надають великого значення, кількість місць значно більша за кількість більярдних столів. У комерційних і спортивних більярдних клубах вважають, що зал для більярдної гри і споживання їжі не слід відокремлювати, оскільки поєднання гри та сервісного обслуговування створює специфічну атмосферу. Одні відвідувачі приходять сюди не просто пограти, а й «покрасуватися на публіці», інші не тільки харчуються, а й спостерігають за грою як за своєрідним безплатним шоу.

В елітних більярдних клубах вважають, що зал для більярдної гри і споживання їжі та напоїв мають бути відокремленими.

При визначенні площі приміщень, де встановлюється більярд, слід враховувати вид гри: американський більярд (пул) чи російський більярд. Довжина першого 6—9 футів, другого — 6—12 футів, ширина — вдвічі менша. Для професійних гравців підходить тільки 12-футовий стіл. В інших випадках поряд із 12-футовим встановлюють столи іншої довжини, оскільки недосвідченим гравцям важко починати гру на такому столі. У вітчизняних ресторанах і клубах надають перевагу російському більярду. Враховуючи, що розігрування партій на американському більярді легше, ніж на російському, ним частіше користується молодь і жінки.

Для створення якомога вищого рівня комфорту для споживачів у процесі гри на кожний стіл передбачено від 30 до 40 кв. м. Для визначення загальної площі ігрової зали цю цифру перемножують на кількість більярдних столів, додають площу, необхідну для розміщення барної стійки, столів для споживачів, які користуються послугами кухні, а також столів і крісел, розміщених поряд з більярдними столами і призначених для відпочинку гравців та їхніх друзів.

Вартість одного квадратного метра більярдного клубу залежно від його класу коливається в межах від 400 до 800 у.о., в тому числі ремонт приміщення і оформлення інтер'єру складає 50 % від загальної вартості, придбання і встановлення обладнання — 20 %, придбання і монтаж барної стійки (з обладнанням) — 10 %, витрати на обладнання кухні — 10 %, встановлення ігрових автоматів — 10 %.

При створенні більярдного клубу слід встановлювати не менше 4—5 більярдних столів, оскільки відвідувачі не захочуть довго чекати і за наявності черги скористаються послугами конкурента.

Важливе значення має професіоналізм маркера — працівника більярдного клубу, який безпосередньо обслуговує більярдні столи і гравців-відвідувачів. Він повинен досконало знати правила всіх видів більярдної гри, бути гарним гравцем (йому часто доводиться грати з клієнтами), добрим психологом, щоб розібратися, чого очікують гості — боротьби чи просто приємного спілкування. Слід пам'ятати, що один поганий маркер може звести нанівець всі зусилля по створенню клубу.

Розміщення більярдного клубу може бути доречним у людному і «спальних» районах, адже потенційні відвідувачі недорогих більярдних клубів неохоче

їдуть у центр міста, а для клієнтів елітних клубів, які мають свій транспорт, час у дорозі не має суттєвого значення.

Для успіху роботи більярдного клубу важливе значення має якість більярдних столів. Крім того, вибирати слід столи тільки тих фірм, які гарантують їх подальше обслуговування і ремонт. У зв'язку з тим, що більярд планується ввести до складу олімпійських видів спорту, то, безумовно, новий напрям бізнесу з використанням більярдних столів є перспективним.

Популярним видом відпочинку стає і боулінг (рис. 2.31), який успішно використовується в готелях. Відкриваються також боулінг-клуби[20].

Рис. 2.31. Зал для гри в боулінг

Для створення сервісного обслуговування відвідувачів боулінгового клубу при ньому організовують підприємство ресторанного господарства, робота якого аналогічна роботі підприємств при більярдних клубах.

Членами боулінг-клубів частіше стають чоловіки (хоча жінки також виявляють зацікавленість), які обіймають керівні посади або займаються підприємницькою діяльністю (хоча є й інші соціальні групи — студенти, школярі старшого віку, робітники, пенсіонери тощо), в основному у віці від 30 до 40 років, що мешкають в районі його розміщення.

Для відвідувачів боулінг-клубів важливе значення має наявність в них барів, ресторанів, піцерій, дитячих кімнат. Смачна кухня, якісне обслуговування, інтер'єр приміщень, музичний супровід, комфорт, розумне співвідношення між ціною послуг та їх якістю, як правило, позитивно впливають на рішення відвідати боулінг-клуб.

[20] Наприклад, у Києві функціонує мережа боулінг-клубів «Витамин», працюють боулінг-клуби «Страйк», «Ультрамарин», «Хамелеон», «Максимум», «Терминал», «Караван», «Мираж», «Флоренція», «Рита», «Батерфляй», «Магелан» та інші.

У середньому найменшу суму в боулінг-клубах за місяць (до 100 грн[21]) витрачають пенсіонери. Витрати військових, студентів, службовців, робітників найчастіше становлять 201—500 грн., підприємців і керівників — від 1001 до 8000 грн. У цілому розподіл опитаних за витратами у боулінг-клубах такий: до 100 грн. — 12 %; 101—200 грн. — 15 %; 201—500 грн. — 34 %; 501—1000 грн. — 21 %; більше 1000 грн. — 18 % (при цьому середньомісячні витрати одного відвідувача боулінг-клубу складають 776 грн.). Ці дані, з урахуванням індексу інфляції та ймовірних змін у ціновій політиці, можуть використовуватися для прогнозування доходу боулінг-клубу.

Важливе значення має реклама боулінг-клубів, що сприяє підвищенню рівня поінформованості потенційних споживачів про спектр їхніх послуг та популяризації боулінга, який половина користувачів цією послугою вважають відпочинком, кожний п'ятий — розвагою, кожний десятий — видом спорту, кожний двадцятий розглядає як привід для зустрічі з друзями або як засіб для зняття стресу, отримання заряду енергії, доброго настрою, емоційного піднесення. Крім того, на думку респондентів, тут можна відпочити всією родиною, організувати корпоративну вечірку, провести ділову зустріч.

Для задоволення інших запитів споживачів, пов'язаних з бажанням позмагатися, в закладах ресторанного господарства можуть бути запропоновані такі послуги: дарст, гра в шахи чи шашки. Для цього у залі ресторану мають бути створені певні умови: для гри в дартс передбачають вільну площу з тим, щоб не заважати іншим відпочиваючим; для гри в шахи (шашки) — поряд з обіднім столом може бути встановлений невисокий шаховий стіл з двома зручними кріслами. В клубах можуть поєднуватися різні види розваг, що дозволяє задовольнити різноманітні потреби та уподобання гостей.

2.5.3. Організація ігор з грошовим виграшем

Для залучення споживачів підприємства використовують певну частину площі під ігри з грошовим виграшем, до яких належить казино та ігрові автомати. У більшості випадків освоєння казино починається з американської рулетки. Саме ця гра викликає у відвідувачів найбільший інтерес.

Обладнання для казино поділяється на основне (столи, колеса для рулетки) і розхідне (фішки, сукно тощо).

Класичний набір основного обладнання складається зі столу для гри в рулетку (рис. 2.32) і столу для карточних ігор — покера і блек-джека (рис. 2.33). Стіл для американської рулетки має видовжену прямокутну форму, стіл для покера і блек-джека — напівкруглу.

Існує три види комплектації:

— «стандарт» — проста і дешева;

— «люкс» — передбачається додаткова комплектація попільничками, підстаканниками і підставками для ніг;

— «ексклюзив» — столи для VIP-залів або тематичних казино, характерною особливістю яких є вишуканий дизайн, дорогі матеріали для оформлення інтер'єру.

[21] У боулінг-клубах м. Києва станом на кінець 2008 року.

Рис. 2.32. Стіл для гри в рулетку

Рис. 2.33. Карточний стіл для покера і блек-джека

При виборі столів особливу увагу слід приділяти їх стійкості (для рулетки, особливо по повздовжній осі), якості обробки ніжок та дерев'яної частини стільниці, кольору та якості покриття на поручні для гравців, наявності на меблі сертифіката відповідності і гігієнічного сертифіката. Важливе значення мають гарантійні зобов'язання продавця і/або виробника.

Заслуговує на увагу стіл для міні-рулетки вітчизняного виробника «Дінаріс і К», який характеризується унікальними конструктивними особливостями: їх використовують як за безпосереднім призначенням, так і в якості звичайного обіднього столу — достатньо спеціальним пристроєм перевернути стільницю догори. Ця модель підійде для невеликих приміщень, а звільнення закладу від оформлення патенту, оскільки стіл не вважається ігорним, підвищує доцільність його використання.

Останнім часом знайдено багато цікавих дизайнерських і технічних рішень, які вдало поєднують у собі кращі передові технології. Так, ексклюзивне виконання підстілля карточного і рулеткового столів «Акваріум» у вигляді скляної ємності з наповнювачем (дистильована вода або гліцерин), можливість надання будь-якої форми акваріуму роблять його неповторним предметом інтер'єру. Незвичайний дизайн підкреслюється ще вигідніше, якщо в підстіллі розміщують кольорову підсвітку та ароматичні масла.

Велику увагу слід приділяти і вибору колеса для рулетки, яке необхідно перевірити на плавність і безшумність ходу, тривалість спіну (40—45 обертів на якісній доріжці), обертання диска (10—12 хв. при початковій швидкості 3 оберти за 5 сек.). Оцінку легкості, довговічності і надійності механізму, конструктивних особливостей колеса повинні дати спеціалісти. На колесо для рулетки має бути паспорт і сертифікат відповідності технічним умовам.

Важливе значення мають і різні аксесуари: жетони, карти, таблички, таці, сукно для покриття ігорних столів та ін., які завершують оформлення ігорного залу, підкреслюючи стиль казино та формуючи його імідж.

Сукно на ігорних столах може бути синтетичним, вовняним та вовняним з домішками синтетики. Останнє поєднує якості двох компонентів: респектабельність вовни і практичність синтетики. Допускаються такі кольори сукна: темно-зелений, темно-бордовий та темно-синій.

Фішки для гри є найбільш стандартизованим компонентом ігорного обладнання: вони регламентовані за товщиною, діаметром і вагою. Їх поділяють на дві групи: цінові і кольорові. Перші обов'язково мають грошовий номінал, другі використовуються в основному під час гри в рулетку. Є ще «вхідні чіпи», які застосовують для продажу вхідних квитків і преміювання гравців. Вони, як правило, мають логотип казино і не мають грошового номіналу.

В ігорному бізнесі використовують також електронні дисплеї і системи фінансового контролю, відеонагляду, дзвоники, лототрони, електронні пристрої для перемішування карт, світильники та інші аксесуари.

Більш простими азартними іграми є ігри з використанням ігрових автоматів з грошовим виграшем. Вони бувають трьох видів: казино-автомат, покер-машина і стріт-машина (рис. 2.34). Казино-автомати рекомендується розміщувати в казино, покер-машини — в ігрових залах.

Найбільш демократичним ігровим автоматом є стріт-машина з невеликим грошовим призом і кредитом, розрахована на людей із середнім і невисоким рівнем доходів. Вона займає невелику площу приміщення, є дешевшою, ніж два перших.

Рис. 2.34. Ігрові автомати

2.5.4. Організація розважальних шоу-програм

В умовах жорсткої конкуренції на ринку ресторанного господарства для залучення і збереження споживачів, які користуються певним закладом, необхідно створювати неповторну атмосферу, притаманну тільки даному підприємству. Це досягається завдяки синергетичному ефекту багатьох факторів, таких як тематичний дизайн, якісне обслуговування, якісна або специфічна кухня і т. ін., а також правильна організація шоу-програм. Для сучасного етапу розвитку ресторанного господарства характерна поява все більшої кількості закладів клубного формату, де шоу-програмам надається надзвичайно велике значення. В таких закладах на шоу-програму продаються білети, наприклад у нічних клубах. У більшості закладів ресторанного господарства вона не є головною статтею доходу. Важливим є те, що вдалий проект сприятиме задоволенню потреб споживачів в організації відпочинку та підвищить імідж закладу.

При цьому необхідно враховувати інтереси певних груп споживачів, перш за все їхній вік. Так, у молодіжних закладах слід забезпечити помірний вибір страв та напоїв, розважальні програми мають бути розраховані на постійних клієнтів, для яких безперервний рух є особливим стилем життя.

У розважальних закладах для споживачів зрілого віку важливе значення мають затишок, спокійна музика, ненав'язливий сервіс, вишукане обслуговування, азартна гра в казино. Упродовж вечора може бути запропонована і певна шоу-програма.

Друга важлива складова — інтереси споживачів, за якими їх можна поділити на дві основні групи: споживачі ресторанів і кафе сімейного типу та споживачі закладів «за інтересами» — кабаре, більярд, боулінг, кегельбан, фітнес-центр, топлес, стриптиз тощо.

Якщо більшість із перерахованих розваг надається одним закладом, то це заклад клубного типу.

У закладі ресторанного господарства сімейного типу є окремі зали для розваг дітей. Для цього запрошують клоунів, казкових персонажів, проводять конкурси, вікторини, дискотеки.

Для досягнення мети розважальний заклад має надати споживачу програму за різними напрямами розважальної індустрії. Для цього він повинен мати:

— відповідні кадри співробітників, які добре знають свою справу;

— кілька танцювальних залів з якісним звуком та світлом, з «живим» діджеєм, з різними напрямами музики;

— коктейль-бар з феєричним представленням своїх коктейлів (фрістайл);

— ресторан з відмінною кухнею, відповідним обслуговуванням і «живою» музикою;

— більярд, боулінг;

— казино, ігрові автомати;

— кілька залів «за інтересами»: стрип- або топлес-зал, джаз-зал або зал для перегляду відеофільмів.

У закладі ресторанного господарства можна організовувати такі розважальні програми:

— конкурси — найбільш проста розважальна шоу-програма. Гості самі беруть в них участь. Чим веселіше і цікавіше організований конкурс, тим яскравіші спогади про той чи інший заклад ресторанного господарства;

— циркові номери з участю жонглерів, фокусників, факірів, дресирувальників різних тварин;

— святкові заходи за інтересами забезпечуються спеціальними шоу-програмами, наприклад: презентація альбомів або відеокліпів відомого виконавця, творчі вечори, присвячені виходу на екран нового фільму, ювілею відомого актора, показ колекції одягу відомого кутюр'є тощо;

— виступ професійного (професійних) ді-джея зі своєю власною програмою;

— виступи починаючих акторів. Вони корисні як для актора — молодий виконавець одержує можливість виступити перед широкою аудиторією, так і закладу та його гостям;

— виступи артистів розмовного жанру — акторів, сатириків, гумористів, пародистів, клоунів і т.ін., які завдяки особливому інтонаційному забарвленню, темпу і ритму вимовляння фраз чи віршованих рядків, силою звуку, мовною характерністю створюють неповторний образ того, про що або про кого розповідають;

— виступи «зірок першої величини», який надає можливість гостям побачити їх, одержати насолоду від їх виступу;

— виступи шоу-балету дає можливість одержати насолоду від хореографії та костюмів;

— організація змагань в клубі у вигляді шоу, наприклад з боулінгу або більярду;

— організація шоу-програм із сюрпризами, при цьому, як правило, запрошують представників засобів масової інформації.

Якість розважальних програм та різнобічність репертуару сприяє збільшенню попиту на послуги закладу ресторанного господарства. Але слід пам'ятати,

що до вирішення цієї проблеми слід підходити комплексно: стійке становище закладу на ринку ресторанного господарства можливе в тому випадку, коли в ньому успішно поєднуються яскраве шоу, якісна кухня, висококласний сервіс і атмосфера свята, а також відповідність ціни та якості послуг.

2.5.5. Правові аспекти організації дозвілля

Згідно з Постановою Кабінету Міністрів України № 72 від 18 січня 2003 р. «Про затвердження мінімальних ставок (роялті) за використання об'єктів авторського права», рекомендовано встановити контроль за діяльністю місць активного відпочинку, дотримання режиму їх роботи і санітарних норм. Керівники ресторанного шоу-бізнесу тепер повинні одержувати дозвіл в управлінні культури міськвиконкому (спеціальне свідоцтво) із затвердженим репертуаром (табл. 2.8). Згідно з «Положенням про щомісячні фіксовані ставки авторської винагороди за публічне виконання публічних творів з текстом або без тексту з безплатним входом», суми відрахувань залежать від кількості місць і виду використаної апаратури. Крім того, необхідно укладати договори про використання об'єктів авторського права. В цьому може надати допомогу «Українське агентство авторських і суміжних прав», яке має права на використання національного репертуару музичних творів, а як член Міжнародної конфедерації громад авторів і композиторів дозволяє користуватися музичними творами не тільки нашої, а й інших країн світу.

Таблиця 2.8

Документи, які необхідні для паспортизації шоу-бізнесу

а

ЗАТВЕРДЖУЮ
Начальник управління
культури та мистецтв міської ради
_____ ПІБ
(підпис)
«___»_____ 200 __ р.

Програма (репертуар)
дискотеки, ансамблю, окремого виконавця, публічної трансляції
і відтворення музичних творів _____
(назва)

№ з/п	Назва твору	Музика (вказати автора)	Слова (вказати автора)	Країна виконавця	Примітка

Керівник дискотеки, ансамблю (окремий виконавець)

_____ _____
(підпис) (ПІБ)

Б

ПОСВІДЧЕННЯ №_____

на право роботи (одноразового виступу) дискотеки, ансамблю, окремого виконавця, а також публічної трансляції і відтворення музичних творів на будь-яких носіях в установах, закладах, центрах, спортивних спорудах, закладах ресторанного господарства (кафе, бар, ресторан), інших приміщеннях незалежно від форм власності і підпорядкованості на території міста _____

1. Видано _____
(повне найменування установи, закладу, центру, спортивної споруди, підприємства, де проводяться заходи; адреса)

2. На право роботи (виступу, трансляції) _____
(дискотеки, ансамблю, окремого виконавця)

3. Керівник дискотеки, ансамблю, окремий виконавець, відповідальна особа за трансляцію муз. творів

_____
(прізвище та ініціали)

4. Графік роботи (трансляція муз. творів)

_____ (дата, затвердження)

5. Програма публічного виступу (репертуару), трансляції муз. творів

_____
(дата)

6. Звукопідсилювальна, світлова апаратура, музичні фонограми відповідають нормам якості

_____
(дата, перевірки і затвердження)

7. Паспортизацію дискотека, ансамбль, окремий виконавець пройшов (пройшла)

_____
(дата)

8. Дата видачі посвідчення_____

Термін дії_____

Начальник управління культури
та мистецтв міської ради _____
(підпис)

Печатка управління культури
та мистецтв міської ради

В

ПАСПОРТ

дискотеки, ансамблю, окремого виконавця, а також на право публічної трансляції і відтворення музичних творів на будь-яких носіях

1. _____
(дискотека, ансамбль, окремі виконавці
(прізвище та ініціали керівника, почесне звання)

_____
(рік народження керівника (виконавця), освіта, роб. телефон)

2. _____
(повна поштова адреса установи, закладу, центру, підприємства, споруди, де працює)

_____
(колектив (виконавець) або здійснюється тимчасовий виступ)

3. _____
(відомча підпорядкованість установи, закладу, підприємства, форма власності)

4. _____
(характеристика приміщення (місткість залу, апаратура: звукова, світлова; сценічна)

_____
(костюми, види трансляції носіїв, музичні фонограми «+», «-»)

5. _____
(кількісний склад дискотеки, ансамблю)

6. _____
(інструментарій ансамблю)

7. _____
(графік роботи дискотеки, ансамблю, окремого виконавця, трансляції муз. творів)

8. _____
(дата затвердження програми (репертуар), трансляції муз. творів)

9. _____
(вартість квитка на вхід, прикласти зразок квитка)

10. _____
(особливі умови роботи: на постійній основі, тимчасово, одноразовий виступ)

Начальник управління культури
та мистецтв міської ради _____
(підпис)

Печатка

Дата заповнення і видачі паспорта_____

ЗАТВЕРДЖУЮ
Начальник управління
культури та мистецтв міської ради
_____ ПІБ
(підпис)

«___»_____ 200 __ р.

Графік роботи

дискотеки, ансамблю, окремого виконавця, публічної трансляції і відтворення музичних творів _____
(назва)

Дні тижня	Час роботи (трансляції)	Літній період	Зимовий період

Печатка
Керівник закладу, установи, підприємства

_____ _____
(підпис) (ПІБ)

Керівник дискотеки, ансамблю (окремий виконавець)

_____ _____
(підпис) (ПІБ)

Питання для самоперевірки

1. Види організації дозвілля у ресторані.
2. Види музичного обслуговування, їх особливості.
3. Характеристика музичного обслуговування з використанням музичних автоматів, відео- та аудіоапаратури.
4. Організація розваг у нічних клубах, ресторанах з дискотекою.
5. Види розваг спортивного напряму.
6. Форми поєднання більярдної гри з підприємствами ресторанного господарства.
7. Вимоги до ресторанів та барів у комерційних більярдних клубах.
8. Вимоги до ресторанів та барів при елітних більярдних клубах.
9. Розміщення більярдних клубів.
10. Визначення площі більярдних клубів.
11. Визначення витрат на створення більярдного клубу.
12. Професійні вимоги до маркера — працівника більярдного клубу.
13. Види більярдних столів та вимоги до них.
14. Вимоги до обладнання казино.
15. Фактори, які необхідно враховувати при створенні шоу-програми.
16. Необхідні умови для надання споживачам програм за різними напрямами.
17. Види розважальних програм, їх значення.
18. Правила оформлення права на виконання музичних творів.

2.6. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТЮТЮНОВИМИ ВИРОБАМИ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Ключові терміни: сигара, хьюмідор, гільйотина, різак, запальничка, попільничка, сигарна церемонія, фумельє, сигарна карта, кальян, кальянний майстер, кальянна церемонія, кальянна кімната, кальянна карта, кальянний кейтеринг, кальянний тютюн (томбак, массіль, журак), кальянний коктейль, частини кальяну: колба, чашка, шахта, блюдце, шланг, мундштук; східний інтер'єр, низькі меблі: дивани, столики, пуфики.

2.6.1. Обслуговування гостей сигарами

Паління сигар, як і інші способи паління тютюну, негативно впливає на здоров'я як того, хто палить, так і оточуючих. Проте є категорія людей, які вважають, що основна мета паління сигар — це отримання задоволення від тютюнового аромату. Крім того, це ознака високого соціального статусу особи, яка надає перевагу сигарокурінню. Тому, враховуючи цю потребу частини споживачів, в закладах ресторанного господарства створюють відповідні умови для обслуговування сигарами.

Кращим місцем для споживання сигар є сигарний клуб або ресторан. Правила сигарного клубу консервативні і відповідають старим англійським традиціям. Членом його може стати особа, яка має добру репутацію, представник поважної організації, який досягнув певних успіхів в будь-якій професійній сфері. Всі члени сигарного клубу поділяються на категорії: дійсний член клуба, старший член клуба (ініціатори) і почесний член клуба. Орган управління — рада клуба, яка складається із семи осіб — президента, виконавчого секретаря та п'яти дійсних членів, регулює діяльність організації між загальними зборами.

Згідно з маркетинговими дослідженнями сигари палить близько одного процента дорослого населення країни, в основному чоловіки від 25 до 45 років, з доходом від 15 до 20 тис. гривень на місяць. Багатьом людям аромат сигар не подобається, тому їх можна включати в меню ресторану, який має для цього окреме приміщення і ефективну витяжку.

В залі встановлюють сигарний столик з хьюмідором і сигарними аксесуарами (сірниками, запальничками, пробойниками, гільйотинами тощо). Обслуговування гостей під час сигарної церемонії здійснює фумільє (сигарний сомельє), який уміє професійно підібрати сигари до вина, допомагає гостям правильно вибрати, обрізати і розкурити сигару.

Сигарна церемонія може проходити по-різному, в залежності від особливостей заходу, і завжди погоджується з організатором. Найбільш простим варіантом є сигарна дегустація, яка зазвичай супроводжує фуршети і презентації. За сигарним столиком працюють один-два фумільє, які консультують гостей при виборі сигари, допомагають розкурити її і готові розповісти про сигари та сигарні аксесуари.

За іншим сценарієм здійснюється церемонія сигарної вечері в ресторані або клубі. На столи кладуть сигарні карти, що дає можливість гостям ознайомитися з їх асортиментом. Фумільє пропонує гостям сигари, допомагає у їх виборі і розкурюванні, погоджує меню страв і напоїв, які краще поєднуються з вибраними сигарами.

В клубах часто проводять сигарну церемонію — сигарний вечір, присвячений сигарам та її любителям. Гостям розповідають про сигари, правила їх використан-

ня, особливості різних сортів, цікаві факти і смішні історії, пов'язані з сигарами та сигарними звичаями. Розповідь про сигари (5—10 хв.) змінюється шоу-програмою (5—10 хв.), потім спілкуванням гостей (10—20 хв.), під час якого офіціанти подають нові страви, а фумільє спілкуються з гостями та пропонують їм сигари.

Сигара може бути запропонована і під час обіду, причому закурювати слід після першої, другої гарячої страви і/або десерту. Професіонали стверджують, що смак, який залишився в роті від тієї чи іншої страви, допомагає аромату сигари проявитися повною мірою. Це пояснюється тим, що більшість ароматичних речовин, які містяться в сигарі, не розчиняються в слині. Для цього потрібен алкоголь або жир, які дозволяють досягти бажаного балансу між смаком і ароматом.

Сигара є класичним дижестивом. Тут вона починає відігравати першу роль, а алкоголь допоміжну, причому можна підбирати як напій до певної сигари, так і сигару до того чи іншого напою.

Викурити більше трьох-чотирьох сигар під час обіду або вечері важко. Перша сигара, на аперитив, має бути м'якою, не агресивною, невеликого розміру (Perla, Panatela). Гаряча страва супроводжується більшою сигарою (Corona, Robusto), для десерту рекомендується сигара крупного калібру (Double corona, Pyramid). До простої страви (наприклад, шашлику) можна запропонувати просту, навіть грубувату сигару (Montecristo). Витончені страви (наприклад, страва з дичини, соусами і шампанським) потребують більш вишуканих сигар (наприклад, Cohiba).

З сигарою добре поєднуються риба та морепродукти — креветки, лангусти, мідії, ікра тощо (сирі, відварені або злегка просмажені). Урівноваження з сигарою можна досягти, добавляючи до смаженого білого м'яса та свинини яблучний, грибний або томатний соус. Сприяють контакту з сигарою і спеції (за винятком гострих страв мексиканської, таїландської, індійської кухні). Найкраще сигари поєднуються з червоним м'ясом, особливо з винним або коньячним соусом, добре також гриби в соусі (трюфелі, білі, підосиновики, підберезовики). До сигари, як правило, підходять всі десерти, крім десертів на основі червоних фруктів і ягід та морозива. Під час трапези на першому місці має бути гармонійне поєднання напою зі стравами, тому сигару, яку викурюють після вживання страви, підбирають з урахуванням характеристик їжі та напою.

Якщо сигару поєднують тільки з напоями, то використовують як міцні алкогольні (ром, коньяк або віски), так і слабкіші напої, такі як портвейн, херес, або неалкогольні, наприклад каву.

2.6.2. Характеристика сигар та аксесуарів до них

Сигара (ісп. *cigaro*) — це скрутка із листя тютюну циліндричної або близької до неї форми, яку можна палити в такому вигляді, як вона є. Сигара має три складові: наповнювач (tripa), зв'язуючий лист тютюну, (carote) і покривний лист (capa) (рис. 2.35). Готова сигара складається з трьох частин: головки, корпуса і ніжки. Головка — це запечатаний кінчик сигари, який перед палінням обрізають. Ніжка розміщена на протилежному відкритому кінці сигари, до неї підносять джерело вогню. Між двома її кінцями розміщений корпус.

Залежно від довжини, ваги та діаметра сигари поділяються на великі, середні та малі формати. Великі сигари мають сильніший смак, горять повільніше й рівніше. Крім того, сигари мають різну форму (рис. 2.36).

Рис. 2.35. Будова сигари

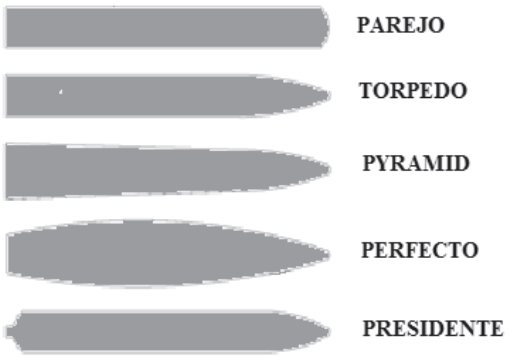


Рис. 2.36. Форми сигари

Виділяють шість основних кольорів сигар: майже чорний (Oskuro), темний (Maduro), темно-коричневий (Colorado Maduro), коричневий (Colorado), світло-коричневий іноді із зеленуватим відливом (Colorado Claro), світло-коричневий з жовтизною (Claro).

Сигари зберігають у спеціально обладнаних ящиках — хьюмідорах, в яких підтримуються відповідні умови: відносна вологість 70 %, температура — близько +18ºС (рис. 2.37). Хьюмідор, в якому зберігають декілька сортів сигар, ділиться на секції.

Рис. 2.37. Хьюмідори:
а) вертикальний; *б)* горизонтальний; *в)* дорожній у шкірі

Для обрізання сигар використовують сигарні ножиці, гільйотини (рис. 2.38) або різак (рис. 2.39).

Для перенесення сигар протягом дня використовують чохли або туби.

Для розкурювання сигар використовують спеціальні запальнички, заправлені газом (рис. 2.40), дерев'яні лучини або кедрові сірники (їх головки не містять сірки).

Рис. 2.38. Туба, сигара та гільйотина

Рис. 2.39. Різак для сигар

Запальнички для сигар виготовляють також разом з гільйотинами, що створює певні зручності при їх використанні. При палінні використовують такі попільнички, в яких зручно розміщувати сигари (рис. 2.41). Вони можуть бути розраховані як на одну, так і дві та більше сигар.

Рис. 2.40. Запальнички різної форми

Рис. 2.41. Попільничка

Фумільє повинен вміло використовувати описані вище аксесуари при обслуговуванні гостей. Одним із відповідальних моментів в його роботі є зрізання і розкурювання сигар. Зрізають запечатаний кінець на повну його ширину, але при цьому залишають часть голови, щоб покривний лист сигари не розкрився. Якщо отвір маленький, то палити буде неможливо, якщо дуже великий — дим буде дуже гарячим, а кусочки тютюну потраплять до рота. Перед тим як запалювати сигару роблять кілька пробних затяжок, щоб оцінити смак тютюну, а також упевнитися в нормальній тязі. Вогонь для запалюваняя сигари має бути без сторонього запаху, тому рекомендується використовувати лучини, сигарні сірники та газові запальнички.

2.6.3. Характеристика кальянів

Послуги кальянопаління можуть надавати такі заклади ресторанного господарства: ресторани, бари, кафе, клуби. Це одна із екзотичних послуг, яка дозволяє розслабитися, насолоджуючись вдиханням солодкої пари, створити більш дружню атмосферу для бесіди і спілкування. Право надання такої послуги має бути оформлено документально: ліцензія на роздрібний продаж виробів із тютюну та гігієнічний висновок на право використання кальяну.

Кальянопаління вважається найменш шкідливим, тому що при цьому відбувається не горіння, а усихання. Окрім того, в кальяні використовується спеціальний тютюн, до того ж відбувається фільтрація і зволоження диму. Це досягається завдяки тому, що частина шкідливих домішок розчиняється у воді, частина концентрується на внутрішніх поверхнях верхньої частини кальяну (шахта) і в шланзі. Дим, проходячи крізь воду, також очищується, охолоджується і зволожується.

Кальян складається з колби, шахти, шлангу, чашки з блюдцем (рис. 2.42). Колба (нижня частина кальяну) — це резервуар для рідини, яка є фільтром для очищення диму від смол і його охолодження. Колби бувають скляні з нанесеним розписом найчастіше зеленого або синього кольорів, із богемського скла, кришталеві, акрилові (пластикові) і металеві. Через прозоре скло добре видно не лише рівень рідини, а й гру бульбашок у ній. Шахта (середня частина кальяну) являє собою полу трубку довжиною від 0,2 до 1 м, яка призначена для охолодження диму і очищення його від смол. Шахти бувають складувальні та на різьбі. В першому випадку для з'єднування шахти з колбою використовують ущільнювач для забезпечення герметизації з'єднання. Недоліком такої конструкції є те, що при пересуванні кальяну колба може відокремитися і розбитися, перевагою — простота її заміни. Шахта на різбі з'єднується з колбою надійніше. Основний недолік — не для всіх шахт на різбі можна знайти відповідну колбу. Кращі металеві шахти виробляють з латуні та нержавіючої сталі. Шахти можуть складатися з декількох частин (розбірні), що зручніше при догляді та перенесенні кальяну.

Шланг виготовляють з прорезиненої тканини, шкіри, шкірозамінника. Для його оформлення може бути використаний бархат або шовк. Основна вимога до шлангу — його герметичність. Довжина коливається від 0,4 до 1,5 м (інколи до 2 м) і залежить від розміру кальяна. Він з'єднується з шахтою отвором у вершині колби. Шланг складається з трьох частин: патрубок, за допомогою якого відбувається з'єднання з шахтою або колбою, власне шлангу і мундштука. Патрубки виготовляють з твердих порід дерева (дуб, береза) або металу завдяки чому вони краще притираються до металевих частин кальяну і довговічніші. Мундштук виготовляють із дерева, металу, бурштину, скла, органічного скла. У закладах ресторанного господарства використовують одноразові мундштуки з пластмаси, що є більш гігієнічним.

Чашка і блюдце — верхня частина кальяну. В чашку поміщають тютюн, вона може бути глиняною або керамічною. Глиняна — простіша, але більше підходить для паління; керамічна — гірше утримує тепло, але міцніша і красивіша. Заправлену тютюном чашу запаковують фольгою. Замінити її можна тонкою

металевою сіткою, яка виконуватиме ту ж саму функцію. На фольгу викладають деревне вугілля і накривають ковпачком, який захищає тліюче вугілля від вітру, розбризкування таблетованого вугілля при його розпалюванні (рис. 2.43).

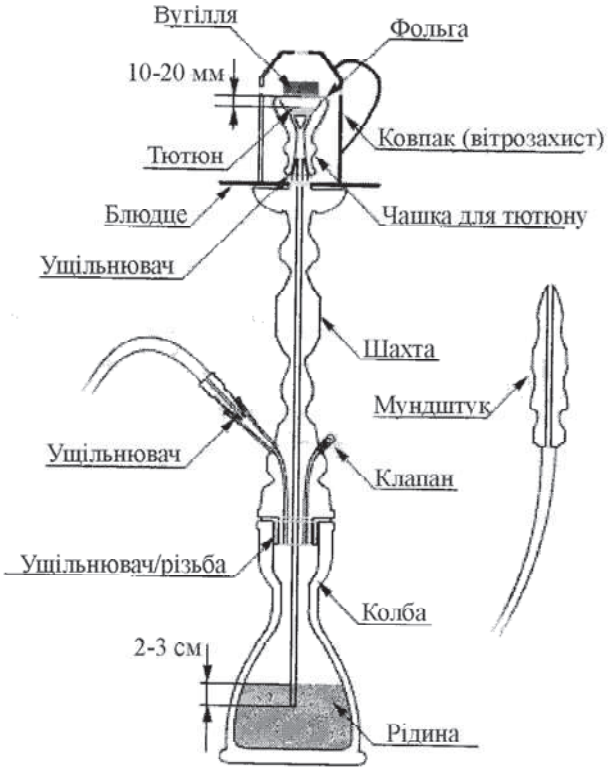


Рис. 2.42. Будова кальяну

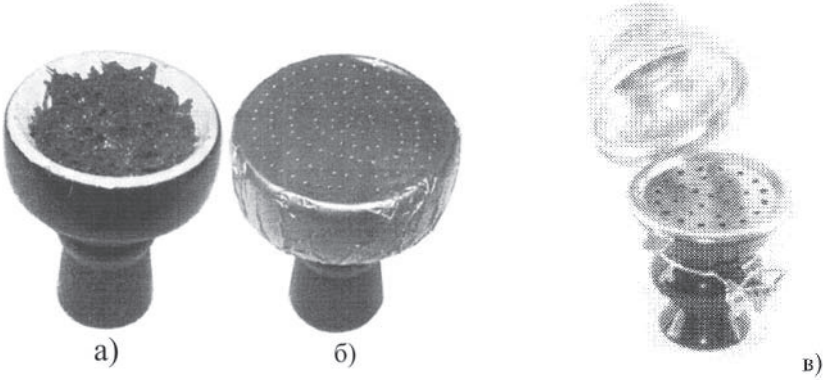


Рис. 2.43. Заправлення чашки тютюном:
а) чашка з тютюном; *б)* накриття чашки фольгою; *в)* чашка з ковпачком

Блюдце не дає вугільному попелу сипатися на підлогу (стіл). На нього можна покласти тютюн або мундштук, щипці для вугілля.

Кальян може мати спеціальний клапан для випускання зайвого диму із колби. При цьому він не повинен пропускати повітря із зовнішнього середовища. Дим має легко виходити через отвір у клапані.

Для розпалювання вугілля використовують спеціальну горілку, яка заправляється, як запальничка (рис. 2.44, *б*), корзину для перенесення і розпалювання вугілля (рис. 2.44, *а*), щипці для вугілля (рис. 2.44, *в*).

Кальян встановлюють на плетену підставку, щоб запобігти подряпинам на столі чи підлозі (рис. 2.45, *а*). Транспортується він у спеціальних кейсах або рюкзаках (рис. 2.45, *б*), для очищення шахти використовуються спеціальні шомполи (рис. 2.45, *в*).

а) *б)* *в)*

Рис. 2.44. Аксесуари для вугілля:
а) корзина для розпалювання і перенесення вугілля;
б) горілка для розпалювання вугілля; в) щипці для вугілля

а) *б)* *в)*

Рис. 2.45. Аксесуари для догляду за кальяном:
а) підставка; б)рюкзак; в) щіточки для очищення колби і шомпол для очищення шахти

Для кальянопаління використовують кальяни, які класифікують за такими ознаками: функціональністю, висотою, якістю. За першою ознакою кальяни поділяють на функціональні та сувенірні. До сувенірних відносять мініатюрний і

міні-кальяни, перший висотою 10—15 см, другий —15—30 см, а також кальян-велетень — вище 2 м. Слід при цьому зазначити, що практично всі кальяни можуть бути сувенірними, якщо вони є витворами мистецтва.

До функціональних кальянів відносять: малий, середній, високий, кальян-велетнь, кальян на шарі, кальян-трансформер, кальян коктейльний і кальян багатотрубчастий. Їхні відмінні особливості описані в табл. 2.9.

Малі кальяни рідко бувають розбірними, тому їх важко чистити; носики і випускний клапан у них паяні і легко ламаються. Для їх виготовлення використовують легкі метали, які можуть інтенсивніше адсорбувати шкідливі речовини та яди. Слід обережно очищувати випускний клапан (зазвичай він може іржавіти). Для виготовлення шлангів використовують не дуже якісні матеріали, і тому вони менш еластичні.

Таблиця 2.9

ХАРАКТЕРИСТИКА ФУНКЦІОНАЛЬНИХ КАЛЬЯНІВ

Кальян	Висота, *см*	Характеристика			
		шланг	колба	шахта	інше
Малий	30—55	Прогумована тканина	Скляні малі колби, фільтрація і охолодження недостатні, синього або зеленого кольору, іноді з орнаментом	Легкі матеріали, рідко бувають розбірними, носики і випускний клапан паяні	Недорогі, важко чистити
Середній	55—70	Прогумована тканина, шкірзамінник	Скляні, прикрашені орнаментом	З м'яких або більш твердих металів, .прикрашені візерунками і декоративними вставками, в основному розбірні	Помірна ціна
Високий[22]	70—100	Шкірозамінник, шкіра, для оформлення може використовуватися шовк, бархат, хутро	З богемського скла або кришталю, з орнаментом, декоровані золотом або сріблом, мають оригінальну форму	З нержавіючих твердих металів; інкрустовані золотом, сріблом, дорого цінними каменями; мають різьбу, завжди розбірні	Дорогі, зберігаються в кейсах, легко чистити
Велетень[22]	до 150	--»--	--»--	--»--	Дуже дорогі, важкі, громіздкі, важко заправляти і чистити

Кальяни середні є основою кальянопаління, і в більшості закладів ресторанного господарства ввикористовують саме такі. Їх висота дозволяє добре охолоджуватися диму, а випускний клапан — оновлювати його. Форми колб в основному не відрізняються від колб малих кальянів, а шланги в них більш різноманітні.

[22] Елітні кальяни

Кальян високий і кальян-велетень належать до елітних. Характерною особливістю їх є не тільки висота, але й якість (за останньою ознакою деякі малі і середні кальяни також можуть бути елітними). Для їх виготовлення використовують дорогі матеріали — кришталь, срібло, золото, латунь, дорогоцінні камені, шовк. Шахта і колба мають різьбу, що забезпечує їх герметичність. Вони завжди розбірні, що сприяє їх якісному очищенню. З якісних матеріалів виконують і всі інші аксесуари: блюдця, ковпаки, щипці тощо. Елітні кальяни зберігаються в кальянних кейсах, в яких їх зручно переносити і зберігати.

Кальяни-велетні використовуються в закладах ресторанного господарства рідко через їх непрактичність (важко чистити і заправляти, більш дорогі).

Кальян на шарі зручно використовувати, коли однотрубний кальян курять більше двох. Оскільки шланг при передаванні закручується навколо шахти, це створює певні незручності. Функція шара якраз полягає в тому, щоб забезпечувати при передаванні шлангу його вільне обертання. Найбільш зручні і функціональні високі кальяни на шарі, в інших шар фактично виконує декоративну роль.

Кальян-трансформер має висоту 100—120 см. Його виготовляють із якісних матеріалів і оснащують еластичними шлангами. Поява таких кальянів обумовлена тим, що високі кальяни нестійкі, тому є можливість трансформувати їх у нижчі. При цьому середню частину шахти можна вийняти, і кальян стає нижчим як мінімум на 20 см, а значить і більш стійким. Трансформери виготовляють з високоякісних матеріалів.

Кальян коктейльний належить до малих кальянів, його висота складає не більше 50 см і його, як правило, виготовляють з якісних матеріалів. Назва цього кальяну походить від колби — вузької, як шейкер. В таку колбу можна додавати менше рідини, ніж у звичайну (в цьому перевага), але через меншу площу її дна кальян нестійкий. Незважаючи на це, він дуже популярний в закладах ресторанного господарства.

Кальян багатотрубчатий призначається для великих компаній. Він має від двох до шести трубок, висота його коливається від 45 до 145 см, а іноді й більше. Як правило, це кальяни з металу середньої твердості, носики для шлангів паяні, колби зі скла, шланги обшиті тканиною яскравого кольору. Функціональна особливість цього кальяну полягає в тому, що в носиках для шлангів є шарики, які не дозволяють дмухати всередину кальяну, недоліком — відсутність окремого випускного клапана і ламкість паяних носиків.

2.6.4. Матеріали для кальянопаління та заправка і подавання кальяну

Матеріали для кальянопаління поділяються на чотири групи: тютюн, кальян, кальянне вугілля, вміст колби (коктейль), фольга. Для кальянопаління використовують декілька видів тютюну: чистий тютюн — томбак, медова суміш — массіль і проміжна суміш між першими двома — журак.

Массіль є найбільш вживаним кальянним тютюном, в який добавляють різні ароматизатори — яблуко, диню, розу, суницю, м'яту тощо. Тютюну в ньому 30 %, патоки — 50 %, фруктів та спецій — 20 %.

Томбак — чистий чорний, крупно нарізанний кальянний тютюн, можливі добавки фруктів. Він алкалоїдний вид тютюну, тому перед вживанням його очищують. Для цього його змочують, віджимають, а потім заправляють ним кальян.

Журак — суміш неароматизованого чорного тютюну з фруктовою або тростинною патокою.

При приготуванні кальянів в колбу можна добавляти ягоди (вишня, виноград тощо), що дозволяє милуватися їх рухом у воді. Для підсилення ароматичних властивостей крім води можна добавляти соки, трояндове масло, молоко, алкогольні напої, фрукти. Таким чином готують кальянний коктейль, який заливають у колбу.

Однією із основних характеристик кальянного тютюну є його вологість. Через використання патоки він ще й липкий. Від вологості залежить, як він куритиметься і якої консистенції буде дим. Важливе значення має якість патоки і сиропу, в якому вимочується тютюн. При виборі кальянного тютюну обов'язково уточнюють дату його виготовлення. Якщо є можливість, слід перевірити також консистенцію. Тютюн массіль має бути вологим і в'язким, як варення. Вміст нікотину в різних сортах тютюну коливається від 0,05 до 4 %: Ultra — 0,05 %; Light — 0,1 %; Medium — 1,2—2 %; Strong — більше 2,5 %. Характеристика найбільш популярного кальянного тютюну наведена у додатку 21.

Вугілля для кальяну необхідне для того, щоб створити жар, завдяки якому тютюн усихає. Воно поділяється на дві групи: таблетоване і натуральне з деревини. *Таблетоване вугілля* рихле і швидко загорається, його обов'язково слід накривати ковпаком, тому що воно розбризкується, має різкий запах і сильно димить. Необхідно, щоб воно згоріло повністю. Тліє 15—25 хвилин. Перевага цього вугілля — швидка підготовка кальяну.

Натуральне вугілля з деревини вважається кращим для куріння, тому що не має хімічних домішок, не погіршує аромат тютюну, довго підтримує жар (40—50 хв.) та майже не дає диму. Його використання зручне й екологічно чисте, тому його в основному використовують в елітних закладах ресторанного господарства.

Фольга в кальяні використовується для того, щоб накривати тютюн — зробити на чашку «шапку», на яку викладається вугілля. Для «шапки» використовують харчову фольгу (складають у чотири шари) або спеціальну кальянну сіточку.

Кальянна церемонія включає не лише сам процес кальянопаління, а й підготовку до нього. Якщо кальян новий і ще не розкурювався, його необхідно промити без миючих засобів. Шахту бажано ще й прочистити шомполом.

Підготовка кальяну здійснюється в такій послідовності. В колбу наливають воду в такій кількості, щоб трубка, яка виступає з шахти після з'єднання її з колбою, була занурена у воду на 2—5 см.

Якщо кальян складний, то між колбою і шахтою вставляють резинову герметизуючу прокладку; якщо з різьбовим з'єднанням, то шахта вкручується в колбу, при цьому необхідно притримувати металеве кільце на ній.

Потім в шахту (або колбу) вставляється патрубок шлангу, а за необхідності ще й герметизуюче резинове кільце або смужки паперу, яким обертають штуцер патрубка в місці з'єднання з шахтою.

На розширену верхню частину шахти кладуть металеве блюдце, далі насаджують чашку для тютюну (теж з герметизуючим кільцем), в чашку щипцями кладуть певну кількість дещо розрихленого тютюну (приблизно одну чайну ложку), рівень якого не повинен бути вище краю чашки (рис. 2.43, *а*). Зверху чашку накривають фольгою, в якій по всій поверхні є маленькі отвори для надходження гарячого повітря (рис. 2.43, *б*).

На фольгу щипцями кладуть натуральне розпечене вугілля або таблетоване пресоване. Тривалість розігріву натурального вугілля від 1 до 3 хв., розігрівають його над вогнем до почервоніння, потім кладуть на фольгу, яка закриває чашку кальяну. При використанні таблетованого пресованого вугілля його підпалюють спеціальною горілкою, при обпалюванні виділяється їдкий дим, летять іскри, тому чашку накривають спеціальним ковпаком (рис. 2.43, *в*). Після обпалювання таблетка дуже гаряча, хоча при цьому має чорний колір. При використанні цього вугілля першу затяжку можна зробити через 10—15 сек після завершення виділення їдкого диму.

Кальян готовий до споживання після 5—10 інтенсивних затяжок, ознакою готовності є поява м'якого смаку тютюну.

Підготовку і розкурювання кальяну здійснює професійний кальянник (кальянний майстер). Від його професіоналізму залежить естетичне та органолептичне задоволення учасників кальянопаління.

Є декілька способів заправки кальяну: перед клієнтом, за барною стійкою, заправка на кухні, заправка та розкурювання заздалегідь.

Перший спосіб є найбільш ефектним і професійним. Кальянник на спеціальному столі розміщує все необхідне: розібраний кальян, тютюн, вугілля, спиртовку або горілку для розпалювання вугілля, заздалегідь замовлені і приготовлені компоненти, які наливають в колбу в присутності гостя, мундштуки, фольгу, голку для проколювання отворів у фользі, серветки тощо. Рівномірними граціозними рухами в присутності клієнта він збирає кальян (крім чаші з тютюном), кладе на спиртовку вугілля. Поки розгорається вугілля заправляє чашу тютюном і робить «шапку», після цього одягає чашу на шахту; перевіряє кальян на герметичність всіх з'єднань, кладе на чашу з «шапкою» розігріте вугілля і одягає ковпак. Нарешті кальянник розкурює кальян і подає його клієнту, вручаючи кожному персональний мундштук.

Заправка кальяну за барною стійкою здійснюється так само, як описано вище. Підготовлений кальян підносять і подають таким чином: красиво обмотують курильний шланг навколо шахти, кальян беруть за шийку колби правою рукою, лівою підтримують за дно колби і ставлять на кальянний столик або підлогу перед гостем.

Заправка кальяну на кухні не дає можливості гостю спостерігати за підготовкою кальяну і таким чином збіднює кальянний церемоніал.

В елітних закладах ресторанного господарства *кальян готують заздалегідь*, тобто з початку робочого дня кальянник заправляє і розкурює певну кількість кальянів і ставить їх в спеціально підготовлених місцях. Незалежно від того, є гості чи немає, протягом всього дня він час від часу заправляє кальян. Гості, якщо бажають, сідають і починають курити.

Щоб продовжити термін служби кальяну, за ним треба певним чином доглядати. По-перше, після паління, його треба помити і почистити в той же день. При цьому не слід використовувати миючі засоби. По-друге, воду в колбі бажано міняти кожного разу або при заміні сорту тютюну. При заміні води її бажано ретельно промити з використанням шомпола. По-третє, шахту кальяну також бажано помити і прочистити. По-четверте, шланги також можна промивати водою, але чим рідше, тим краще. По-п'яте, можливі проблеми і несправності, які необхідно професійно усунути. Наприклад, якщо кальян погано «тягнеться»,

слід перевірити його на герметичність. Для цього після того, як кальян зібрали, рукою прикривають чашку з тютюном і тягнуть повітря через шланг. Воно не повинно проходити. Якщо проблема залишається, то тоді можливі дві причини: або недостатня кількість отворів у фользі, або багато води у колбі і трубочка шахти надто глибоко в неї занурена (більше 3 см).

При палінні може з'являтися неприємний смак: гіркий або кислий. Це трапляється якщо:

1) дуже тонка фольга або дуже тісно укладений тютюн;
2) недостатньо промита шахта;
3) порча шлангу (через миття внутрішня поверхня шлангу починає розкладатися, сипатися і виділяти неприємний запах);
4) тютюн і /або вугілля могли зіпсуватися.

2.6.5. Обслуговування гостей в кальянних кімнатах

Кальянна карта

Одним із важливих етапів в організації процесу обслуговування споживачів є розробка кальянної карти. До неї включають класичний кальян на воді (соку, молоці), кальян на алкоголі і свіжих фруктах.

При приготуванні кальянного коктейлю використовують такі алкогольні напої: вина, шампанське, коньяк, віски, абсент, лікери, ром; свіжі фрукти: яблуко, грушу, гранат, апельсин, ананас, полуницю, вишню, персик, диню; м'яту; спеції тощо.

Кальян готують на спеціальному кальянному тютюні, що має приємний аромат фруктів, ягід та квітів.

Нижче наведено приклад кальянної карти.

Кальянна карта

Асортимент тютюну на вибір: яблуко, диня, вишня, виноград, м'ята, суниця, абрикос, слива, манго, банан, роза, кокос, ананас, мультифрукт, апельсин, жасмін, ваніль, карамель, капучино, арбуз, малина.

Найменування кальяну	**Ціна, грн..**
На воді	750
На молоці	850
На вині (на свіжому яблуці і вині)	1150
Харібі (на свіжому яблуці)	950
Клеопатра (на свіжому яблуці і молоці)	1050
Алладін (на свіжому яблуці і абсенті)	1300
Фірмові клальяни	
Каре кола (на грейпфруті і молоці)	1250
Каре Go-Go (на свіжому яблуці і шампанському)	1400
Казка Сходу (на пахучій дині та арабських спеціях)	2000
Шейх Шиша (на свіжому ананасі і арабських спеціях)	1800
1001 ніч (на свіжому гранаті та арабських спеціях)	1500

Кальянна карта може бути поповнена за рахунок різноманітного асортименту кальянних коктейлів (табл. 2.10).

Таблиця 2.10

АСОРТИМЕНТ КАЛЬЯНІВ

№ з/п	Найменування кальяну	Кальянний коктейль
1.	Іорданія	Екзотичне поєднання рози, сливи, м'яти, доповнене сиропом облепихи і шипшини
2.	Берег слонової кістки	Густий молочний дим, просякнутий ароматом банана і кокоса
3.	Японська сакура	Приємне поєднання тютюну, вишні, лимона, ванілі з червоним вином
4.	Єгипетська ніч	Свіжість мартіні і лимону переплітаються з ароматом дині і м'яти
5.	Сардинія	Поєднання суниці, лимону, корамелі з абсентом і сиропом м'яти та лісових ягід
6.	Йокогама	Аромат спілої вишні підсилюється коньяком і скибочками лимону
7.	Розмова мудреців	У складі води, вина, гвоздики
8.	Рай на Землі	У складі шампанського, коньяку, соку
9.	Ангел	У складі кокосового молока, малібу, рому
10.	Піраміда	У складі мартіні, самбука, текіли, води
11.	Фараон	У складі куантро, текіли, бейма, мартіні, води
12.	В гостях у Гурій	У складі калуа, віскі, джина, самбука
13.	Кальян для закоханих	У складі троянди, полуниці, вишні на шампанському і вині
14.	Райдуга	У складі соку мультифрукт, манго, ананас, яблуко, груша, вишня, апельсин, вода охолоджена
15.	Схід сонця	У складі шампанського, вина, соку (мультифрукт, манго, ананас, яблуко, груша, апельсин), води охолодженої

До складу вищезазначеного асортименту входить кальянний тютюн на вибір, що наводиться у табл. 2.11.

Таблиця 2.11

АСОРТИМЕНТ КАЛЬЯННОГО ТЮТЮНУ

Кавун	Апельсин	Ананас	Абрикос	Банан	Виноград
Вишня	Голубика	Грейпфрут	Гранат	Диня	Жасмин
Гумка	Кардамон	Кола	Кальян	Капуччіно	Суниця
Кофе	Кориця	Кокос	Ківі	Лимон	Малина
Мандарин	Манго	Мультифрукт	М'ята	Персик	Троянда
Слива	Яблуко (зелене)	Яблуко (подвійне)	Фісташки	Шоколад	Білий виноград

Обладнання та обслуговування гостей в кальянних кімнатах

Всі, хто палив кальян, згідно з традиціями і східним церемоніалом, відчув релаксацію і розслаблення. Він допомагає зібратися з думками у спокійній атмосфері, тому сприяє приємній, дружній бесіді з друзями або діловими партнерами. Кальян слід палити на ситий шлунок, бажано напівлежачи у затишній кімнаті.

Кальянна кімната оформляється в східному стилі (рис. 2.46). Світло регулюється індивідуально. В кімнаті встановлюються низькі дивани з подушками, пуфики, низькі столики, на які ставлять кальян. Він не повинен стояти надто високо, тому його можна поставити і на підлогу. В кальянній кімнаті є спеціальні кнопки виклику офіціанта.

Рис. 2.46. Інтер'єр кальянної кімнати

Кальянний етикет передбачає дотримання певних правил під час кальянопаління. Кальян кожен палить так, як йому подобається: в затяжку, не в затяжку, на повні груди. Ніколи не слід вчити інших, як треба палити, критикувати різні способи паління. Якщо кальян палять декілька осіб, то для цього можуть бути передбачені багатотрубчаті кальяни, але одночасно затягуватися з одного кальяну неможливо — це треба враховувати. Якщо при цьому використовують однотрубчатий кальян, то його не можна передавати із рук в руки, а слід обережно підсунути ближче до людини, яка спілкується з вами, а шланг покласти поряд мундштуком у її бік. Не можна прикурювати сигарету від вугілля в кальяні. Це не лише не естетично. Недоцільно палити кальян і сигарети в одному і тому ж місці та в один і той же час. Не можна за кальяном зловживати алкогольними напоями, бо навіть невелика їх кількість може негативно вплинути на самопочуття і настрій. Кращим напоєм до кальяну є чай, краще зелений або каркаде. Не слід пити рідину з колби кальяну, тому що в ній осідають шкідливі речовини з викуреного тютюну. Не бажано використовувати жодний інший тютюн, крім кальянного, тому що можна пошкодити горло.

Кальянна церемонія може здійснюватися на виїзді (кальянний кейтеринг). Для цього використовують виїзні кальянні кімнати у вигляді шатра (6,6х6,6 м) на 20—25 осіб (рис. 2.47). Основним матеріалом для його виготовлення є дошки, фанера, плівка, ковровий палас. Його розміщують на відстані 50—100 м від

джерела електричного струму. Шатро оформляють у східному стилі: встановлюють 6—8 диванів (1,5х1,0 м), 40—50 подушок (0,5х0,7 м), 2—4 крісла-груші, пуфики, аудіо-центр з підборкою східної музики на 30 годин (рис. 2.48). На стінах мають бути картини східного пейзажу, над входом — бахрома, кисті, всередині — світильники східні, свічки, факели — до 30 ароматів тютюну, до 20 коктейлів різних за смаком, східні солодощі, горіхи, мед, варення, чай (із залученням чайних майстрів для його приготування).

Рис. 2.47. Виїзна кальянна кімната

Рис. 2.48. М’які меблі у кальянному шатрі

Кальянну церемонію обслуговують два кальянних майстра, одягнутих у форму народів сходу, які готують і подають кальян гостям. Проведення кальянної шоу-церемонії може супроводжуватися розповідями з історії кальянів різних країн (Турції, Індії, Єгипту та ін.), східними танцями, шоу-вогнями, музикою, шоу-програмою з подарунками.

Приводом для кальянної церемонії можуть бути різні заходи і свята (весілля, день народження, виставка, ділові зустрічі, семінари, конференції, активний відпочинок).

Питання для самоперевірки

1. Сутність послуги кальянопаління.
2. Будова кальяну.
3. Вимоги до колби кальяну.
4. Вимоги до шахти кальяну.
5. Вимоги до чашки для тютюну.
6. Вимоги до шлангу та мундштука.
7. Аксесуари до кальяну, їх призначення.
8. Класифікація кальянів, їх характерні особливості.
9. Характеристика кальянного тютюну.
10. Характеристика кальянного вугілля.
11. Вимоги до фольги і правила заправки чаші фольгою.
12. Кальянний коктейль: його склад і призначення.
13. Підготовка кальяну до кальянопаління.
14. Характеристика способів заправки кальяну.
15. Догляд за кальяном.
16. Недоліки при підготовці кальяну та їх усунення.
17. Характеристика кальянної карти.
18. Обладнання кальянних кімнат.
19. Кальянний етикет.
20. Особливості кальянного кейтерингу.
21. Заклади ресторанного господарства, в яких створюються умови для сигаропаління, вимоги до них.
22. Правила сигарного клубу.
23. Хто обслуговує гостей під час сигарної церемонії?
24. Варіанти організації сигарної церемонії.
25. Рекомендація сигар до різних страв та напоїв.
26. Будова, форма та формат сигар.
27. Зберігання сигар та обладнання, що використовується при цьому.
28. Сигарні аксесуари.
29. Обов’язки фумільє.

Розділ 3

ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЕВНИХ КОНТИНГЕНТІВ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА РІЗНИХ ТИПІВ

3.1. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАНАХ

Ключові терміни: ресторан, основні та додаткові послуги ресторану, концептуальний ресторан, ресторанний майданчик, національний ресторан, препатійний ресторан

3.1.1. Основні та додаткові послуги ресторану

Ресторани належать до закладів ресторанного господарства загальнодоступної мережі. Їм властиві не лише загальні *функції*, характерні для цих закладів — виробництво, реалізація та організація споживання продукції харчування, а й специфічні, а саме:

— поєднання вищеназваних функцій з організацією відпочинку, розваг та дозвілля споживачів;

— надання продукції та послуг високої якості за цінами, що відповідають класу ресторанів;

— надання додаткових супутніх послуг: послуги з доставки їжі за адресою, сервісні послуги на дому, в офісі тощо.

Вимоги до ресторанів різного класу представлені у додатку 1. Вони охоплюють комплекс вимог до ресторанів, які можна об'єднати у такі групи: вимоги до місця знаходження та стану прилеглої території, приміщень для споживачів; меню та прейскуранта, асортименту кулінарної продукції та закупних товарів; персоналу; організації торгово-виробничих процесів; дотримання умов техніки безпеки праці; надання послуг та контроль за їх якістю; дотримання санітарно-гігієнічного режиму на підприємстві.

Послуга з організації харчування у ресторанах є основною. При цьому може бути запропонований вільний вибір страв, скомплектовані раціони харчування, святковий сніданок, обід чи вечеря. При наданні цієї послуги в більшості ресторанів застосовують метод обслуговування офіціантами (повне або часткове)[23]. У ресторанах «люкс» при подаванні страв використовують спеціальні ефекти, розробляють ритуал подавання страв, готують їх у присутності споживачів. У ресторанах швидкого обслуговування, як правило, застосовують метод самообслуговування. У багатьох з них в окремому приміщенні встановлюють барну стійку, що дозволяє розширити комплекс послуг з організації харчування.

Особливе місце в організації дозвілля посідає музичне обслуговування. У ресторанах «вищого» класу та «люкс» можуть організовуватися виступи вокально-інструментальних ансамблів, солістів, естрадних співаків тощо. У ресторанах «першого» класу музичне обслуговування забезпечується завдяки вико-

[23] Організація процесу обслуговування споживачів детально описана у розділі 2.

ристанню музичних автоматів, відео- та аудіоапаратури тощо. У ресторанах, як правило, передбачено танцювальний майданчик.

Додаткові послуги, які надають ресторани, поділяються на три групи:

— з реалізації та організації споживання продукції та послуг;

— зі створення зручностей для споживачів;

— з організації дозвілля.

До першої групи входить:

— організація обслуговування святкових та ділових зустрічей поза межами ресторану (кейтерингові послуги);

— доставка кулінарної продукції, кондитерських виробів та обслуговування споживачів за замовленням на робочих місцях, удома, в номері готелю, на транспорті тощо;

— послуги офіціанта (бармена) вдома;

— реалізація талонів (абонементів) на обслуговування скомплектованими раціонами;

— пакування виробів, куплених у ресторані.

До другої групи можна віднести:

— бронювання місць у залі ресторану за телефоном;

— гарантоване зберігання особистих речей споживачів (верхнього одягу, сумок тощо);

— виклик таксі на замовлення споживача;

— догляд за дітьми;

— продаж квітів, сувенірів;

— телефонний зв'язок;

— обмін валют;

— прийом для розрахунку кредитних карток тощо.

Третя група включає додаткові послуги з організації дозвілля. Це може бути казино при ресторані, більярдний або боулінг-клуб, дискотека тощо.

Для збільшення місткості ресторану у весняно-літній сезон при ньому функціонує літній (відкритий) майданчик (літній ресторан). Він може бути не лише доповненням до стаціонарного ресторану, а й повноцінним його видом. Завдяки цьому закладу харчування створюються додаткові зручності: можливість посидіти на свіжому повітрі в комфортних умовах у колі друзів.

3.1.2. Сучасні концепції організації обслуговування споживачів у ресторанах

Ресторани — своєрідні типи загальнодоступних закладів ресторанного господарства, в яких загальна концепція їх роботи виходить за рамки звичної (класичної) виробничої та обслуговуючої діяльності, даючи можливість творчо підходити до організації харчування та дозвілля споживачів, оформлення меню, інтер'єру тощо. У таких закладах страви та напої мають специфічні (тематичні) назви, що відповідають загальній концепції закладу.

Для вітчизняних споживачів ресторан є своєрідним театром, видовищем, в якому відвідувач, по суті, платить не тільки за харчування, а й за атмосферу, ідею. Ресторани можна класифікувати за різними ознаками (рис. 3.1). Проте найбільш суттєвим є розподіл їх на дві основні групи: концептуальні та ті, що

не дотримуються чіткої концепції. Концепція ресторану може бути продиктована специфікою його кухні (український, японський, китайський, італійський тощо), загальною атмосферою (джазовий, елітний, молодіжний тощо) або стилізованою ідеєю художнього твору («Міміно», «За двома зайцями», «Війна і мир» тощо). Концепції повинні відповідати дизайн інтер'єру, посуд, меню, розважальна програма, організація обслуговування, асортимент страв та напоїв.

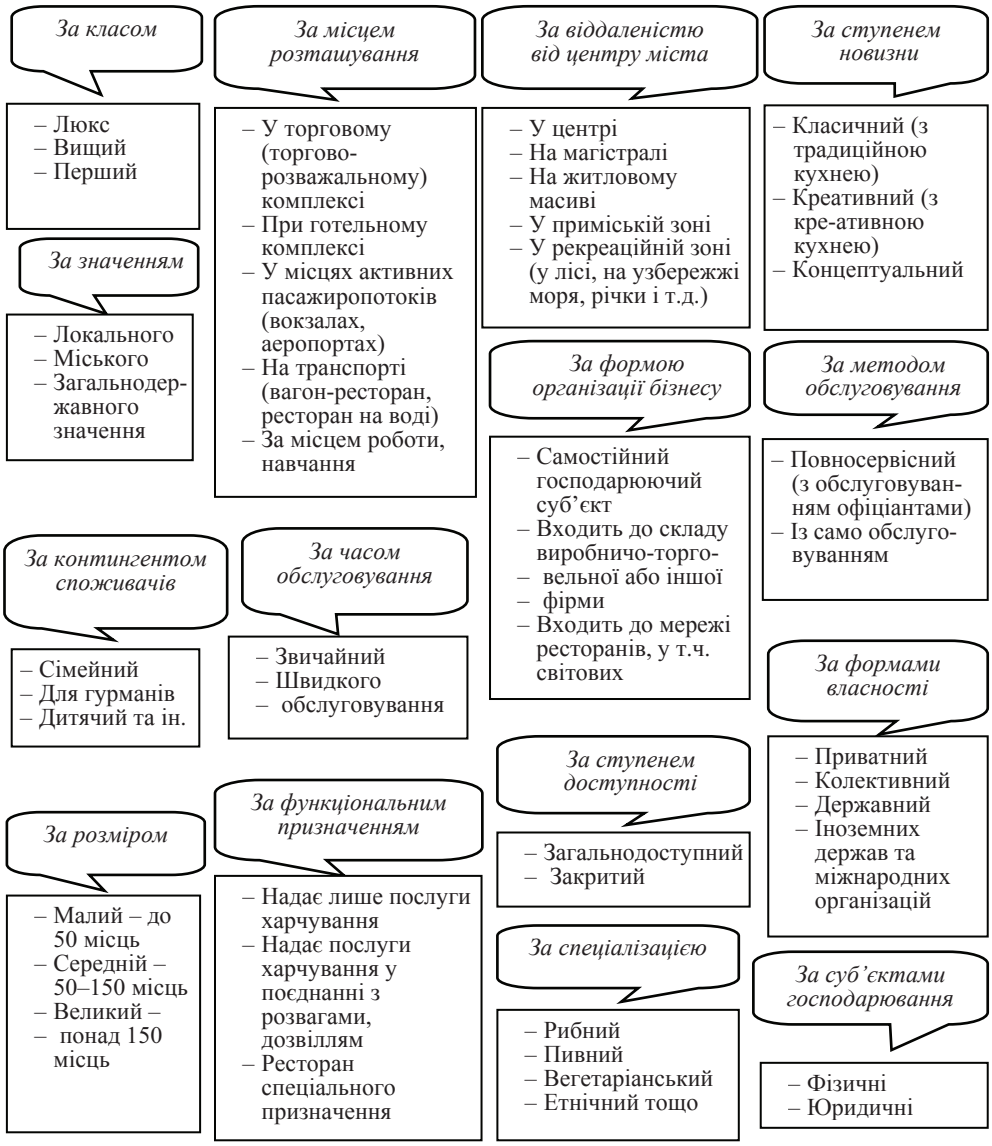


Рис. 3.1. Класифікація ресторанів

При розробці концепції ресторану важливо виявити, для якого контингенту споживачів він створюється: елітний ресторан для споживачів з високим рівнем доходів; ресторан, доступний для споживачів із середнім рівнем доходів; для людей різного віку; для сімейного відпочинку тощо.

Залежно від контингенту споживачів, мети, з якою вони відвідують ресторан, використовують дорогі або дешевші засоби оформлення інтер'єру підприємства, відповідний посуд та столову білизну. Для елітних ресторанів характерними є тенденції повернення вишуканих, аристократичних манер, культури споживання страв та відпочинку, притаманних класичним кухням: французькій, італійській, російсько-дворянській, українсько-шляхетній. У ресторанах для споживачів із середнім рівнем доходів високий рівень обслуговування співіснує з більш демократичним стилем поведінки споживачів. Елітні ресторани, як правило, розміщуються в престижних кварталах, ресторани швидкого обслуговування — в місцях великого скупчення людей (біля станцій метро, вокзалів тощо).

У меню переважають класичні страви та напої високої якості або страви національної чи авторської кухні за відповідними цінами. Обраній концепції ресторану повинна відповідати форма обслуговування: повне обслуговування офіціантами з презентацією страв і напоїв, «шведський стіл», часткове обслуговування офіціантами, відпуск продукції «на винос» тощо. Суттєве значення має майстерність обслуговуючого персоналу, завдяки чому створена в залі атмосфера підсилюється та більш повно розкривається.

Досить часто на ринку ресторанного господарства зустрічаються підприємства ресторанного бізнесу для сімейного відпочинку, які створюють умови для організації харчування та дозвілля сім'єю і пропонують асортимент страв «домашньої кухні». Для цього відповідно обладнуються ігрові майданчики для дітей, розробляються програми відпочинку та меню зі стравами для дорослого і дитячого контингенту, в деяких випадках пропонується послуга з догляду за дітьми (baby-sitter).

Останнім часом популярними стали ресторани, які заявляють про себе як підприємства змішаного типу, наприклад ресторан-бар, ресторан-клуб, салон-ресторан. У своїй роботі вони поєднують характерні ознаки інших типів закладів.

Досить часто при ресторанах створюються відкриті ресторанні майданчики (літні ресторани). Літні ресторани можуть бути не лише доповненням до стаціонарного закладу, а й повноцінним видом ресторану. Вони поділяються на веранди, тераси, економ-тераси, ресторан-трансформер.

Веранда — це прибудова до закладу під капітальною покрівлею, яка надає презентативного зовнішнього вигляду його фасаду. Перевагу їй надають споживачі, які прагнуть скористатися послугами ресторану на свіжому повітрі. Утеплена веранда може працювати цілий рік. Влітку склопакети знімають, перетворюючи закриту веранду на відкриту.

Тераса — це ресторан на свіжому повітрі, огороджений кущами, квітами та іншими загорожами, з тентовою покрівлею, підлогою, викладеною плиткою тощо. Ресторан-терасу можна розмістити і на покрівлі, завдяки чому, крім перебування на свіжому повітрі, споживачам забезпечується споглядання краєвиду. Тераса працює 5—6 місяців, решту часу обладнання зберігається у спеціально орендованому складі.

Економ-тераса — це маленький майданчик біля фасаду ресторану, де встановлено 4—6 столів під зонтами.

Ресторан-трансформер — це ресторан, який у літній сезон, завдяки зняттю вікон і дверей, із зимового перетворюється на літній. Вікна повинні виходити в паркову або пішохідну зону.

Вибір типу літнього ресторану (майданчика), його оформлення залежать від концепції основного підприємства. Тут використовують зручні, красиві та практичні меблі: пластикові, плетені із лози, ротанга (вишукані — для солідних підприємств), дерев'яні, металеві ковані.

3.1.3. Тематичний концептуальний ресторан

Для концептуального ресторану характерним є взаємозалежність між усіма елементами, починаючи з назви ресторану і завершуючи атмосферою, що підсилює значення всіх його характеристик. Концептуальні ресторани поділяються на тематичні і національні (етнічні). Розглянемо основні підходи до створення концептуального тематичного ресторану на декількох прикладах[24].

Згідно з назвою *«Маямі Блюз»,* у ресторані розкривається музична тема з ліричними джазовими імпровізаціями. Зі стелі залу звисають джазові музичні інструменти — труби, кларнети, саксофони, підвішені майже на невидимих шнурах. Червоні та сині неонові лампочки вимальовують на стінах контури двох електрогітар, розміщених на протилежних стінах. Полиці за барною стійкою заповнені не лише різноманітними напоями, а й цілою колекцією дерев'яних статуеток Луї Армстронга, які застигли у різних позах. Відгуки музичної теми простежуються в декоративних композиціях, розміщених на стінах, де поєднуються кларнет, радіола, старий радіоприймач, а також пісочний годинник, морські зірки, сухе листя. Спинки стільців прикрашають ноти, вирізані з дерева. У репертуарі музикантів присутні блюзи та стильні джазові композиції.

Ресторан *«Мисливець»* стилізований під мисливську хатинку, стіни якої прикрашені справжніми шкурами диких тварин, рогами оленя. Полички заставлені флягами та іншими керамічними і скляними ємностями. Підвіконня та стіни прикрашають чучела болотяних та лісових птахів. Стеля оформлена у вигляді неба, яке видніється між гілками дерев, і засіяна лампочками-зірочками, що створює ілюзію нічного неба. На стінах зберігаються мисливські рушниці, патронташ, чоботи, плащ-палатка та інші атрибути полювання. Дерев'яні різьблені буфети, шафи для посуду, масивні стільці у залі, світильники, за дизайном схожі на керосинові лампадки, — все це гармонійно вписується у загальний план, відтворюючи атмосферу затишного місця. В залі встановлено мангал, на якому готують м'ясо, рибу, дичину.

Прикладом кінематографічної концепції є ресторан *«Міміно»*, інтер'єр якого створювався за мотивами однойменного художнього фільму Георгія Данелія (рис. 3.2).

[24] Пир-Украина / Питание и развлечения. — 2001. — С. 28—29

Рис. 3.2. Вестибюль ресторану «Міміно»

На стінах у рамках під склом розміщені кінокадри зі стрічки «Міміно». Біля входу гостей зустрічають манекени головних героїв. У залі працюють виключно дівчата, одягнені у форму стюардес «Аерофлоту». У ресторані часто демонструється цей фільм. Враховуючи національність головного героя, грузинський колорит у ресторані підкреслюється використанням таких архітектурних елементів, як ажурні дерев'яні арки, фігурні колони, віконця з кольоровими вітражами, характерні для будинків Колхіди. Неглибокі ніші в стінах заповнені національним посудом, кинджалами. У вазах лежать грона винограду. Нижній зал оформлений у вигляді винного льоху. Асортимент страв складається переважно зі страв грузинської кухні — чашошулі, тушкованого на кеце, сациві або хаші, шашлик тощо.

Назва ресторану *«Печера»* повністю відповідає його концепції (рис. 3.3). Над входом замість козирка височіє велика кам'яна глиба, яка підтримується двома ідолами, схожими на тих, що зустрічаються на о. Пасхи. Зал оформлений у вигляді підземного житла первісної людини, дерев'яна скульптура якої встановлена майже біля самих дверей. Стіни та стеля імітують текстуру черепашника, зі стелі бурульками звисають «сталактити», а з підлоги піднімаються «сталагмітові» колони, поділяючи простір на невеликі напівкруглі кабінки.

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

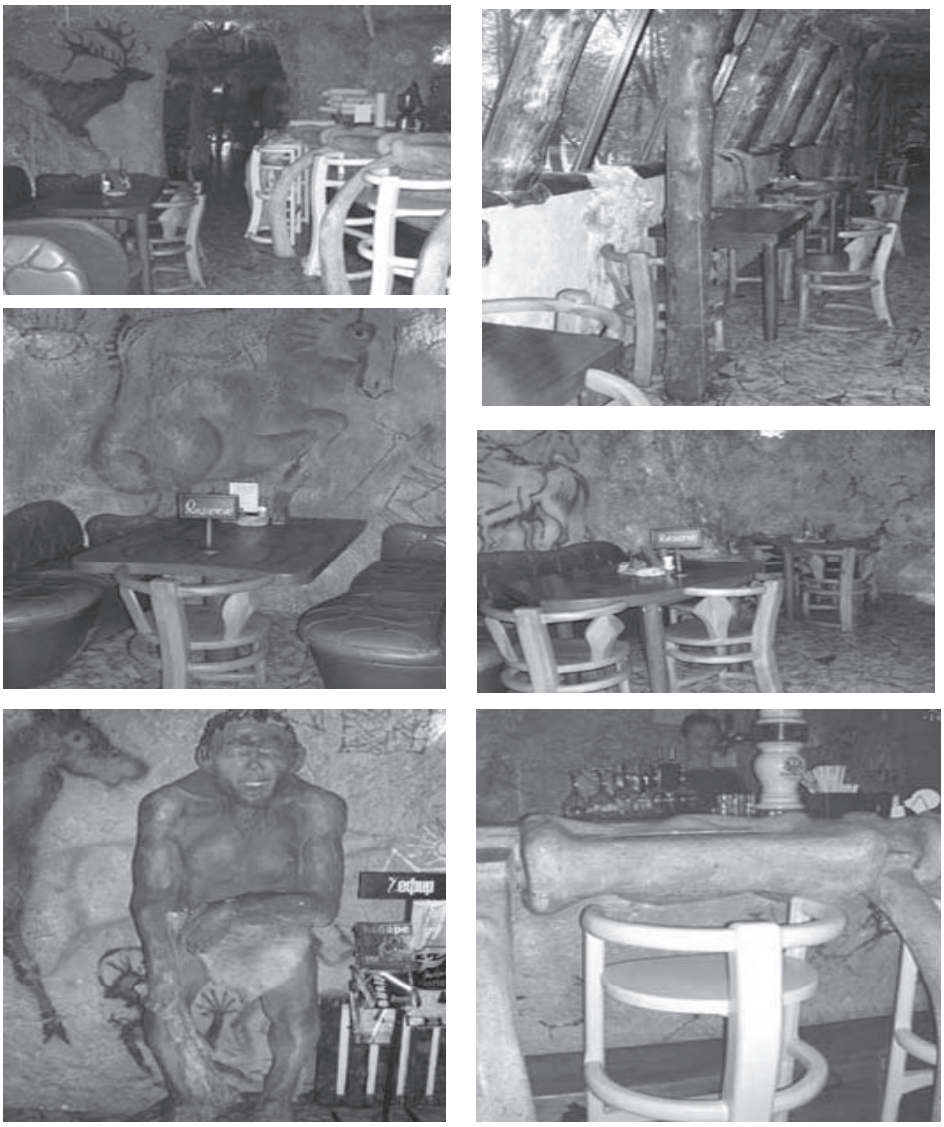


Рис. 3.3. Фрагменти інтер'єру ресторану «Печера»

3.1.4. Етнічний ресторан

Створення ресторанів, у яких відтворюється культура певних народів, у тому числі й кулінарна, набуло значного поширення. Це ресторани країн Сходу (японські, китайські, тайські), латино-американські (мексиканські, бразильські), Європи (французькі, італійські, німецькі), країн СНД (грузинські, узбецькі) тощо. При їх створенні приділяється увага особливостям національного кулінарного мистецтва, архітектурно-художнього конструювання будівель, приміщень,

дизайну, національного посуду тощо. Розглянемо основні підходи до створення етнічного ресторану на прикладі закладу з японською кухнею

При орієнтації ресторану на японську кухню в дизайні інтер'єру залу повинні використовуватися натуральні матеріали. Столи, стільці, столики для чайної церемонії, барна стійка, перегородки між столиками мають бути виконані з дерева, причому бажано темних тонів (рис. 3.4).

Рис. 3.4. Ресторан з японською кухнею

Поєднання темних дерев'яних меблів із загальним світлим тоном стін та стелі створює ауру, близьку до традиційного японського помешкання. До внутрішніх перегородок та абажурів світильників чудово пасує рисовий папір — він дозволяє приглушити, розсіяти електричне світло та створити у залі справжню «східну», трохи містичну атмосферу. Чудовим доповненням до інтер'єру можуть слугувати циновки («татамі») та інші елементи декору з очерету та бамбука, а також вічнозелені екзотичні рослини, зокрема бамбук. Якщо є можливість, у залі можна влаштувати невеликий басейн з живими рибками. На світлих стінах добре виглядатимуть два-три темних ієрогліфи або декілька мініатюр на шовку.

У залі можна встановити «тепан» — спеціальну електричну плиту з гладенькою поверхнею та трьома температурними режимами, на якій кухар готує страви безпосередньо в присутності споживачів. Гості при цьому можуть розміщуватись або за окремими столиками, або за єдиним О- чи П-подібним столом, який оточує тепан, на зразок барної стійки. Це дозволить гостям милуватися мистецтвом справжнього майстра, отримуючи, крім гастрономічної, ще й естетичну насолоду.

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

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

У сервіруванні японського столу широко використовують лакований посуд темних кольорів. Про те, яке враження він створює, не скажеш краще, ніж це зробив класик японської літератури Танідзакі Дзюнітіро: «Одного разу я був запрошений на чайну церемонію, де нам подали суп місо. До цього часу я їв цей суп, не звертаючи на нього особливої уваги, але коли я побачив його поданим при слабкому світлі свічок у лакованих темних чашках, то цей густий суп кольору червоної глини набув якоїсь особливої глибини і дуже апетитного вигляду… Та й відварений рис тішить погляд і збуджує апетит тільки тоді, коли він накладений у чорну лаковану діжечку».

Численні страви, ретельно продумані й підібрані, дивовижно гарно розкладаються на різного розміру тарілочках, блюдцях, тацях і в чашечках, призначених саме для тієї чи іншої страви. Звідси навіть з'явився поширений штамп, що японські страви готуються більше для очей, ніж для споживання. Кожна страва подається в спеціально призначеному посуді. На одну тарілку викладається окремо рис, на другу — риба, на третю — соус. Для паличок існує окрема підставка. Накритий стіл має виглядати красиво та вишукано — оформлення страви для справжнього японця не менш важливо, ніж її смак.

Те ж саме можна сказати й про посуд для саке. Його подають у невеликих глиняних або фарфорових глечиках без ручок, у яких і підігрівають. П'ють із невеликих чарочок, а деякі сорти — із маленьких квадратних дерев'яних коробочок, на яких обов'язково позначена назва ресторану або сорту саке.

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

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

У японській кухні присутні також м'ясні страви, страви з птиці, але значно рідше, ніж із вищеназваних продуктів.

Крім рису, в якості гарніру широко використовуються різноманітні види локшини — удон, соба тощо, популярні також страви з яєць.

Найуживаніші овочі — морква, огірки та дайкон (білий редис). Овочі японці їдять як у сирому вигляді, так і обсмаженими у клярі. Вони дуже люблять перші страви,

але їдять їх зовсім невеликими порціями (об'ємом не більше 250 см^3) — проте тричі на день, причому перевага надається бульйонам та пюреподібним супам.

Асортимент алкогольних напоїв не дуже великий. Популярним є «саке» (рисове вино), що став для них справді національним. Також популярне сливове вино — червоне (плюм) та біле (чоя). Пиво в Японії високої якості та дуже цінується. Крім усього іншого, ця країна багата природними мінеральними водами, але населення споживає їх вкрай рідко.

Споживання їжі у японців підпорядковується дуже складному ритуалу: слідуючи йому, стають на коліна або сідають на циновку, білосніжними серветками витирають обличчя та руки і лише тоді занурюють палички у фарфорові чашки з їжею, які просвічуються. Ложки не використовуються. Тверду їжу їдять паличками, а рідку п'ють.

Палички бувають із слонової кості, срібні, пластмасові, дерев'яні, але найбільш поширені із бамбука та пластмаси. Вони дуже прості у виготовленні, дешеві і гігієнічні. Після одноразового використання викидаються.

В японському ресторані доцільно продемонструвати гостям мистецтво чайної церемонії, яка має відбуватися у скромно оформленому приміщенні, прикрашеному токонома — каліграфічним сувоєм.

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

Коли господар, прибравши усе чайне приладдя, мовчки кланяється, церемонія вважається закінченою.

Наприкінці XIX століття мистецтво тяною почало втрачати релігійно-філософський зміст, який первісно був закладений у ньому, що сприяло перетворенню його на церемонію естетичного характеру. Церемонії проводяться у «полегшеному» варіанті, а іноді й у суто західній обстановці, однак дотримуючись старих канонів.

Аналогічно, спираючись на національні традиції, можна розробити практичні рекомендації до створення закладів і з іншими національними кухнями. Рекомендації щодо традицій споживання їжі в деяких країнах світу містяться в додатку 23. Крім того, додатково необхідно зібрати необхідний матеріал щодо меблів, посуду, оздоблення приміщень, культури застілля. Поєднання всього цього в одному підприємстві дозволить відтворити атмосферу національного ресторану.

3.1.5. Препатійний ресторан

Поняття «препатійний ресторан» з'явилося недавно. Він має певні відмінності від інших закладів ресторанного господарства. Pre-party — це те, що відбувається до party (основної вечірки), тобто зустріч, спілкування, аперитив на базі ресторану, де люди вирішують, куди піти далі — найчастіше в нічний клуб, де відбувається основне party[25]. До клубу, як правило, їздять компанією, а компанії

[25] Це відбувається, як правило, в п'ятницю-суботу і може бути в четвер та неділю

треба десь збиратися. Зручним місцем для цього є ресторан, кафе або бар, які знаходяться, скажімо, неподалік від клубу.

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

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

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

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

Як було описано вище, існує три варіанти розміщення: 1) в окремому закладі, 2) при клубі, 3) поєднання в одній споруді функцій ресторану, pre-party і party зі створенням клубної атмосфери.

Для інтер'єру препатійного ресторану характерним є лаунж-стиль: стриманий мінімалізм, функціональність, багато повітря й світла, кольорові акценти, легкі штори, низькі меблі (столики, диванчики), м'які подушки. Цей стиль сприяє створенню демократичної атмосфери без зайвого пафосу та активному спілкуванню гостей.

В закладі pre-party передбачено спеціальне меню з урахуванням того, що гості віддають перевагу легкій вечері — закускам, фондю, стравам, розрахованим на всю компанію. Особлива увага приділяється винній карті. Під час pre-party бар має значно більше навантаження, ніж кухня.

Під час pre-party стандарти обслуговування максимально спрощуються: акценти переводяться з тонкощів сервірування і ресторанного етикету на створення приємної атмосфери, зокрема за рахунок люб'язного, гостинного, доброзичливого, толерантного персоналу. Персонал не тільки обслуговує, а й спілкується з гостями, надаючи їм при нагоді цікаву інформацію про страви, кальян; цікавиться, чому постійний клієнт був відсутнім на попередній вечірці і т. ін. Таким чином, відносини між постійними гостями і персоналом стають приятельськими, що має важливе значення в таких закладах.

Деякі професіонали вважають, що на pre-party гості ще не готові до активного клубного сервісу і занадто вільна поведінка офіціантів або хостес може неприємно вразити. Перехід від одного стилю обслуговування (від класичного до демократичного) має відбуватися плавно. Велике значення для pre-party має музичне обслуговування, яке створює атмосферу, формує настрій. Вона повинна

бути достатньо динамічною, але не танцювальною, щось середнє між лаунжем і класичним танцювальним хаусом. Деякі професіонали вважають, що для pre-party підходять такі не жорсткі стилі музики, як lounge, deep, funk, R'n'B разом з хаусом, диско-хаус, вокальний-хаус, мінімал-хаус, мінімал-техно.

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

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

Питання для самоперевірки

1. Сутність поняття «ресторан».
2. Основні послуги ресторану, їх характеристика.
3. Додаткові послуги ресторану, їх класифікація.
4. Класифікація ресторанів.
5. Вимоги до концептуальних ресторанів.
6. Навести приклади створення концептуального тематичного ресторану.
7. Вимоги до ресторанів з національною кухнею.
8. Відкриті літні ресторанні майданчики, їх класифікація.
9. Вимоги до препатійного ресторану.
10. Альтернативи ресторану pre-party.
11. Варіанти розміщення препатійного ресторану.
12. Стилістика препатійного ресторану.
13. Режим роботи ресторанів pre-party.
14. Вимоги до меню та винної карти в препатійному ресторані.

3.2. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В БАРАХ

Ключові терміни: бар, барна стійка, бармен, фризер, шейкер, чарки, фужери, келихи, спиртні напої, лікер, змішані напої, коктейль, глінтвейн, крюшон, грог, коктейль-салат, пунш, соки, аперитив, дижестив.

3.2.1. Характеристика барів та їх устаткування

Класифікація барів

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

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

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

Нижче дається характеристика найбільш поширених барів.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Гриль-бар є для нашої країни новою, але вже популярною формою спеціалізації бару і вимагає до себе особливої уваги при проектуванні, обладнанні та експлуатації. Гриль-бар доцільно розташовувати у складі комплексу підприємств ресторанного господарства або в цокольних чи на перших поверхах. На відміну від інших типів бару, він може мати умови для попередньої підготовки страв, доведених згодом барменами до готовності у присутності споживачів. До

асортименту продукції гриль-бару входять страви нескладного приготування, які потребують в основному теплової обробки в грилях, на рожені або рашпері. У гриль-барі можуть реалізовуватися також коктейлі, вина, соки, прохолоджувальні напої. Тут доцільним є обслуговування не лише біля барної стійки, а й за столиками, бажано через офіціантів. У гриль-барі поряд зі швидким обслуговуванням споживачів слід передбачити створення комфортних умов для їх тривалого відпочинку.

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

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

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

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

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

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

3.2.2. Характеристика приміщень бару

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

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

Торговий зал бару оснащують сучасними зручними меблями: напівм'якими і м'якими кріслами або стільцями, столами, стільниці яких покриті декоративним

пластиком, деревом або склом. Скатертинами столи накривають у барах класу «люкс» та вищого, де подають холодні і гарячі кулінарні вироби. У пивному барі встановлюють дерев'яні столи, сидіння навколо них у вигляді бочок або табурети, стільці. У залі пивного і молочного бару можуть бути встановлені високі столи для споживання їжі стоячи. Оснащення молочних барів в основному таке, як і в кафе.

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

Основним обладнанням бару є барна стійка (рис. 3.5), яку розміщують у залі безпосередньо біля приміщення для продуктів та інвентарю, складування тари, мийної столового посуду.

Рис. 3.5. Барні стійки

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

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

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

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

3.2.3. Обладнання, посуд, інвентар

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

Стійка складається з двох стільниць: верхньої висотою 1100—1200 мм та шириною 350—400 мм, призначеної для обслуговування сидячих на високих

табуретках споживачів, та нижньої, розміщеної з внутрішнього боку стійки на висоті 850—900 мм від підлоги. Вона є робочою поверхнею для бармена.

Ширина робочого столу стійки бару складає 500 мм.

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

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

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

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

Для приготування змішаних напоїв використовують барний інвентар та інструмент (рис. 3.6).

Рис. 3.6. Барний інвентар та інструмент:
зліва направо в першому ряду — шейкери, в другому — стрейнер,
інструмент для відкорковування пляшок, дошка і ніж для нарізання лимона;
в третьому ряду — ложки для перемішування напоїв, пристрій для вичавлювання
натурального соку, пластмасова і металева ємності для льоду,
в четвертому — комбінований інструмент для відкорковування пляшок,
щипці для льоду, мірний посуд

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

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

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

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

До барного інвентарю належать склянки мірні, різноманітні за призначенням і конструкцією пробки для пляшок. Для закривання служать прості стопорні пробки, а також спеціальні для пляшок із безалкогольними газованими напоями і шампанським. Для розливання використовують пробки, усередині яких знаходяться дві трубочки різного діаметра (зазвичай одна розташована усередині іншої): велика — для напою, менша — для повітря. Виготовляють їх із пластмаси або металу. У пробок для розливання лікерів трубочка ширша. Для відмірювання порції напою служать дозаторні пробки. Найбільш досконалі оснащуються лічильником відмірюваних порцій.

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

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

Пляшки з вином, закупорені різними пробками, з пивом і газованими напоями, банки із соками відкорковують спеціальними або універсальними ключами. Щоб чарки і склянки з напоями не залишали на столі або стійці мокрих плям, необхідно підкладати під них спеціальні підставки з картону або паперові серветки. Сучасні аксесуари для барів представлені на рис. 3.7.

Для вишень і слив, якими прикрашають коктейлі, а також для канапе використовують шпажки, для змішаних напоїв — соломки різного діаметра, палички для розмішування коктейлів, прикраси для коктейлів і десертів. Крім того, у барі мають бути сифони для приготування газованої води, підставки для серветок,

таці, лійки, ложка для морозива, ступка з товкачем, столові набори — різноманітні щипці (для льоду, цукру, кондитерських виробів, бутербродів), чайні і кавові ложки, виделки для лимонів, десертні ножі, кондитерські лопатки, зубочистки в індивідуальній упаковці, палички для барбекю, свічки, серветки.

Рис. 3.7. Сучасні аксесуари та прикраси для барів

Напої подають у різноманітному посуді (рис. 3.8, 3.9): вина, коньяки і шампанське — у відповідних чарках і келихах; коктейлі — у склянках місткістю 75—125 мл; тонізуючі та прохолодні змішані напої — у конічних або циліндричних стаканах місткістю 250—300 мл; крюшони, пунші, глінтвейни і гроги — в чашках місткістю 100—150 мл.

б

а

Рис. 3.8. Скляний посуд для подавання напоїв:
а — конічні і циліндричні стакани; *б* — келихи

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

Рис. 3.9. Скляний посуд для міцних коктейлів

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

3.2.4. Барна карта

Асортимент напоїв і страв у барі залежить від його спеціалізації.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Подають довгі коктейлі у бокалах хайбол та харікейн.

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

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

За сировинною основою. Класифікація коктейлів за їх базою чи основою насамперед пов'язана з тим, що основа напою складає у більшості випадків до 50 % коктейлю, не враховуючи наповнювача. Знаючи, на якій основі виготовляється коктейль, можна визначити прихильність гостей бару до того чи іншого базового напою.

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

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

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

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

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

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

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

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

За другорядними ознаками коктейлі класифікують таким чином.

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

Класифікація ***за смаковими якостями*** додатково надає інформацію про той чи інший коктейль, формуючи уявлення про нього, а саме: ароматичні (White Lady, Kip Royal), гірко-солодкі (French Connection), густі вершкові (Alexander, Golden Cadillac), освіжаючі (Cuba Libre, Campari Orange), фруктові (Mai Tai, Zombie), терпкі (Bacardi cocktails), напівсухі (Gin and It), міцні (Band B, Brandy Egg-Nog), легкі (Sent Orange, Americano II), м'які (Horse's Neck II, Apotheke), пі-

[26]Їх характеристика наведена у додатку 23

[27]Спершу наведена загальна назва групи, в дужках — назва конкретного коктейлю, що входить до групи

кантні (Bloody Mary), кислуваті (Side Car, Tequila Sour), шипучі (Ananasbowle), сухі (Bronx, Manhattan, Martini Dry), пряні (Angel's kiss).

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

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

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

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

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

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

Охарактеризуємо один із коктейлів за основними та другорядними ознаками (табл. 3.1, 3.2):

Таблиця 3.1

РЕЦЕПТУРА КОКТЕЙЛЮ «MARGARITA»

Склад	Нетто, мл	Технологія приготування
Текіла	40	По обідку коктейльної чарки за допомогою скибочки лимона робимо краст-облямівку. У чарку кладемо 2—3 кубики льоду та додаємо змішані у шейкері компоненти
Куантро лікер	20	
Сік лимона	10	
Вихід	70	

Таблиця 3.2

ОСНОВНІ ТА ДОДАТКОВІ КЛАСИФІКАЦІЙНІ ОЗНАКИ КОКТЕЙЛЮ «MARGARITA»

Основні		Додаткові (другорядні)	
За об'ємом	*Короткий напій*	За складом напоїв	*Краста*
За впливом на організм людини	*Коктейль-аперитив*	За смаковими властивостям	*Ароматний коктейль*
За основою	*На базі текіли*	За призначенням	*Примітка**
За технологією приготування	*В шейкері*	За вмістом алкоголю	*З високим вмістом алкоголю*
За температурою подавання	*Холодний напій*	За сезоном	*Не має чітких сезонних ознак*

* Рецептури коктейлів можуть і не належати до будь-якої другорядної групи, тому що не мають певних додаткових ознак

3.2.5. Подавання напоїв у барі

Правила подавання алкогольних напоїв у барі

Змішані напої готують переважно зі спиртних напоїв, які в барі можуть подаватися і в чистому вигляді. У табл. 3.3 описані можливі способи споживання алкогольних напоїв (табл. 3.4).

Таблиця 3.3

СПОСОБИ ПОДАВАННЯ АЛКОГОЛЬНИХ НАПОЇВ

Напій	Спосіб подавання	Кращі поєднання з іншими напоями	Коктейлі
Віскі	Кімнатної температури чи з льодом у бокалі tumbler; кімнатної температури в бокалі dram	З водою, содовою, колою	God Father, Irish Coffee, Manhattan, Dry Manhattan, Old Fashioned, rob Roy, Rusty Nail, Whiskey Sour
Коньяк	Кімнатної температури в коньячному бокалі на дижестив; із льодом у бокалі tumbler на аперитив (для VS і VSOP)	З водою, содовою, тоніком	Side Car, French Connection
Арманьяк	Кімнатної температури в арманьячному бокалі на дижестив; із льодом у бокалі tumbler на аперитив (для коньяку три зірочки)	З водою, содовою, тоніком, шампанським, кофе	
Бренді	Із льодом у бокалі tumbler на аперитив; кімнатної температури в коньячному бокалі на дижестив (для високоякісних бренді)	З содовою, тоніком, апельсиновим соком	Alexander, Brandy Egg-Nog, Stinger, Champagne Cocktail, Horse's Neck, Porto Flip
Кальвадос	Кімнатної температури в коньячному бокалі на дижестив; в середині вечері, в стопці (trou Normand); із льодом у бокалі tumbler на аперитив	З кавою, тоніком, апельсиновим соком	
Джин і напій з ялівця	Охолоджені, в стопці чи з льодом у бокалі tumbler	З тоніком, вермутом, лимонним соком	Bronx, Gibson, Gin and It, Gin Fizz, John Collins, Dry Martini, Perfect Martini, Negroni, Paradise, Singapore Sling, White Lady
Текіла і мескаль	Охолоджені, в стопці, з сіллю і шматочком лимона чи лайма		Margarita, Tequila Sunrise
Ром	Витриманий ром кімнатної температури в коньячному бокалі на дижестив		Bacardi Cocktail, Banana Daiquiri, Daiquiri, Pina Colada, Planter's Punch
Горілка	Сильно охолоджена, в стопці, може супроводжувати цілу вечерю		Black Russian, Bloody Mary, Bullshot, God Mother, Harvey Wallbanger, Screwdriver, Vodka Martini, White Russian
Марк і грапа	Кімнатної температури, в стопці, на дижестив		
Кірш	У стопці на дижестив чи в середині вечері	З вермутом, соком	Rose

Залежно від способу подавання спиртні напої можуть бути рекомендовані на аперитив і дижестив. Наприклад, коньяк в коньячному бокалі при кімнатній температурі подають на дижестив, а коньяк з льодом у бокалі тумблер — на аперитив. Спиртні напої поєднуються з певними безалкогольними. Наприклад, текіла добре поєднується з тоніком, лимонним і апельсиновим соком.

Таблиця 3.4

ХАРАКТЕРИСТИКА КОКТЕЙЛІВ-АПЕРИТИВІВ ТА ПРАВИЛА ЇХ ПОДАВАННЯ*

Назва групи	Назва напою	Посуд для приготування	Посуд для подавання	Смак і аромат	Колір	Особливості
Коктейль-аперитив (дообідній)	«Manhattan»	Шейкер	Мартінка, чарка для коктейлів	Сухий, з ароматом лимона	Золотисто-коричневий	Коктейль прикрашають вишнею. Для кращого смаку і аромату після приготування збризнути цедрою лимона
Коктейль-аперитив (дообідній)	«Олд-фешен»	Тумблер	Тумблер	Солодко-гіркий	Світло-золотий прозорий	Коктейль прикрашають вишнею або лимоном, апельсином. Подають з паличкою для перемішування
Коктейль-аперитив (дообідній)	«Martini dry»	Стакан для змішування	Мартінка	Свіжий, дуже сухий	Прозорий	Міцний алкогольний. Прикрасити оливкою або маслиною на шпажці. Щоб смак був більш виражений, необхідно добре охолодити посуд
Коктейль-аперитив (дообідній)	«Bronks»	Шейкер	Мартінка	Сухий, солодко-гіркий апельсиновий	Каламутно-оранжевий	Прикрасити апельсином. Для кращого смаку взяти натуральний апельсиновий сік

* Характеристика інших коктейлів наведена у додатку 23.

Аналогічно подають і лікери (додаток 24). Більшість їх у чистому вигляді подають з льодом. Деякі добре поєднуються з соками, кавою, содовою водою, тоніком. Більшість лікерів, наведених у додатку 24, входить до складу коктейлів.

У чистому вигляді в спеціальному бокалі подають шампанське. Бармен має чітко дотримуватися певних правил при роботі з цим напоєм:

— шампанське, за винятком деяких найвідоміших марок, не рекомендується довго зберігати;

— температура зберігання має бути в межах 5—15°С. Тепло викликає зміну тиску в пляшці, пробка стискається, як наслідок, не забезпечується герметичність. Смак напою втрачає свою витонченість, а колір стає бурштиново-жовтим. Під дією холоду в напої може з'явитися винний камінь;

— пляшку з шампанським слід зберігати в горизонтальному положенні, щоб пробка не розсохлася, не втратила еластичності та пружності, не розкришилася при відкоркуванні пляшки;

— шампанське слід зберігати в темному місці. Світло погано впливає на якість вин, особливо білих, оскільки у ньому з'являється сірчаний запах, що свідчить про те, що воно не придатне до вживання;

— відкриту не до кінця використану пляшку шампанського необхідно закрити пробкою і поставити в холодильник. Зберігати її можна тільки 1—2 дні.

Правила подавання пива

У барах реалізують пиво в індивідуальній упаковці й розливне. По вмінню правильно наливати розливне пиво визначають професіоналізм і майстерність бармена.

Бочки з пивом повинні зберігатися в прохолодному і чистому місці при постійній температурі, поводитися з ними необхідно з підвищеною обережністю. Спочатку слід використовувати більш старі бочки, не забуваючи про те, що строк зберігання пива обмежений. До того як почати їх використовувати, слід поставити їх на 24 години у приміщення бару, оскільки вони повинні відповідати його температурі, щоб пиво стабілізувалося. Відкривати бочки з пивом слід в останній момент і використовувати їх не більше 72 годин. Для цього необхідно чітко розрахувати щоденні витрати пива в барі чи ресторані, враховуючи те, що 50 літрів пива еквівалентні 200 порціям по 250 мл.

Бутель з вуглекислим газом слід прикріпити до стінки в місці, куди не проникають сонячні промені, оскільки максимально допустима для нього температура складає +32°С. Ніколи не слід закривати бутель на ніч, інакше пиво може втратити свою насиченість вуглекислим газом.

Келихи для пива мають бути помиті з дотриманням певних правил: бокали для пива слід мити окремо від інших, використовуючи два баки — один для мийки, другий — для сполоскування. У жодному разі їх не слід витирати. При машинному митті пивні бокали також слід мити окремо від іншого посуду і не витирати. Жирні плями, сліди від губної помади і рідини для миття посуду сильно впливають на якість пивної піни: вона швидко спадає.

Основні правила порціонування розливного пива наступні:

— вибрати бокал тієї ж марки, що й пиво;

— добре сполоснути його, це необхідно для того, щоб освіжити бокал і покращити якість піни;

— ретельно струснути краплі з бокалу;

— наповнити бокал за один раз, для цього одним рухом до кінця відкрити кран і тримати під кутом 45 градусів до кінця крана, щоб струмінь падав на стінку бокала, і коли він наповниться наполовину, спрямувати струмінь прямо в бокал, приводячи його поступово у вертикальне положення для отримання необхідної кількості піни;

— коли бокал заповнений — закрити кран одним рухом;

— змити піну з нижньої частини бокалу, якщо вона впала на нього, і потім промокнути його рушником;

— положити на стійку перед споживачем картонну підставку потрібної марки і на неї поставити пиво.

Пиво має зберігатися в прохолодному темному місці, подалі від високих температур. Однак дуже низька температура (нижче +5°С) йому також протипоказана.

На відміну від вина, положення пляшки при зберіганні не відіграє ролі. Виняток складає пиво з осадом чи закрите дерев'яною пробкою, — вони мають зберігатися у вертикальному положенні. Як правило, чим молодше пиво, тим краще воно п'ється, тому робити запаси нема сенсу.

Правила приготування та подавання змішаних напоїв

Важливе значення має розробка на підприємстві рецептури змішаних напоїв, які воно може запропонувати споживачам. На кожний напій повинна бути складена технологічна карта, дана органолептична оцінка, описані правила подавання напою (табл. 3.1—3.4).

При приготуванні коктейлів важливе значення має дотримання певних правил.

Важливо точно дотримуватися пропорцій приготування напою, його рецептури. При незначному відхиленні, неточності може повністю змінитися характер і вид напою. Для приготування коктейлів обов'язково використовується дозатор. Він має постійно знаходитися в перевернутому стані в посуді, заповненому водою. Воду слід часто міняти для того, щоб не змінити смак різних коктейлів.

Шейкер або стакан для змішування компонентів повинен заповнюватися тільки на три четверті. Це необхідно для вільного змішування речовин і створення піни. При збиванні і перемішуванні напоїв слід звертати увагу на їх складові: якщо вони світлі (прозорі), то для їх змішування використовують стакан, якщо вершки і яйця — шейкер. Цілком очевидно, що розмішувати газовані напої потрібно якомога менше, додаючи їх у коктейль в останню чергу. Ніколи не слід наливати їх у бокал для змішування чи в міксер. Якщо треба приготувати п'янкий коктейль у шейкері, а до його складу входить цукровий сироп, то в цьому випадку зручно використовувати цукрову пудру. Коктейль слід збивати в шейкері або міксері не більше 6—7 секунд. Це робиться лише для охолодження. Якщо збивати довше, ніж необхідно, то станеться так зване «обводнення», тобто рівень води в напої буде більше допустимого, що призведе до значного погіршення його якості.

У зв'язку з цим лід необхідно зберігати сухим, тобто має бути забезпечений стік талої води з ємності, в якій він зберігається, а також подаватися холод. Інакше також можливе «обводнення» напою.

Охолоджені змішані напої, які готуються без льоду, наприклад мартіні-коктейль, подаються в охолодженому посуді. Охолоджувати його можна двома способами: зберігати в морозильнику і охолоджувати льодом. Для одержання солодкої чи солоної кромки по краях бокала слід їх потерти скибочкою лимона чи апельсина і поставити бокал «донизу головою» в сіль чи в цукрову пудру. Також отримати кольорову кромку можна, занурюючи край бокала в блюдце з лікером, а потім у сіль чи цукрову пудру. Блакитний Curacao надає блакитного кольору кромці, м'ятний лікер — зеленого і т.д.

При підготовці фруктів, які використовують для приготування коктейлів, на початку зміни (чи в процесі роботи) їх необхідно ретельно промити теплою водою і витерти.

При приготуванні напою для кількох гостей одночасно необхідно дотримуватися рівномірної послідовності при порціонуванні, щоб запобігти розбіжностям у смаку напою. Наприклад, слід пам'ятати, що на дні — піна і лід, а значить, мало смаку.

При приготуванні напою бажано для підвищення смакових особливостей коктейлю вичавлювати свіжі фрукти з одержанням соку (м'якоті) в невеликій кількості.

Щоб вичавлювати більше соку з таких фруктів, як лимон або апельсин, слід покласти їх на декілька хвилин у гарячу воду.

Лимонний сік не тільки пом'якшує смак цукру в дуже солодкому коктейлі чи привносить у нього свій характерний смак, він ще й сприяє кращому змішуванню інгредієнтів.

При перемішуванні інгредієнтів у бокалі ложка для змішування використовується зворотним боком, це дозволить краще змішати продукти, не ризикуючи розлити їх, витиснувши з бокалу.

При створенні коктейлів використовують сіль, перець, соус Табаско, соус Вустершир (Worcestershire), цвіт апельсинового дерева, мускатний горіх, пряна гвоздика, кориця. А також яйця, вершки, молоко, порошок какао, чорний шоколад.

3.2.6. Обслуговування споживачів у барах

Організація робочого місця бармена

У робочій зоні, розташованій на нижній стільниці барної стійки, бармен кладе дерев'яну дошку, ножі для нарізання цитрусових і зрізання з них шкірочки та інший інструмент.

Зліва розміщують посуд та інвентар для приготування змішаних напоїв. Тут же розміщена ванна для миття посуду, інвентарю. Слід дотримуватися бездоганної чистоти і порядку, оскільки споживач завжди слідкує за роботою бармена.

Справа від бармена розміщена холодильна шафа для зберігання кондитерських виробів, фруктово-ягідного пюре, крюшону та ін. Над холодильною шафою ставлять рядами фужери для коктейль-салатів, креманки для фруктово-ягідного пюре, розетки для ягід, ближче до середини — крюшонницю і чашки для крюшону.

Справа від бармена в робочій зоні знаходиться посуд з льодом і фруктовими компонентами, шампанське у відерці з льодом, напої у фабричній упаковці або глечиках, які він розставляє в такій послідовності (справа ближче до бармена): спиртні напої (горілка, коньяк, ром), потім лікери і креми, кріплені вина й в останньому ряду — столові. Разом із напоями ставляться соки і сиропи.

Справа розташовують також лотки з тістечками та іншими кондитерськими виробами і відповідний інструмент — лопатки, щипці, ножі, які використовують при їх подаванні та порціонуванні.

У робочій зоні *коктейль-бару* зліва встановлюють настільну електроплитку для приготування пуншів, гротів, глінтвейнів, над нею на полці — чашки для перерахованих напоїв, справа — експрес-кавоварку.

У *гриль-барі* в робочій зоні встановлюють електрогрилі, дошки для розбирання птиці, м'яса, риби з відповідним маркіруванням, мілкі столові тарілки.

На робочому місці бармена кожна річ — пляшка, інструмент тощо завжди мають знаходитися на своєму постійному місці. Тут мають бути також ваги, мікрокалькулятор, касовий апарат або інші пристрої для ведення розрахункових операцій. Мити посуд і обладнання потрібно одразу ж після використання, тому що засохлі залишки продуктів дуже складно відчистити.

Склянки і келихи, чарки після миття слід ставити перевернутими на таці і накривати серветкою. Скляний посуд перед використанням ретельно протирають чистою серветкою до блиску.

Підготовка бару до роботи

Підготовка бару до роботи починається заздалегідь в такій послідовності: перевіряють складські запаси напоїв, продуктів та строки їх зберігання, промивають, протирають, наповнюють ємності для соків, пробують на смак вершки, миють ємності, протирають і знову переливають вершки (щоб не було обідка і застарілих вершків на стінках ємності); готують до роботи касу, перевіряють наявність розмінної монети, рахунків, бланків для реєстрації товарів.

Продукція, запас якої поповнюється зі складу, ретельно протирається і встановлюється на своє місце, причому залишок переміщується вперед (тобто з більш раннім строком реалізації). Розставляються меблі, вмикаються освітлювальні прибори, розставляються горілки чи свічки в свічниках, вмикаються рекламні світильники, за необхідності покращується декоративне оформлення бару.

Поповнюють і зручно викладуть рушники для поліровки посуду (із запасом), причому для поліровки, витирання рук і барної стійки вони мають бути різними.

Викладається барна карта на столах і барній стійці.

На робочому місці розставляються інвентар та інструменти, напої для приготування коктейлів, миються фрукти та викладаються в форми на барну стійку. Вони є прикрасою барної стійки.

Підбирається музика (спочатку заспокійлива), підготовляються (протираються) попільниці, запальнички, спиртівки, напускається вода в мийну ванну та додається миючий засіб.

Підготовляється емульгатор (білок + вода 1:1), збиваються вершки, підігрівається в теплій воді кокосове молоко, доливається вода, маса збивається. Все це у подальшому використовується для приготування відповідних напоїв.

Особливості обслуговування в барах

У барах застосовуються різні методи обслуговування відвідувачів: само обслуговування, обслуговування офіціантами і комбіноване обслуговування. Споживачі можуть випити коктейль біля барної стійки або перенести напої і різні вироби до обіднього столу (при самообслуговуванні), а також замовити напій у офіціанта. В деяких випадках замовлений напій готують біля столика замовника. Для цього використовують спеціально обладнаний пересувний візок, яким за необхідності користується бармен. Зібраний зі столів використаний посуд офіціанти або збирачі посуду виносять на тацях.

У барі при ресторані коктейлі гостям, запрошеним на бенкет або прийом, подають в обнос.

При самообслуговуванні біля барної стійки споживачі розраховуються безпосередньо з барменом, при обслуговуванні офіціантами — з офіціантом наприкінці обслуговування.

Нічний бар працює з 20-ї години вечора до 6-ї ранку. У залі встановлюють невеликі столи круглої або квадратної форми, зручні крісла або дивани.

Меблі розміщують з урахуванням конфігурації залу так, щоб частину його можна було використати для танців. У залі транслюється танцювальна музика. В зручному місці можна встановити кольоровий телевізор, що дозволить бажаючим переглянути цікаві телепередачі. Гостей у барі обслуговують бармени та офіціанти. Розрахунок здійснюється готівкою, чеками або кредитними картками.

*Бар при кегельбанах***.** Кегельбани знаходяться при великому готельному комплексі або в окремому будинку. При них організовують бари. Це може бути

гриль-бар, коктейль-бар і деякі інші. Асортимент виробів відповідає спеціалізації бару. У торговому залі встановлюють столи з гігієнічним покриттям. Відвідувачів може обслуговувати бармен, але частіше застосовується самообслуговування. Посуд збирає збирач посуду.

У молочному, винному, пивному барі біля стійки споживачів обслуговують бармени, у торговому залі застосовується самообслуговування або обслуговування офіціантами. Молочний бар в основному працює в денні години.

Прес-бар. При проведенні змагань, з'їздів, конференцій представників преси обслуговують у прес-барі. Він може працювати за методом самообслуговування або з обслуговуванням офіціантами. Режим роботи підприємства залежить від розкладу проведення зазначених заходів і погоджується з керівником прес-центру.

3.2.7. Професійні вимоги до бармена

Бармен — це людина, яка працює за барною стійкою, відповідно до правил та атмосфери закладу. Він вітає, інформує, дає поради споживачам, приймає і виконує їх замовлення.

Два принципових стимули, які мотивують його поведінку, — це рентабельність бару і задоволення споживача. Бармен слідкує за тим, щоб напої, які подаються ним або його підопічними, відповідали смаку споживача, а також правилам гігієни і безпеки та були приготовані й подані відповідно до стилю та в дусі закладу.

Він слідкує за запасами напоїв, вирішує питання закупівлі продуктів і обладнання, а також підтримання його в робочому стані. Крім того, бармен контролює касові операції і бере участь у складанні карти бару.

Він має слідкувати за розміщенням на полицях пляшок та аксесуарів, здійснює контроль за зовнішнім виглядом своїх підопічних і чистотою обладнання. Бармен перевіряє запаси посуду, слідкує за відкриттям і закриттям приміщення, проводить інвентаризацію і багато іншого. Але в дійсності сфера роботи бармена значно варіюється від одного бару до іншого і залежить найчастіше від ступеня довіри до нього його директора. Незалежно від цього він повинен добре знати правила подавання напоїв і як поводитися з барними аксесуарами та інструментами. Йому необхідно добре володіти усіма комбінаціями класичних коктейлів, їх пропорціями і варіантами, а також фірмовими коктейлями закладу. Для його роботи потрібне знання напоїв, що допоможе при закупівлях, зустрічах з постачальниками, а також при складанні карти бару.

Бармен повинен працювати швидко, без помилок і завжди ввічливо поводитися зі споживачами.

Він має бути чесною і порядною людиною, не вживати спиртне під час роботи, але знати смак напоїв, які пропонує, щоб зробити правильний вибір у разі незвичайного замовлення.

Бармен зобов'язаний завжди бути в чистому одязі і начищеному взутті. В його кишенях не повинно бути речей, які деформують їх. Руки мають бути у повному порядку, і взагалі він повинен слідкувати за своєю зовнішністю. Бармену не слід надягати багато прикрас.

Він має володіти бездоганними манерами і дотримуватися правил етикету:

— не розмовляти під час роботи зі своїми колегами, досконало володіти процесом виконання замовлення. Схематично це зображено на рис. 3.10;

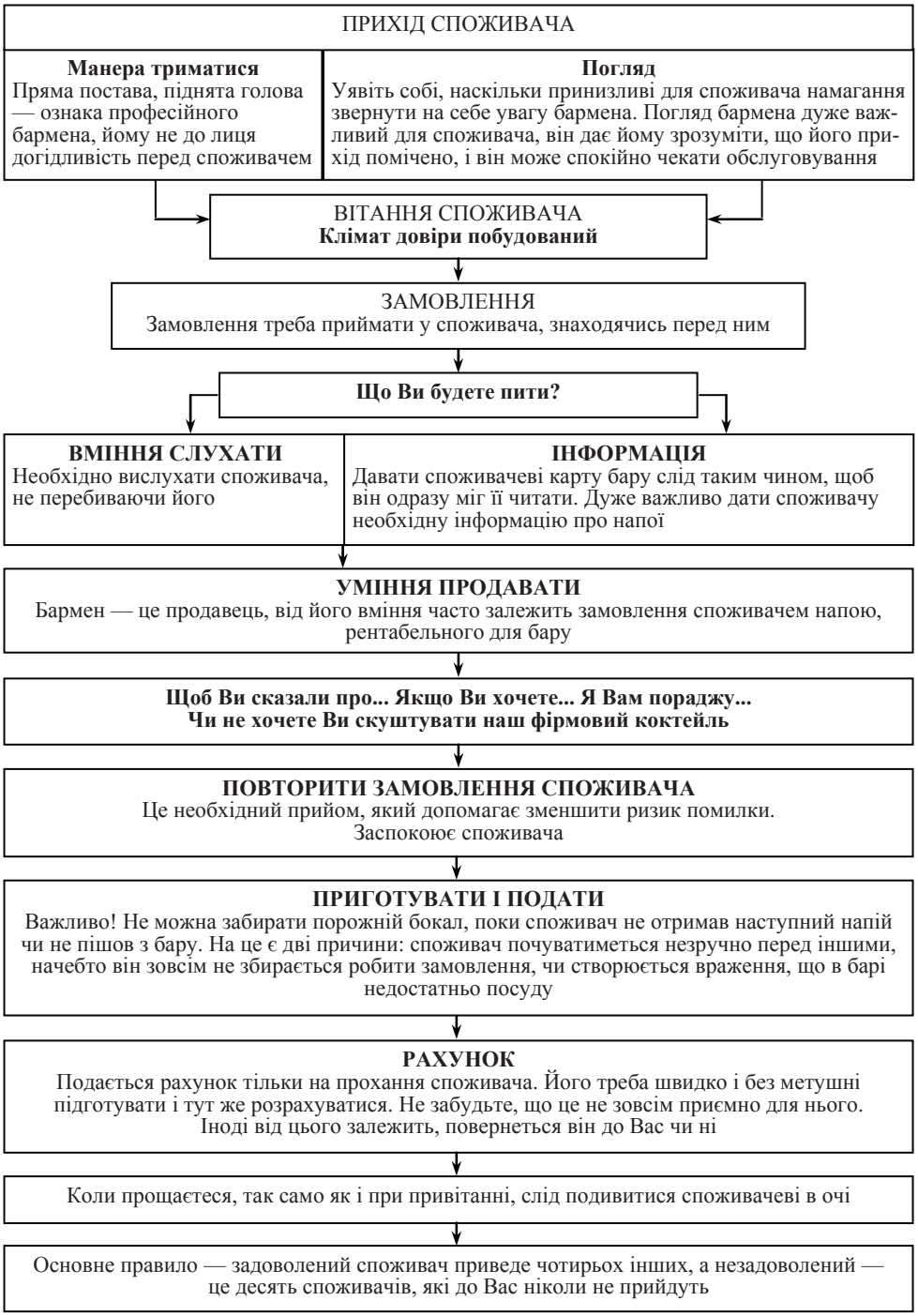


Рис. 3.10. Схема виконання замовлення

— уміти вислухати споживача і підтримувати з ним розмову, але завжди тримати дистанцію;

— уміти зменшити дозу алкоголю сп'янілому споживачу і відмовитися від замовлення сп'янілого, який може бути небезпечним;

— поважати конфіденційність своїх споживачів;

— виходити зі скрутного становища;

— бути ініціативним у деталях (заміна попільничок, пропонування вогню споживачам, прибирання робочого місця і т.ін.).

Важливе значення має ефективне розв'язання проблемних ситуацій, що виникають у процесі роботи (табл. 3.5).

Таблиця 3.5

РОЗВ'ЯЗАННЯ ПРОБЛЕМНОЇ СИТУАЦІЇ

Етапи розв'язання	Дії	Ваша реакція
Виникнення проблеми	Незадоволеному споживачеві слід запропонувати присісти: важко сидіти і нервувати водночас	— Зберігайте спокій — Залишайтесь нейтральними та впевненими — Привітно посміхайтеся, адже посмішка — це головне знаряддя
Хід розв'язання проблеми	Визначте, в чому полягає проблема	
	Зумійте, не принижуючись, вибачитися перед споживачем. Не перекладайте провину на інших працівників	
	Запропонуйте реальний вихід із ситуації	
Розв'язання проблеми	Необхідно приємно закінчити розмову	

Всі ці якості необхідні бармену для того, щоб не втратити гідності та поваги, уміти забезпечувати рентабельність бару і задоволення споживачу.

Питання для самоперевірки

1. Бари та їх призначення.
2. Класифікація барів.
3. Характеристика торгових приміщень (барів).
4. Обладнання барів.
5. Інвентар та інструмент на робочому місці бармена.
6. Посуд для подавання напоїв у барі.
7. Барні прикраси.
8. Характеристика меню барів.
9. Класифікація коктейлів.
10. Характеристика аперитивів.
11. Характеристика дижестивів з вершками.
12. Характеристика дижестивів шарових.
13. Характеристика дижестивів «Сау».
14. Характеристика дижестивів: фліпів, красти фрозен, смеші, ойстер тощо.
15. Класифікація тонізуючих та охолоджених напоїв.
16. Характеристика напоїв типу «Хайбол».
17. Характеристика напоїв: джулепів, сангарі, егг-ног, грог, кулери.

18. Характеристика пуншів, ногзи.
19. Дати визначення поняттям: довгі, короткі напої і напої-ковтки, гарячі напої.
20. Правила підготовки келихів для пива та їх наповнення.
21. Правила подавання в барі віскі, коньяку, арманьяка, бренді в чистому вигляді.
22. Правила подавання у барі в чистому вигляді кальвадоса, джину, текіли, рому, горілки.
23. Правила подавання в барі лікерів у чистому вигляді.
24. Правила подавання коктейлів-аперитивів.
25. Правила подавання коктейлів-дижестивів.
26. Організація робочого місця бармена.
27. Підготовка бару до роботи.
28. Організація обслуговування споживачів у барі.
29. Особливості обслуговування споживачів у барах при кегельбанах.
30. Особливості обслуговування споживачів у коктейль-барах.
31. Особливості обслуговування споживачів у прес-барах.
32. Професійні вимоги до бармена.

3.3. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ У КАВ'ЯРНІ

Ключові терміни: кафе, кав'ярня, еспресо-машини, каво-машини, апарат для кави по-східному, турка, бариста, темпер, пітчер, посуд для подавання кави, види обсмажування кави, види кави: еспресо, капучино, латте, латте-арт маккіято, мокко, кавові напої з алкоголем

3.3.1. Кав'ярня як різновид кафе

Кафе — це заклад ресторанного господарства з широким асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовується самообслуговування або обслуговування офіціантами[28].

Кафе може бути повносервісним або спеціалізованим. Спеціалізація кафе здійснюється за наступними ознаками:

- за видом страви: кафе-морозиво, кафе-кондитерська, кафе-молочне, кафе-піца, кафе-варенична, кафе-пельменна тощо;
- за видом напою: кафе-кава (кав'ярня), кафе-чай (чайний салон), кафе-шоколад тощо;
- за видом організації дозвілля: Інтернет-кафе, кафе-кальян;
- за контингентом споживачів: молодіжне кафе, дитяче кафе;
- за рівнем обслуговування: з обслуговуванням офіціантами, із самообслуговуванням.

Кафе-морозиво вважається найбільш демократичним місцем проведення дозвілля. Кафе-морозиво можуть відвідати всі члени родини, в тому числі діти, а також не дуже заможні люди.

В сучасних кафе-морозиво обладнання займає площу лише 0,5 м^2. Апарат з виготовлення морозива розрахований на використання як натуральних продуктів, так і готових сумішей. До цього необхідне додаткове обладнання з неіржавіючої сталі: стелаж для зберігання інвентарю, мийна для миття інвентарю, настінні полички (відкриті та закриті), низькотемпературний холодильник, стіл.

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

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

Кафе-кондитерська — різновид кафе, в якому пропонується широкий вибір борошняних кондитерських та булочних виробів. В меню кафе-кондитерської мають бути представлені вироби з різних видів тіста: дріжджового, пісочного, білково-збивного, бісквітного, листкового, мигдального, пряничного та ін. Як правило, кафе-кондитерська має свій власний кондитерський цех. Сьогодні з'явилися кафе-кондитерські, які мають національне спрямування, наприклад, віденська кондитерська.

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

---

[28] Перше кафе, де відвідувачам подавали плодові сиропи, лікери, шоколад, каву, було відкрито у Парижі в 1680 р. сицілійцем Франческо Прокопіо. Це кафе існує донині і оголошене історичною пам'яткою

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

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

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

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

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

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

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

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

Зали кафе оснащені зручними, комфортабельними, гармонійними за стилем і формою з архітектурним оформленням зали меблями — столами і стільцями. Вони мають бути міцними, оскільки піддаються інтенсивній експлуатації. Зруч-

ність їх залежить від відповідності антропометричним вимогам: висоти сидіння, глибини і ширини сидіння, кута нахилу спинки стільця, висоти столів.

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

Для дитячих кафе використовують столи розмірами 600х600 мм та 700х700 мм, заввишки 540—550 мм — для малюків, 570—590 мм — для дошкільного віку та 650—680 мм — для молодшого шкільного віку.

Обладнання для приготування кави

У закладах ресторанного господарства каву найчастіше готують у присутності гостя з використанням машин різних типів: еспресо-машини, каво-машини фільтраційного типу, апарати для приготування кави по-східному, прес-френч.

Еспресо-машини різних типів використовують для приготування кави-еспресо (табл. 3.6).

Таблиця 3.6

ТИПИ ЕСПРЕСО-МАШИН*

Функції	Тип еспресо-машини		
	напіавтомат	автомат	суперавтомат
Підтримання робочого тиску на виході 9 атм	А	А	А
Підтримання робочого тиску в бойлері 1,1—1,5 атм	А	А	А
Підтримання потрібного рівня води у бойлері	А	А	А
Підтримання робочої температури в бойлері 115—120^{0}С	А	А	А
Проливання води	Р	А	А
Зміни параметрів для різних напоїв	Р	А	А
Помел кави	Р	Р	А
Формування кавової таблетки	Р	Р	А
Видалення відходів	Р	Р	А

* *Примітка*: А — автоматичне виконання функцій, Р — в ручному режимі

За зовнішнім виглядом автомат може відрізнятися від напівавтомату тільки більшою кількістю кнопок проливання; обидва типи еспресо-машин називають традиційними. В суперавтоматі повний цикл приготування напою запускається однією кнопкою; є вбудована кавомолка (або декілька). Приготована на цих машинах кава-еспресо може споживатися окремо або використовуватися для створення кавових напоїв — латте, капучино, різних коктейлів тощо.

Каво-машини фільтраційного типу (проливні каво-машини, крапельні кавоварки, перколятори) використовують *для приготування фільтрової кави* (рис. 3.12). Приготування фільтрової кави за способом заливання поділяється на ручне та автоматичне, за способом зберігання готового напою — з використанням колби із загартованого скла і термосу (найбільш практичний варіант) (рис. 3.11).

Фільтрову каву отримують після проходження гарячої води крізь фільтр, заповнений молотою кавою. Вона може зберігатися у готовому вигляді тривалий час (у скляній колбі — 1 год., в термосі — 3 год.).

Рис. 3.11. Термос для кави

Рис. 3.12. Каво-машина

Для приготування кави по-східному (кава по-турецьки, кава на піску) використовують апарат АПВ (рис. 3.13)[29]. Теплоносієм є дрібний кварцовий пісок, який забезпечує рівномірний і сильний нагрів (від 100 до 300°С).

За його допомогою готують густий і насичений напій, з якого не видаляється гуща, відповідно, залишаються всі речовини, які містяться в кавовому зерні. Найбільш поширені добавки — кардамон, кориця, мускатний горіх; цукор додають перед приготуванням.

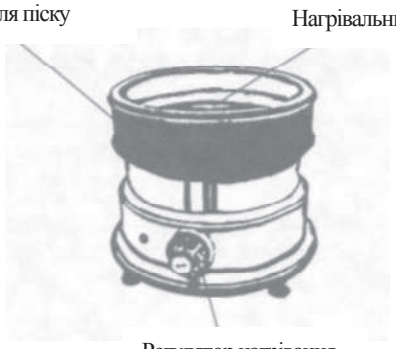


Рис. 3.13. Апарат для кави по-східному (АПВ)

Напій готують у спеціальному посуді (турка, джезва, ібрик) (рис. 3.14). Джезви (турки, ібрик), які використовують для приготування кави по-східному, повинні мати широке дно, вузьке горло, виготовлятися з міді, бути посрібленими всередині.

[29] АПВ — апарат для приготування кави по-східному

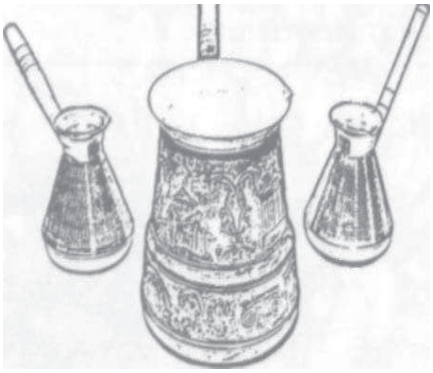
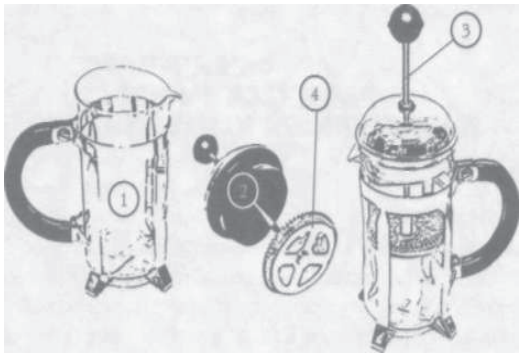


Рис. 3.14. Турки для приготування кави по-східному

Напій подають в національних чашках або в чашках для еспресо зі склянкою холодної води; якісний напій має на поверхні міцну піну без розривів на поверхні.

Для приготування кави використовують обладнання прес-френч (французький прес, плунжерний кавник). Це практичний і технологічний кавник (рис. 3.15). Найбільш поширений у закладах френч-прес — об'ємом 0,33 — 0,35 л; для великих компаній можна використати френч-преси об'ємом 0,5 та 1,0 л.



Френч-прес

Рис. 3.15. Апарат для приготування кави за типом френч-прес: *1* — скляний корпус; *2* — кришка; *3* — поршень-плунжер з сітчастим фільтром *4*

Для подавання використовують чашку для капучино, порційний цукор.

3.3.2. Організація робочого місця бариста

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

Бариста (італ.) — людина, професійним обов'язком якої є приготування різних видів кави[30]. Для того щоб виконувати свої обов'язки, бариста повинен

[30] Основні види кави різних країн світу наведено у додатку 25

знати: характеристику сировини, яка використовується для приготування кави та кавових напоїв, способи обсмажування кавових зерен, технологію приготування різних видів кави, посуд і способи подавання кави та мати значний досвід практичної роботи.

Робоче місце бариста складається з обов'язкового (каво-машини) і додаткового обладнання (аксесуари). Аксесуари бариста можна умовно поділити на обов'язкові — темпер та пітчери різного об'єму (рис. 3.16, 3.17) та додаткові — динамометричний темпер, холдер з манометром, ваги для настроювання дозування кави у кавомолці.

Рис. 3.16. Темпер

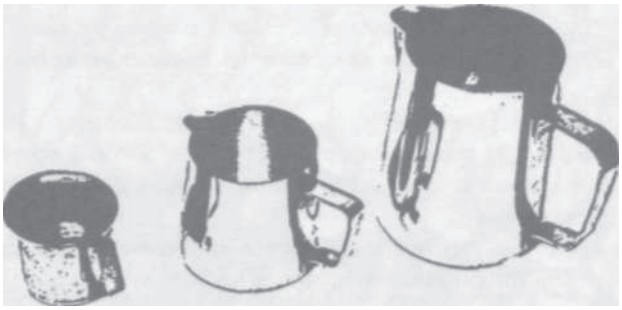


Рис. 3.17. Пітчери різного об'єму

Крім того, використовують рушники і серветки для протирання холдера (можна використовувати одноразові серветки або паперові), серветки для протирання парового крану від молока, протирання робочих поверхонь, фартух, джиггер, еспресо-шот, барний шейкер, совок для льоду, «сліпий» холдер — без фільтру і отворів для виходу води, викрутка — для виймання фільтру з холдера для очищення.

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

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

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

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

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

3.3.3. Подавання кави та кавових напоїв

Посуд для подавання кави та кавових напоїв

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

Таблиця 3.7

ПОСУД ДЛЯ ПОДАВАННЯ КАВИ І НАПОЇВ НА ОСНОВІ КАВИ

Вид посуду	Ємність, мл	Призначення
	60—70	Чашка для еспресо (італ. — *tazzine*, анг. — *demitasse cup*)
	140—200	Чашка для капучино (італ. — *tazza*)
	220—230	Кружка для фільтрової кави, або кружка-регулятор
	150—300	Хайбол (тумблер) — високий циліндричний стакан, який використовують для приготування напоїв з великою кількістю льоду і без нього — так звані «лонгдринки»
	200—250	Бокал айриш-кава — спеціальний посуд, який використовують для подачі гарячих напоїв, у т.ч. айриш-кави
	200—285	Гобліт (кубок) коктейльний
	300—350	Бокал мілкшейк — спеціальний посуд для подавання напоїв «лонгдринк» з великою кількістю компонентів

Для подавання кави використовують чашки, а також кавові пари (чашка і блюдце) (рис. 3.18, додаток 26).

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

Рис. 3.18. Кавові пари

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

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

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

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

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

Рис. 3.19. Айриш-склянка

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

Інші можливі варіанти подавання кавових напоїв наведені у додатку 27.

Техніка приготування і подавання кави та кавових напоїв

Смак кави залежить від ступеня обсмажування зерен. Види обсмажування та їх призначення наведено в табл. 3.8.

Для різних видів кави існують власні способи приготування і подавання (додаток 26, 27).

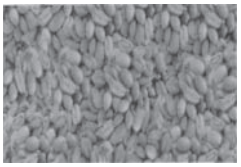
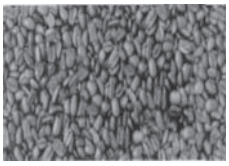
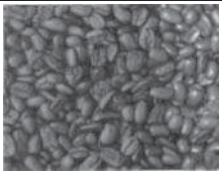
Еспресо[31] — кавовий напій, приготований шляхом прогону гарячої, але не киплячої води через мелену каву, який являє собою емульсію, утворену із масел

[31] З італійської мови «еспресо» перекладається як «вичавлений, спресований»

кавових зерен. Саме в цьому полягають головні особливості напою: «крем» — характерна пінка на поверхні, щільна консистенція, чудовий аромат. У жодному разі не можна використовувати замінники цукру — напій буде зіпсований.

Таблиця 3.8

ВИДИ ОБСМАЖУВАННЯ

Інтенсивність обсмажування	Види обсмажування	Призначення	Колір обсмаженої кави
Слабка	Новоанглійський, слабкий	Неміцна, ранкова кава, кава з молоком	
Середня	Американський, звичайний, коричневий	Френч-прес, фільтрова кава	
Сильна	Французький, слабкий	Френч-прес, фільтрова кава	
Найвищий ступінь	Східний, італійський, континентальний, індійський, французький	Еспресо, кава по-східному	

Приготування еспресо складається з шістьох основних етапів: підготування холдера до роботи (на час очікування замовлень холдер повинен прогріватися, груба помилка — тримати його на робочому столі або мийці); дозування кави (існують два способи дозування: автоматичний і помел у холдері, який застосовують під час чемпіонатів бариста, а також у закладах для «гурманів»); формування кавової таблетки за допомогою темперу (правильно підготовлена кавова таблетка не висипається з холдера); підготування еспресо-машини до роботи (проливання гарячої води крізь групу механізмів протягом 3—4 сек, аби відновити робочий температурний режим); екстракція (з моменту включення проливання до виходу напою витрачається 4—6 сек); видалення відходів та чищення (вибивання кавової таблетки в контейнер, протирання внутрішньої частини холдера від залишків кави).

Якщо еспресо зварений правильно, крема (пінка) відповідає наступним показникам: червонувато-коричнева (колір шкаралупи горіха фундук); міцна, густа, товщиною понад 2 мм; суцільна, без розривів; однорідна, без великих пухирців; стійка, тримається понад 2—3 хв.; «жива», відновлюється після перемішування напою; має темно-коричневі смужки або плями (тигрова або леопардова шкура) (рис. 3.20, 3.21).

Рис. 3.20. Класичний еспресо

Рис. 3.21. Еспресо «Романо» з лимонним соком

Аромат еспресо: позитивні види — смажений, фруктовий, квітковий; негативні види — димний, прогірклий, трав'яний, солом'яний, тухлий.

Смак еспресо: позитивні відтінки — кислуватий, винний, цитрусовий, шоколадний, приємна гірчинка, квітковий, збалансований; негативні відтінки смаку — в'яжучий, земляний, мучнистий, дерев'яний, прокислий, медичний (аптечний), пробковий.

В Італії існують правила кращого еспресо — «закон чотирьох М»: перше (mishella) — суміш кавових зерен, друге (maccinato) — ступінь зернистості помелу, третє (macchina) — кавоварка і четверте (mano) — рука бармена.

Кава капучино (capuccino) — це кава з молоком, збитим у гарячу густу пінку. Молоко збивають для того, щоб підсилити смакові й візуальні відчуття від кави. Існує безліч способів приготування і видів, які притаманні цьому напою. Для одержання гарної молочної пінки в кава-машинах є спеціальна паровідвідна трубочка з насадкою, через яку під тиском проганяється пара. Перемкнувши кавоварку в режим «капучино» або «пара», трубочка спрямовується в склянку з молоком. Через кілька хвилин пінка буде готова (рис. 3.22, 3.23).

Кава латте (дослівно означає «молоко»). Готують із найкращих сортів кави. До складу кави латте як інгредієнт входить одна частина еспресо та три частини молока з невеликим додаванням піни, яку можна посипати шоколадом або корицею (кориця надає каві особливої пікантності) (рис. 3.24, 3.25).

Рис. 3.22. Класичний капучино

Рис. 3.23. Капучино з корицею

Рис. 3.24. Класичний латте

Рис. 3.25. Латте з сиропом

Молоко має бути цільним, пастеризованим, жирністю 3—3,5 %, охолоджене до температури 4^0С. Слід зазначити, що на його збивання впливає не жирність, а білкові сполуки. При збиванні слід пам'ятати, що молоко не можна нагрівати вище 65…75 ^{0}С, інакше білкові сполуки почнуть руйнуватися і молоко набуде присмаку кип'яченого.

Добре збите молоко відповідає таким вимогам: однорідна структура; складається із мікроскопічних пухирців; не містить пухирців великого розміру; має приємний свіжий смак, характерний вершковий «післясмак»; природну солодкість.

Цукор до кави подається за бажанням споживача. У цих випадках використовують цукор-рафінад, який додають безпосередньо перед споживанням. Також додатково до кави пропонують суміші різноманітних сиропів: шоколадний, ягідний, ванільний, карамельний; можна пропонувати коньяк, морозиво, желе, креми. Смак *кави-латте* слабко виражений і менш насичений, ніж капучино.

Латте-арт — походить від італійського «молоко» і «мистецтво». В широкому розумінні латте-арт — створення малюнків, фігур чи візерунків за допомогою молока або на поверхні молока. Спосіб приготування потребує тривалої практики і свідчить про майстерність бариста.

Класичний латте-арт, який зародився в Італії, базується на використанні спеціальної техніки вливання збитого молока в чашку під час приготування капучино і латте. Збите молоко змішується в чашці з кавою і утворює на поверхні різноманітні візерунки. На візерунок, який утворюється в чашці, впливає: траєкторія руху пітчера під час вливання збитого молока в чашку; висота розміщення кавника відносно чашки; резонанс коливань збовтаного в пітчері молока; точка входження молока в чашку; швидкість вливання молока (рис. 3.26).

На сьогодні у світі визнано чотири способи нанесення візерунка на поверхню кави.

1. Етчинг — цей спосіб є найпоширенішим. Візерунок створюється внаслідок виливання спіненого молока за допомогою шпажки або будь-якого іншого гострого предмета.

2. Капучино-арт — у цьому випадку візерунок наноситься за допомогою тертого шоколаду, кориці й навіть харчових барвників.

3. Мульти-арт — новий напрям у латте-арт. Цей спосіб полягає в майстерному володінні питчером та умінні бариста «змусити» молоко в чашці перетворитися у візерунок.

4. Еспрессо-арт — цей спосіб є одним із найпростіших. Візерунок наноситься шпажкою або іншим гострим предметом.

Відомий також такий напрям, як «незвичайний арт»; візерунки, які нанесені на нього, є жартівливими й здатні підняти настрій гостям.

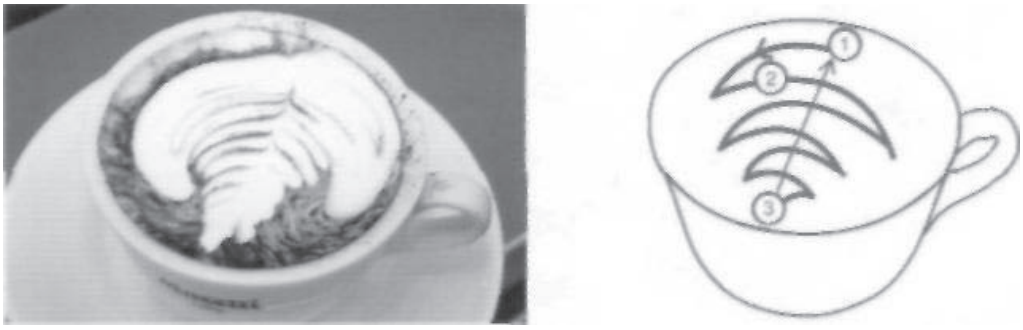


Рис. 3.26. Базова фігура класичного латте-арт — «Квітка»

Нанесення рисунків на поверхню молока здійснюється також різнокольоровими сиропами, гарячим шоколадом або какао-порошком (рис. 3.27).

Рис. 3.27. Сучасний латте-арт

В сучасному латте-арт використовують різну техніку: розчерк зубочисткою або тонкою паличкою по поверхні молока; створення спеціальних трафаретів, які дозволяють відтворювати на молоці силуети із какао-порошку; розпис поверхні молока сиропами або «їстівними» фарбами; звичайні сиропи для цього не підходять, тому майстри латте-арт зазвичай готують спеціальні сиропи з додаванням невеликої кількості крохмалю.

У кави латте є свої підвиди. Один з них — кава *латте маккіято*, що в перекладі означає «молоко з плямою» (рис. 3.28, 3.29). Готується він із ретельно збитого гарячого молока з невеликою кількістю еспресо таким чином, щоб вийшов трирівневий напій: перший рівень (нижній) — молоко, другий (середній) — еспресо, третій (верхній) — збите молоко (пінка). Смакові особливості маккіято — терпкий смак і неповторний аромат.

Рис. 3.28. Класичний маккіято

Рис. 3.29. Латте маккіято

В Італії існує багато видів маккіято — маккиято кальдо, маккиято фреддо, і кожний вид готується з різною консистенцією, за власною рецептурою. Наприклад, під час приготування маккіято кальдо (що означає «з гарячою плямою») використовують еспресо з додаванням однієї чайної ложки гарячого спіненого

молока; для маккіято фреддо (тобто «плямиста крапелька») необхідно наступне: еспресо, молочна пінка, крапелька кави фреддо.

Кава *мокко* — це кавовий напій, приготований з однойменного сорту кави, у який додають шоколад і молоко[32]. Основний і найпоширеніший його рецепт — це пропорції 1:1:1 еспресо, гарячого шоколаду і молока (рис. 3.30). У каві «Біанко мокко» замість темного шоколаду додають білий, каву «Мокко шейха» — мелену каву, кардамон і воду, «Мокко по-турецьки» — холодну каву і коньяк, в «Мокко по-французьки» — каву і арманьяк, лимонний сік і цукор, в «Айс-мокко» — каву і холодне молоко, пломбір та збиті вершки (рис. 3.31).

Для приготування деяких видів кави мокко використовують зерна легкого або середнього ступеня обсмажування та алкогольні напої (коньяк, арманьяк).

Рис. 3.30. Класичний мокко

Рис. 3.31. Айс-мокко

З використанням алкогольних напоїв на основі кави готують також *кавові коктейлі.* Самий відомий напій на основі кави з додаванням алкоголю — це кава по-ірландськи *Irish Coffee.* В 1952 році Дж. Шеридан і Джек Коеплер удосконалили технологію приготування цього напою. Вони вирішили проблему співвідношення кави, віскі й вершків, а також зробили так, щоб вершки не тонули, а залишалися на поверхні. Доповнений ними *Irish Coffee* є еталоном, що характеризується гармонією і балансом між всіма інгредієнтами по гіркуватості, кислинці та солодкості (рис. 3.32). *Irish Coffee* має добре виражений смак кави і віскі.

Найбільш часто використовують для додавання в каву апельсинові лікери, такі як «Курасао», «Гран Марньє» і «Куантро». З кавою також добре поєднуються виноградна горілка, грушевий шнапс, кальвадос, м'ятний лікер, кірш, віскі, ром (рис. 3.33).

Процес приготування гарячих коктейлів складається з певних операцій: у келих заливають інгредієнти (сиропи, міцні напої, джин, бренди, віскі), додають цукор. Суміш розігрівають і розбавляють чаєм або кавою.

---

[32] *Мокко* (*mocha* або *mokka*) — сорт кави арабка. Смаку й аромату цієї кави характерні гострота, винно-фруктовий шоколадно-горіховий відтінки. Сьогодні сорт Мокко найчастіше представляє суміш єменської, ефіопської й бразильської кави: Харрар і Сантос — по 25%, Ходейда — 50%.

Рис. 3.32. Кава по-ірландськи

Рис. 3.33. Кавовий коктейль «Фідель»

Кавові напої з алкоголем частіше подають у гарячому вигляді. Коктейль має бути приємної температури (не занадто гарячим і не надто холодним) та гарної консистенції.

Найбільш вдало і гармонійно поєднуються з кавою алкогольні напої з м'яким, горіхово-фруктовим ароматом. Їх використання в приготуванні коктейлю дає багатий і насичений смак кави.

Кава й алкоголь справляють цілком протилежний вплив на організм людини: алкоголь розслаблює — кава активізує. Поєднання цих різних якостей в одному коктейлі робить його одночасно тонізуючим і зігрівальним.

Для збереження високої температури та більш яскраво вираженого смаку коктейлю використовують заздалегідь підігрітий товстостінний посуд з кераміки або скла.

Додатковий інгредієнт, який використовується для прикрашання або надання додаткових смакових властивостей, повинен добре поєднуватися з кавою і алкоголем. Привабливість напою також досягається гармонійним поєднанням коктейлю й посуду, в якому він подається, прикрашанням напою, аксесуарами. При цьому важливо дотримуватися певних правил: прикраса не повинне заважати пити та відповідати інгредієнтам, з яких він приготовлений.

Питання для самоперевірки

1. Кафе, їх призначення.
2. Класифікація кафе.
3. Характеристика меблів у кафе.
4. Устаткування для приготування різних видів кави.
5. Професійні вимоги до бариста.
6. Інвентар на робочому місці бариста.
7. Посуд для подавання кави у кав'ярні.
8. Види обсмажування кави.
9. Характеристика кави еспресо.
10. Характеристика кави капучино.
11. Характеристика кави латте.
12. Характеристика латте-арта.
13. Способи нанесення рисунка на поверхню кави.
14. Характеристика кави мокко.
15. Види кавових напоїв з використанням алкоголю.

3.4. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА З ЧАЙНОЮ КОНЦЕПЦІЄЮ

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

3.4.1. Характеристика закладів з чайною концепцією

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

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

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

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

Чайні відкривають окремі господарюючі суб'єкти на ринку ресторанного господарства та відомі постачальники чаю, наприклад «Мономах», «Світ чаю» при своїх магазинах. При ресторанах можуть створюватися чайні кімнати з певною стилістикою: китайською, японською, індійською та ін. Сьогодні з'явилося спеціалізоване кафе — матерня, в якому головним напоєм є мате — «нечайний чай», який готується із сировини з такою ж назвою.

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

Інтер'єр чайних клубів виконується в стилізованому східному стилі (рис. 3.34). Дотримуючись мінімалізму в оформленні, тут використовують різні статуетки, віяла, маски, східні гравюри, ширми та ін.

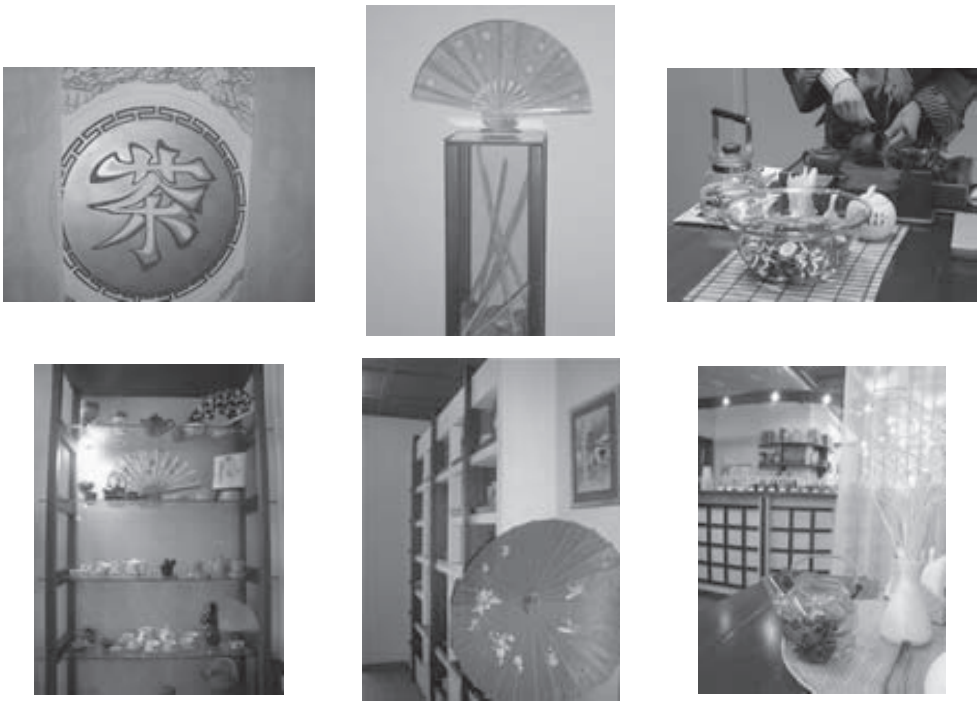


Рис. 3.34. Деталі інтер'єру чайного клубу

Для китайської чайної церемонії на певній площі, відокремленій від основної зали, обов'язково встановлюють алтар. Крім того, можуть обладнуватися кімнати для медитацій і масажу. Демократичні чайні відходять від китайсько-японської теми, в їх дизайні використовують індійський, африканський, середньо-азійський та російський стилі, наприклад, може бути узбецька чайхана чи російська чайна. Поряд зі звичайними меблями тут використовують низькі, щоб можна було прилягти. Виготовляються ці меблі з натуральних матеріалів (дерево, бамбук і т. ін.).

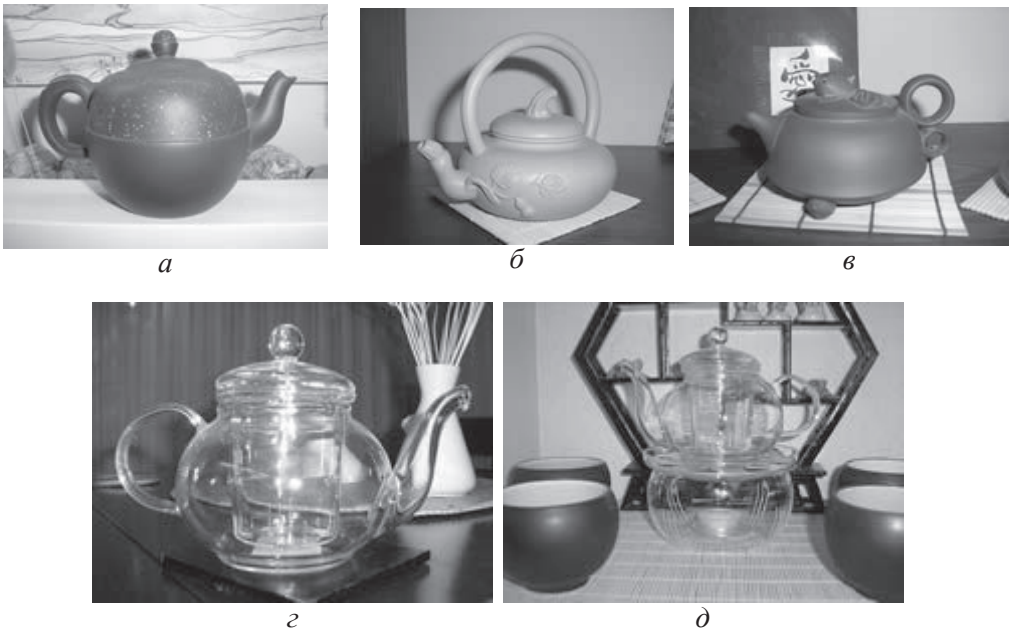
При створенні закладу ресторанного господарства з чайною концепцією спираються на багатовікову *культуру споживання чаю* в різних країнах (додаток 30). У темі 3.1 описаний ресторан з японською концепцією та особливості японської чайної церемонії в ньому.

Чайна карта залежить від типу закладу ресторанного господарства і контингенту споживачів. В меню елітної чайної включено до 150 найменувань чаю, у другій групі чайних масового формату — до 40—50, третій — менше 20, в кафе і ресторанах — від 5 до 15 найменувань. В елітних чайних клубах в основному використовують китайські та тайванські чаї. Чим вищий рівень чайного закладу, тим більше використовують чистих чаїв і, відповідно, менше ароматизованих, їх сумішей, зв'язаних чаїв, «нечайних чаїв». Характеристика чаїв наведена у додатку 31. Особливості подавання чаю та інших гарячих напоїв в сучасних закладах ресторанного господарства описані в темі 1.6, сучасного чайного посуду, столових наборів та білизни — у темі 1.3.

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

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

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



а *б* *в* *г* *д*

Рис. 3.35. Чайники (чаху) для заварювання чаю

У керамічних чайниках краще заварювати китайські зелені, білі, жовті чаї та улуни[33], в порцелянових — чорні китайські чаї.

[33] Найкращими вважаються чайники з ісинської глини (Китай, місто Ісинь), які найкраще зберігають смак, аромат та температуру чаю.

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

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

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

Деякі дорогі сорти чаю можуть заварюватися по кілька разів, тому використовують також доливні чайники (вони більші, ніж для заварювання). Крім того, їх використовують в демократичних чайних закладах при подаванні чаю парами (в заварному і доливному чайниках). В чайних закладах третьої групи використовують також самовари. Для приготування чаю в китайському стилі користуються спеціальною чайною дошкою або чайним столом (чабань) (рис. 3.36), який являє собою низький столик з піддоном і отворами в столешниці, необхідні для того, щоб можна було виливати воду або чай. Його виготовляють з металу, кераміки, мармуру, дерева. Такі столи мають різні форми. Останнім часом з'явилися електричні чайні столики, які підключаються до каналізації.

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

Після заварювання чай виливають в посуд у вигляді кувшинчика: чахай («чайне море») або гундао бей («чаша справедливості») для того, щоб в усіх чашках смак і міцність чаю були однаковими (рис. 3.37). Крім того, чай, трохи остигнувши, збагачується киснем.

Рис. 3.36. Чайна дошка (чабань)

Рис. 3.37. Чаша справедливості (чахай)

Для ознайомлення гостей з чаєм використовують чайну чашу або коробочку (чахе) (рис. 3.38), з якої його пересипають у чайник для заварювання.

Для заварювання чаю використовують також гайвань — посуд, що складається з трьох предметів: зверху кришечка, знизу блюдце, посередині піала, які

відповідно символізують небо, що накриває землю, людину, яка створює напій з води, подарованої небом, і чайного листя, вирощеного на землі (рис. 3.39). Між чашкою і кришкою гайвань є невеликий зазор, тому її можна використати і як чайник (для заварювання), і як чашку (пити з неї чай). Розливати по чашках і пити з гайвані можна, не знімаючи кришку.

Рис. 3.38. Чайна коробочка (чахе)

Рис. 3.39. Гайвань для заварювання і подавання чаю

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

а

б

в

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

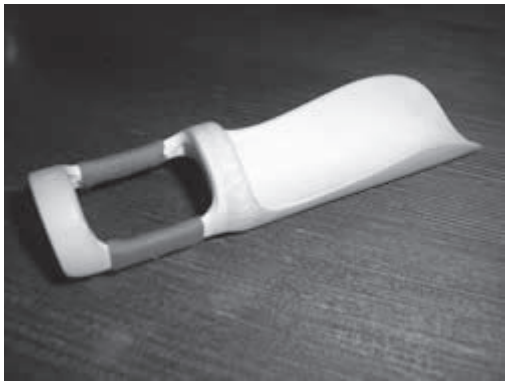
Чайна пара (рис. 3.41) складається з двох чашок: пінмінбей — низька чашка для смаку, яка символізує жіночу сутність, і венсянбей — висока чашка для аромату, яка символізує чоловічу сутність. Напій наливають у високу чашку і накривають її низькою. Чашки стоять на спеціальній підставці (чатоу) (рис. 3.42).

Рис. 3.41. Чайна пара: чабей і венсянбей

Рис. 3.42. Підставка для пари (чатоу)

Для приготування чаю використовують також чайний інструмент — чацзюй (рис. 3.43, *а*), до складу якого входить черпак (чачі), голка (чацзань), щипці (цзяцзи), кісточка (янхубі). За допомогою черпака чай із чайниці (чаєгуань)[34] перекладають в чайну коробочку чахе)[35] (рис. 3.43, *б*). За допомогою маленької ложечки чай із чахе перекладають в чайник (чаху).

а



б

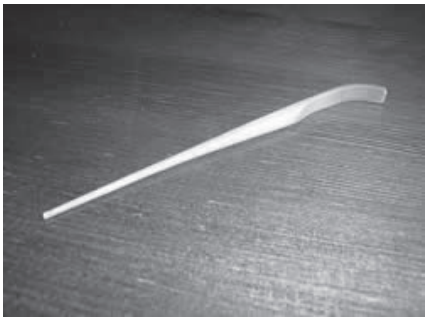
Рис. 3.43. Чайний інструмент (чацзюй) та черпак (чачі)

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

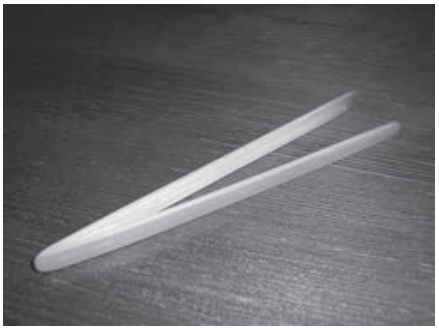
[34] Чаєгуань — чайниця, в якій зберігається чай. Вона має бути герметичною, щоб не пропускати запахи, бажано не прозорою, із порцеляни або опаленої глини.

[35] Чахе — спеціальна ємність для «знайомства» з чаєм (кожен гість уважно оглядає чайний лист, покладений в чахе). Чахе роблять у формі чашки, видовженої по одній осі, з отвором для висипання чаю.

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



а



б

в

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

В чайний набір у китайському стилі входить: циновка, глиняний або порцеляновий чайник для заварювання чаю ємністю 0,2—1 л; порцелянові або керамічні, покриті глазур'ю піали, можливо з невеликими блюдцями або гайвані; чайниця, ємність з кип'ятком (термос, чайник з підігрівом), спеціальний ківшинчик (чахай), в який наливають чай з чайника перед тим, як розлити його в чашки або піали.

В чайний набір у японському стилі входить японський порцеляновий чайник для заварки з прямою ручкою, схожою на рукоятку, піали порцелянові, металевий тетсубинський злегка сплюснутий чайник для кип'ятку з прямою ручкою, чайниця[36].

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

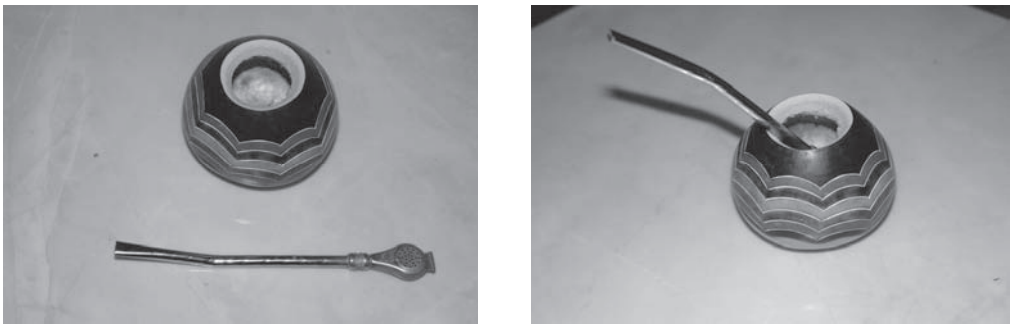
[36] Чайники в стилі тетсубін виготовляють із заліза методом лиття; внутрішня поверхня покривається емаллю, зовнішня — розписується або гравірується. Їх не можна ставити на відкритий вогонь, ударяти, мити їдкими миючими засобами.

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

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

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

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



а *б*

Рис. 3.45. Калебас і бомбілля

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

При використанні калебаса з гарбуза перед вживанням його заливають крутим кип'ятком і витримують 2—3 дні, потім сполоскують, позбуваючись таким

[37] Мате належить до «нечайних чаїв».

чином сторонніх запахів і закриваючи пори в стінках посуду. Цю операцію повторюють, якщо калебас довгий час не використовувався. Кожного разу після використання його необхідно мити і просушити. Для просушування використовують інструмент з металевим циліндриком на кінці. Циліндр розігрівають на вогні, а потім припікають ним внутрішню поверхню калебаса, перед цим засипавши в нього 1—2 столові ложки тросникового цукру. Трубочку бомбіллю розбирають, відкручують фільтр і прочищають.

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

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

3.4.3. Організація роботи майстра з приготування чаю

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

Смак і запах залежить від виду чаю, води, посуду для заварювання, технології заварювання. В елітних чайних клубах використовують китайські і тайванські чаї (Китай виробляє кращі у світі чаї)[38]. До них наближаються зелений японський чай гьєкуро та індійські чорні чаї дарджилінги. Чим вищий рівень чайного закладу, тим більша увага приділяється чистим чаям. Винятком є кращі, ароматизовані квітами китайські чаї і «молочні» тайванські улуни, а також рідкісні китайські «нечайні чаї». Елітні чайні клуби не використовують чайних купажів (сумішей різних чаїв), якими є майже всі чаї відомих світових брендів, тому що чайні гурмани хочуть знати все про походження чаю: з якої країни, місцевості, плантації, яким чином оброблені.

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

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

Характеристика чаїв наведена у додатку 28.

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

[38] Елітні чайні клуби займають високий ціновий сегмент (преміям-сегмент ринку ресторанного чаю).

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

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

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

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

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

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

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

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

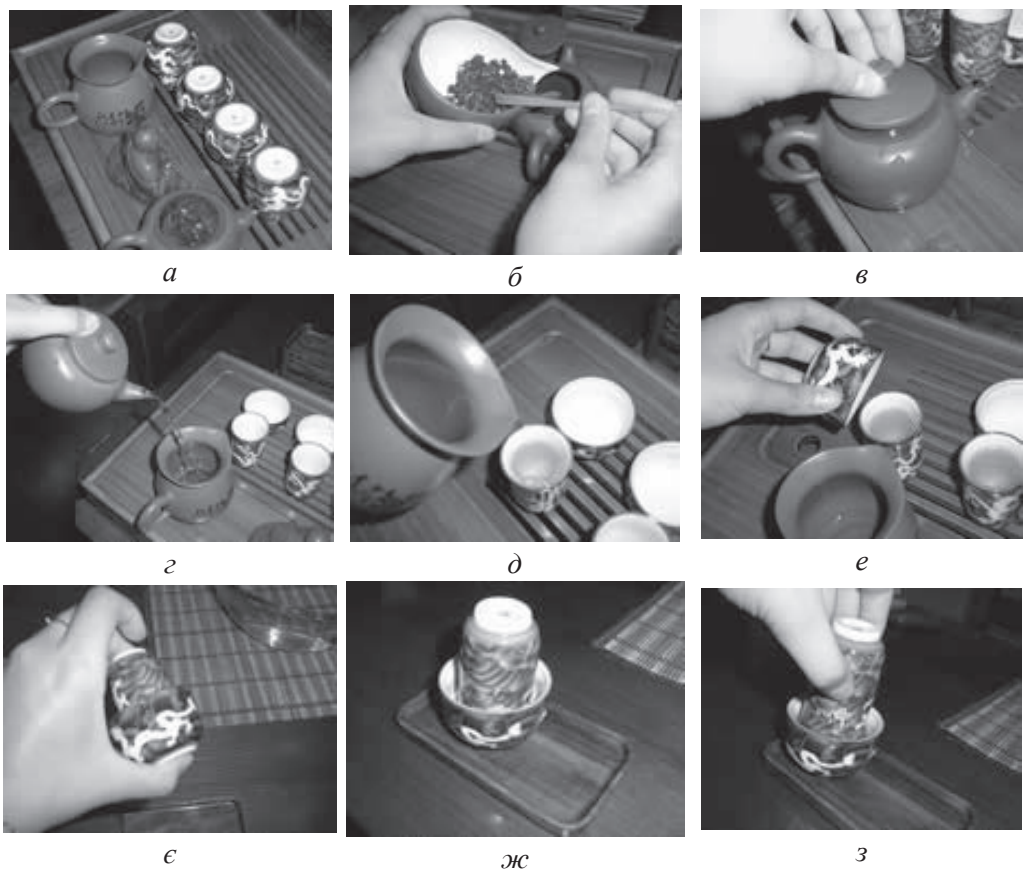


Рис. 3.46. Китайська чайна церемонія

Приготування чаю методом Лу Юйя (на живому вогні) — найбільш складний. В його основу покладено не заварювання чаю, а більш старовинний метод — варка на вогні. Для цього використовують пуери, кращі чорні, зелені і жовті чаї. Приготування чаю здійснюється, як правило, в скляних чайниках, щоб відслідковувати всі стадії закипання води. Це роблять у такій послідовності: запалюють горілку і ставлять на неї чайник. Після «знайомства» з чаєм пересипають його в гайвань і промивають холодною водою. При цьому методі великого значення надають стадіям кип'ятіння води. Їх шість. На першій стадії («раче око») у воді з'являються маленькі кульки повітря та специфічний звук обірваної струни, на другій («крабове око») — більші повітряні кульки, на третій («риб'яче око») — найбільші, на четвертій («перлинові нитки») — вертикальні ниті з кульок повітря, на п'ятій («шум вітру в соснах») — рівномірний шум закипаючої води, на шостій («бурхливе джерело») — вода б'є ключем. Шостої стадії не можна допускати, бо вода перекипає.

На першій стадії необхідно відлити трохи води з чайника в чахай, потім плавно розкрутити воронку, покласти туди розмоклий у гайвані чай, довести воду

до п'ятої стадії (80—85°С) і долити взяту недокипівшу воду (таким чином «зберігається молодість води»). Коли вода ще раз закипить (не допустити шостої стадії) і з'явиться трохи піни, вогонь гасять і чайник накривають кришкою. Чай готовий, коли підняті до поверхні води чаїнки опускаються вниз. Чай наливають в чахай, потім у прогріті чашки і подають гостям.

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

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

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

3.4.4. Чайна карта

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

Чайна карта повинна включати групи чаїв для сніданку, післяобідні, вечірні, оздоровчі, фірмові, екзотичні. Споживання *чаю під час сніданку* є традиційним. Чай для сніданку повинен мати насичений смак, тому для його приготування краще використовувати суміші таких сортів чорного чаю: кенійського, індійського («Ассам»), цейлонського. Можна використати і китайський чай пуер, до якого не подають цукор та лимон, але який можна заварювати на молоці.

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

сорти чаю, тому що після ситних, з насиченим смаком страв важко відчути нюанси аромату і смаку плантаційних високоякісних чаїв.

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

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

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

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

В деяких випадках в окрему групу виділяють *оздоровчі чаї,* до складу яких входять цілющі трави або ягоди: липа, шалфей, меліса, м'ята, ромашка, волошка, малина, суниця, імбир, кориця та ін. Так, наприклад, кориця сприяє кращому засвоєнню їжі, тому є цінною добавкою до післяобіднього чаю. Оздоровчий ефект має й чистий чай пуер — його називають чаєм для схуднення.

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4.5. Сучасний чайний етикет

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

Чайний прийом у ресторані (кафе) відбувається в окремому залі, в якому сервіруються чайні столи (не більше ніж на 8 персон). Він може бути організований не тільки сидячи, а й стоячи біля високих бенкетних столів. Тому необхідно забезпечити вільне пересування гостей у залі. Стіл накривається кольоровою або мереживною скатертиною. Стіл з прозорою кришкою можна не накривати. З одного краю столу або на приставному столі розміщують велику тацю, на якій ставлять все необхідне для приготування чаю: самовар (чайник з киплячою водою на больотці — горілці для підтримання температури води), чайник для заварки або разові пакетики, молочник для вершків чи молока, цукерницю, блюдо з тонко нарізаними кружечками лимону, чашки з блюдцями, чайні ложки. Стіл заздалегідь сервірують десертними (якщо будуть подані страви) і пирожковими тарілками (для тістечок та інших борошняних кондитерських виробів), десертними наборами (ніж, ложка, виделка), фруктовими ножами, серветками. Порядок сервірування святкового чайного столу детально описаний у темі 2.2. На столі ставлять різні страви (тістечка, торт (нарізний), пиріжки, кекси, цукерки, варення, бутерброди, солодкі страви та ін.) і відповідні алкогольні напої (десертне вино, коньяк, ром). Стіл сервірують заздалегідь, тільки чайник або самовар з гарячою водою приносять в зал після того, як, зустрівши гостей біля входу, їх проведуть і посадять за стіл.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Чайна церемонія проводиться не тільки за описаним вище етикетом, а й стилізованим — китайським, японським або англійським (див. додаток 31; розділ 3.1).

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

Ніла Олексіївна
буде вдома в понеділок, 7 травня,
з п'яти до восьми годин вечора
за адресою: Проспект Перемоги, 7

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

Використовуючи китайські традиції в спеціалізованих закладах ресторанного господарства, чайних клубах, чайних кімнатах при ресторанах тощо, організовують споживання чаю з дотриманням китайського чайного етикету в церемоніальному або стилізованому варіантах. За першим варіантом, як правило, організовують чайний церемоніал в спеціалізованих чайних клубах із залученням чайного

майстра, який володіє мистецтвом приготування і подавання чаю. В інших випадках організовують стилізований китайський чайний стіл. Для його сервірування використовують циновку, на якій розміщують чайний посуд, глиняний або порцеляновий заварний чайник, піали або чашки (порцелянові або керамічні, вкриті глазур'ю) можливо з невеликими блюдцями, ємністю з окропом (термос або чайник з гарячою водою на горілці, чайницю (якщо чай заварюють безпосередньо за столом)). Іноді використовують чайні сервізи в китайському стилі.

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

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

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

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

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

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

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

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

Питання для самоперевірки

1. Заклади ресторанного господарства з чайною концепцією.
2. Вимоги до чайних клубів для чаєманів.
3. Вимоги до чайних масового формату. Поділ їх на дві групи.
4. Інтер'єр чайної в китайському стилі.
5. Чайний посуд в китайському стилі.
6. Чайний посуд в тайванському стилі.
7. Чайний посуд в японському стилі.

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

3.5. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ДЛЯ ДІТЕЙ

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

3.5.1. Характеристика закладів ресторанного господарства для дітей

Організація харчування дітей здійснюється в закладах ресторанного господарства різних типів:

— дитячий ресторан[39];
— ресторан з дитячим залом (дитячим відділенням)[40];
— ресторан за спеціальними замовленнями (catering)[41];
— дитячі кафе[42];
— дитячі бари, кафе-бари[43];
— дитячі кондитерські[44];
— заклади швидкого харчування (фаст-фуди)[45];
— заклади ресторанного господарства на базі закладів з організації дозвілля (дитячих клубів, будинків клоунів, боулінг-клубів, нічних клубів, фітнес-центрів, кінотеатрів, театрів, музеїв, центрів розваг, торговельно-розважальних комплексів тощо)[46].

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

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

Оформлення торгових залів закладів ресторанного господарства для дітей рекомендується здійснювати з урахуванням сприйняття оточуючого середовища дітьми різних вікових груп: стіни залів фарбують яскравими світлими фарбами, вивішують кульки, гірлянди (ажурні, об'ємні, горизонтальні і вертикальні), які виглядають ефектно і незвично, — у вигляді птахів, звірів, квітів, риб, фруктів і овочів тощо (рис. 3.47). Якщо розміри приміщення дозволяють, можна розмістити дитячий майданчик з гіркою, ігрові хатинки, а також додати різноманітні іграшки. На стінах можна повісити веселі картинки, оригінальні світильники.

---

[39] Ресторан «Чіполіно», м. Київ, ресторан «Немо», м. Чернівці.
[40] Ресторан «Опалкова хата», м. Київ.
[41] Fantasy Club, Крістл Кейтерінг, м. Київ.
[42] Кафе «Жабенятко», м. Пустомити, Львівська область,
«Золотий ключик», м. Ковель.
[43] Кафе-бар «Буратіно», м. Львів, кафе-бар «Золота маска», м. Запоріжжя.
[44] Кондитерська «Цукерка», м. Тернопіль.
[45] МакДональдс.
[46] Центр сімейного дозвілля «Дивосвіт», м. Київ, кафе-театр «Театріон», м. Київ, «Ігроленд» у ТРЦ «Караван», м. Київ, Дитячий розважальний комплекс «Тропікал парк», м. Київ.

Рис. 3.47. Зал ресторану для дітей

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

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

Заклади ресторанного господарства для дітей надають різні послуги:

— послуги харчування, які починаються зі складання дитячого меню (щоденного та бенкетного);
— організація дитячих свят;
— ігровий майданчик (відкритий/закритий);
— дитяча кімната з іграшками, ігрове містечко;
— ляльковий театр;
— боді-арт, аквагрим;
— перегляд мультфільмів, кінофільмів;
— послуги вихователя (няні), клоуна-няні;
— виконання домашніх вправ під наглядом;
— окрема зала для дорослих;
— аніматори, артисти;
— дитяче караоке, розучування пісень;
— міні-зоопарк, верхова їзда на конях, поні та віслюках;
— басейн для дітей;

— творчі програми, тематичні заняття (орігамі, «солона радість»[47], ліплення, малювання, етикет, школа кухарчуків тощо);

— дискотека;

— танцювальний майстер-клас.

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

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

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

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

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

— меню-газета кожному відвідувачу (ресторан «Немо»);

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

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

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

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

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

— в окремих дитячих закладах ресторанного господарства оплаті підлягає лише дитяче меню (ресторан «Бебі-бар»).

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

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

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

[47] Ліплення фігурок із солоного тіста. У подальшому їх розмальовують фарбами.

3.5.2. Меню дитячих закладів ресторанного господарства

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

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

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

Дітям потрібно, щоб їжа, як і оформлення залу були привабливими, оригінальними, яскравими (рис. 3.48, 3.49).

Рис. 3.48. Варіанти оформлення других страв

Рис. 3.49. Варіанти оформлення закусок

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

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

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

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

Головним елементом будь-якого дитячого свята є торт (рис. 3.50). Діти можуть гратися і радіти святу, але все одно розуміють, що після розважальної програми їм запропонують солодкий стіл. Дитячий торт відображає весь стиль свята, тому особливу увагу варто приділити саме цьому. Діти люблять все казкове та барвисте, тому звичайні торти, прикрашені, скажімо, трояндами, не привертають дитячої уваги, оскільки вони вважаються простими. Можна зробити дитині справжнє свято, замовивши торт із зображенням героя улюбленого мульт-

фільму (наприклад, з персонажами «Мадагаскару»), або ж іграшки, звірятка (далматинця, тигра, Міккі-Мауса тощо). Дитячий торт, виготовлений у вигляді машинки або невеликого паротягу, приверне увагу хлопчика і дозволить йому насолодитися своїм святом. Фігурний і різноколірний торт, прикрашений картинками, стане прекрасним елементом святкового столу для дівчинки.

Рис. 3.50. Оформлення тортів для дітей

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

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

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

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

Раціон харчування дітей віком від одного до півтора року є досить суворим. Тому пропонувати дитині до свята щось новеньке, незвичайне не варто. Дітям старше півтора року можна запропонувати щось цікаве, особливо це стосується десертів.

Не рекомендується давати дітям молодше 4—5 років мариновані, консервовані овочі та гриби. Ці продукти не містять повноцінних корисних речовин і мають специфічний смак. Великий вміст солі, оцту та спецій може негативно вплинути на функції кишково-шлункового тракту, нирок, викликати алергію. Креветки, кальмари та інші морепродукти можна запропонувати дитині не раніше ніж у три роки, якщо немає жодних алергічних реакцій, і в обмеженій кількості — один—два шматочки. Оселедці і солона риба стимулюють апетит дитини, проте досить висока концентрація солі негативно впливає на нирки. Замість шанованих дорослими шинки, буженини, сирокопченої ковбаси дітям краще запропонувати відварене або запечене м'ясо. Можна зробити збірні шашлички з кількох шматочків, використовуючи при цьому нежирні сорти м'яса. При приготуванні деяких страв із м'яса, птиці можна використати легке обсмажування, особливо якщо йдеться про дітей старше 5—7 років (табл. 3.9).

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

Таблиця 3.9

РЕКОМЕНДОВАНІ ПРОДУКТИ ДЛЯ ДИТЯЧОГО СВЯТА

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

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

3.5.3. Організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства

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

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

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

Поряд із звичайними столовими наборами можна використовувати дитячі ложки, виделки і ножі, з яких складається набір Foodle. Він відрізняється не лише розмірами. Там, де належить бути ручці, є лише отвір для неї, а замість ручки дизайнер пропонує кольорові олівці, які входять в набір окремим елементом. І доки сімейство чекає наступної зміни страв, дитина не бігатиме по залу ресторану — вона може малювати не виходячи з-за столу, прямо на серветках-підставках під посуд. Серветки зроблені зі щільного паперу і входять в набір Foodle.

Стіл сервірується за загальноприйнятими правилами (рис. 3.51). При цьому використовують паперові або лляні серветки, які складають у вигляді різних фігурок (рис. 3.52, 3.53).

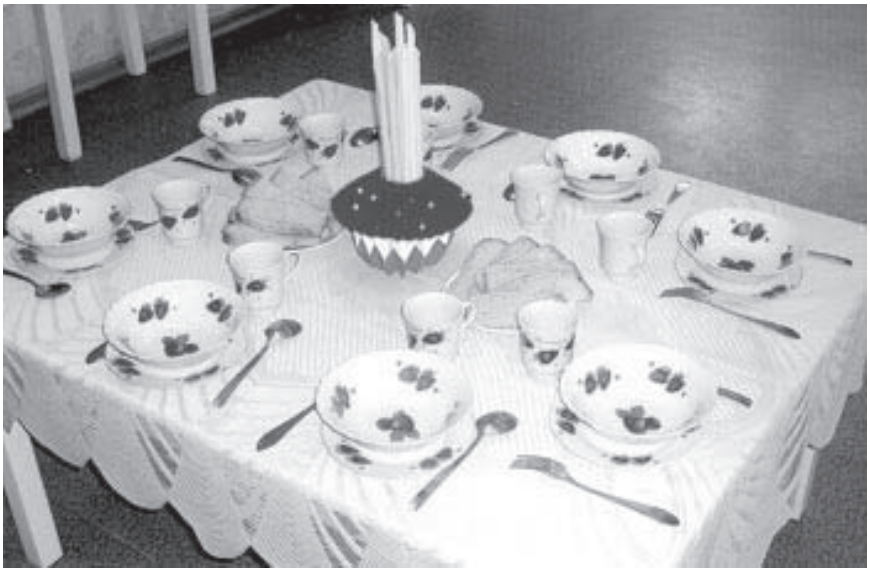


Рис. 3.51. Сервірування столу в дитячому ресторані

Рис. 3.52. Варіанти складання серветок

Беремо квадратну серветку і згинаємо її навпіл на кут. Отримали трикутник. Проводимо умовну лінію з верхнього кута до основи трикутника. Ще дві умовні лінії з'єднують середину бокових сторін з серединою половини основи трикутника. Всі лінії утворюють з основою прямі кути і ділять серветку на 4 фігури, дві з яких (бокові) є трикутниками (кут 90° правий нижній у лівому трикутнику і лівий нижній — у правому). Загинаємо в напрямку центральної умовної лінії крайні кути маленьких трикутників таким чином, щоб вони трохи перекривали один одного при перетині. Умовно ділимо бокові трикутники (кут 90° — лівий нижній у лівому трикутнику і правий нижній — у правому) на дві рівні частини по висоті. Загинаємо нижню половину в напрямку центральної умовної лінії на себе два рази.

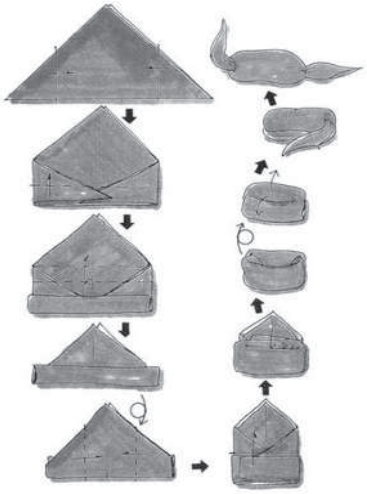


Рис. 3.53. Послідовність складання серветки у вигляді цукерки

Перегортаємо серветку лицьовим боком від себе, загинаючи лівий та правий у вигляді трикутника таким чином, щоб утворився конверт. Права частина конверту перекриває ліву. Складання утворює два однакових трикутники з єдиною основою по умовній центральній лінії у видимій частині в середині конверта. Верхівка його загинається нижче на ширину основи, а верхній край заправляється всередину. Утворилося коло з кінчиками серветки в середині. Якщо потягти за кінчики в різні боки, то отримаємо валик з невеликими хвостиками по боках на зразок цукерки-батончика. Розправивши кінчики, маємо остаточний варіант дитячої серветки у вигляді цукерки.

У дітей спостерігається надлишок енергії, яку треба кудись витрачати. Саме тому, а не з примхливості, малята постійно пориваються кудись бігти, стрибати, голосно розмовляти, сміятися і крутитися. Та варто їх чимось зацікавити, привернути увагу грою або іграшкою, як бажання пустувати миттєво змінюється зацікавленістю. «Peter Dalton» пропонує зайняти дітей малюванням, але не звичайними фломастерами чи олівцями, а столовими наборами.

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

3.5.4. Організація дитячого дозвілля

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

— видом активності (пасивне та активне дозвілля);

— періодичністю (щоденне, щотижневе, відпускне, святкове);

— тривалістю (короткочасне, довготривале, епізодичне);

— напрямами діяльності (творче, рекреаційне, культурне, спортивне, декоративно-прикладне, туристичне).

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

Частіше організовують щотижневе (по вихідних днях) і святкове (день народження) дозвілля. Варіанти його організації зображені на рис. 3.54.

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

Рис. 3.54. Організація дозвілля дітей

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

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

Цікавим варіантом організації дитячого дозвілля у закладах ресторанного господарства є програма, запропонована компанією «Дім «Равлик». Програма будується за принципом майстерні, в якій з підручних матеріалів можна зробити все власними руками. Діти залучаються до роботи шляхом поєднання прикладної творчості та ведення діалогу між ведучими, який наповнений цікавими фактами та вигаданими історіями на задану тему. Тобто спочатку діти стають спостерігачами дивних розмов та чарівних перетворень в руках ведучих, а потім — активними

учасниками творчого вигадування історій, вирішення того, як власними руками зробити те, що потребує розвиток історії. Гра відбувається у вигляді «театру на столі».

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

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

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

Особливу увагу слід приділяти святковим родинним програмам (табл. 3.10). Кожна программа родинного свята готується адресно. Для складання сценарію необхідно з'ясувати відповіді на деякі питання, після чого автори можуть надавати пропозиції, враховуючи інтереси іменинника, його гостей, місця проведення свята. Можна поринути у казку з Прекрасною принцесою і зустріти там Дракона, а потім чекати на допомогу Хороброго лицаря, або з героями казки Кицькін дім рятувати будиночок, або перехитрити Злу відьму, щоб врятувати Сплячу красуню, та багато іншого. А також завжди є можливість створити ще багато нових тем. Дуже важливо правильно побудувати послідовність ігор, щоб діти не втомилися і їм це не здалося одноманітним. Слід чергувати рухому фізичну гру з малюванням, наприклад, якогось замку або створенням метелика, а також з грою на увагу чи розгадуванням незвичного шифру.

Таблиця 3.10

ОСНОВНІ ПОЗИЦІЇ ПЛАНУВАННЯ ШОУ-ПРОГРАМИ

№ з/п	Елементи плану шоу-програми
1.	*Розважальна шоу-програма*
1.1.	Ведучі, шоумени, танцмейстери
1.2.	Артисти оригінального жанру: ілюзіоністи, вогняні шоу, кристал-баланс, акробатичні номери, факіри, хула-хуп (маніпуляції з обручами), театр на ходулях тощо
1.3.	Танцювальні колективи: бальні танці, театри бального танцю, театри латиноамериканських танців, шоу-балети тощо
1.4.	Музичні ансамблі, оркестри, солісти: симфонічний оркестр, камерний оркестр, оркестр народних інструментів, естрадно-симфонічний оркестр, духовий оркестр, духовий ансамбль, струнний квартет, ударний ансамбль, ансамбль барабанщиць, ансамбль фламенко, оперні вокалісти, солісти-інструменталісти, професійні співаки, рок-групи, джаз-групи, поп-групи, зірки естради, аніматори, клоуни, кабукі тощо
2.	*Декорування*
2.1.	Театральні декорації та костюми: великі та малі бутафорні елементи, театральні костюми

Закінчення табл. 3.10

№ з/п	Елементи плану шоу-програми
2.2.	Льодові композиції: логотип компанії, скульптури тощо
2.3.	Послуги флориста (декорування живими квітами): малі та великі форми декораційних елементів, напільна композиція тощо
2.4.	Інші види декорування: оформлення повітряними кульками, баннерами, прапорцями, гірляндами
3.	*Оренда обладнання*
3.1.	Презентаційно-конференційне обладнання: проектор, екран, звукова система, ноутбук тощо
3.2.	Обладнання для концертів, програм: комплект звуку та світла, сценічні конструкції
4.	*Спецефекти*
4.1.	Піротехнічні ефекти: феєрверки, вогняні фонтани, інші піротехнічні спецефекти
4.2.	Світлові спецефекти: лазерне шоу
4.3.	Інші спецефекти: генератор піни, вибух конфетті, «суперкуля»
5.	*Інші послуги*
5.1.	Виготовлення поліграфічної продукції: запрошення, буклети, брошури
5.2.	Фото- та відеороботи: фотозйомка, відеозйомка, пряма трансляція, відеозйомка на екран упродовж заходу, монтаж відеосюжету
5.3.	Творче забезпечення заходу: розробка концепції заходу, сценарного плану, детального сценарію, робота режисера-постановника заходу, художника-постановника, музичного директора, адміністрування заходу

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

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

Питання для самоперевірки

1. Типи закладів ресторанного господарства для дітей.
2. Види дитячих бенкетів.
3. Оформлення торгових залів закладів ресторанного господарства для дітей.
4. Пріоритетні місця розміщення закладів ресторанного господарства для дітей.
5. Сервірування дитячих столів.
6. Яких принципів слід дотримуватися при складанні меню дитячих бенкетів?
7. Меню в закладах ресторанного господарства для дітей.
8. Які продукти рекомендується використовувати при приготуванні страв для дітей?
9. Які харчові продукти небажано використовувати при приготуванні страв для дітей?
10. Варіанти складання серветок дитячої тематики.
11. Особливості організації дитячого дозвілля.
12. Тематика святкових родинних програм.
13. Послідовність підготовки до шоу-програми.
14. Що таке анімація? Її організація в закладах ресторанного господарства для дітей.

3.6. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ПРИ ГОТЕЛІ

Ключові терміни: заклади готельно-туристичного комплексу, заклади ресторанного господарства готельних комплексів, форми обслуговування споживачів офіціантами, європейський сніданок, англійський сніданок, бранч, шведський стіл, шведська лінія, ланч, бізнес-ланч, експрес-обід, чайна кімната (зал), «рум-сервіс», міні-бар у номерах готелю, способи транспортування і подавання страв, щаслива година для наших гостей, обслуговування в конференц-залах готелів, кава-брейк, салат-буфет, столи-буфети (салати), кейтеринг.

3.6.1. Заклади ресторанного господарства при готелі

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

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

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

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

Наявність *кафе* при готелі не є обов'язковою, але більшість готелів визнають за краще мати поряд з ресторанами і невелике кафе, завдяки якому вдається розширити асортимент десертних страв, напоїв та інших виробів кулінарного та кондитерського спрямування; запропонувати метод самообслуговування, який більше влаштовує споживачів з обмеженим часом на користування послугами закладів ресторанного господарства. У кафе в деяких випадках застосовується метод обслуговування офіціантами.

Бари — найпоширеніший тип закладів ресторанного господарства при готелі, який надає можливість споживачам, окрім споживання продукції на місці, відпочити в затишному оточенні, послухати музику, розважитись. Залежно від місця розташування, бари класифікуються як вестибюльні (лоббі-бар), ресторанні, допоміжні, бенкетні, при басейні, фітнес-центрі, сауні, міні-бари в номерах готелю тощо. Найчастіше бари знаходяться в безпосередній близькості від ресторанів. У деяких готелях один або декілька барів розміщуються на першому поверсі, в загальній гостинній готелю. Цей бар можуть відвідувати як мешканці готелю, так і інші контингенти споживачів. Як правило, асортимент страв, який у ньому пропонується, обмежений і включає кілька складних бутербродів — асорті, незначну кількість холодних закусок, дві-три нескладні гарячі закуски, два-три види десерту, гарячі напої. Перелік алкогольних та безалкогольних напоїв значно ширший і відображає концептуальність бару та алкогольну політику закладу ресторанного господарства готельного комплексу взагалі. Обслуго-

вування здійснюється барменом за барною стійкою та офіціантом у залі за столиком. На поверхах та даху багатоповерхової споруди також можуть бути розміщені *поверхові бари*. Для цього вибирають зручні для споживачів місця, враховуючи мальовничі краєвиди з вікон бару. Бари також можуть знаходитися у підвальних приміщеннях (спортивній, ігровій, оздоровчій зонах та аквазоні тощо).

Буфети здійснюють продаж із споживанням на місці обмеженого асортименту холодних страв, бутербродів, напоїв, булочних та кондитерських виробів, солодких страв нескладного приготування. Допускається відпускання упакованої продукції на винос, а також реалізація продовольчих товарів. У готелях працюють буфети, які облаштовані електричним устаткуванням — електроплитами, кавоварками, яйцеварками, сосисковарками, блендерами, електрочайниками тощо та холодильним — холодильниками, фризерами, охолоджувальними прилавками, вітринами тощо та іншими видами устаткування. Зазвичай буфети розміщуються на поверхах готелю і складаються з трьох приміщень: доготівельного, для миття посуду, залу (рис. 3.55).

а

б

Рис. 3.55. Поверховий буфет готелю:
а — зал буфету; *б* — буфетна стійка

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

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

3.6.2. Організація сніданку

Особлива увага в готелях приділяється організації сніданку. На відміну від обіду та вечері, на сніданок приходять майже всі мешканці готелю, тому що у вартість проживання закладена вартість сніданку. Сніданки при готелях класифікуються за наступними ознаками: загальноконтинентальний (європейський або континентальний); національний, або етнічний (англійський, американський, шведський, німецький, французький, голландський тощо); за часом організації (ранній, пізній); за асортиментом (розширений, умовно обмежений, комплексний); за наявністю алкогольних напоїв (з шампанським); за часом вживання їжі (прискорений, експрес-сніданок); за терміном функціонування (сезонний, місячний); за особливостями раціону (дієтичний); за релігійними особливостями (вегетаріанський тощо); за особливостями віку (дитячий тощо) та особливостями організації і подавання (сніданок до номера готелю) тощо. Виходячи із запропонованого меню, гість може обрати собі відповідний вид сніданку і сформувати його меню за власним смаком. Про вартість обслуговування (платне чи безплатне) інформація надається у папці для мешканця готелю.

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

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

Англійський сніданок (English breakfast) — сніданок, який має два варіанти. Перший варіант — класичний (*High tea*), або короткий сніданок (*Short breakfast*). Він передбачає вранішній чай або каву (чи гарячий шоколад), принесений до номера, до нього також входять цукор, булочні вироби, тости, вершко-

ве масло (маргарин), джем, мед, варення. Другий варіант — повний англійський сніданок *(English breakfast)* у закладі харчування, до меню якого на додаток до першого варіанта включають страви з яєць (яєчня з шинкою чи беконом, яйця, смажені на хлібі, омлет з шинкою чи шампіньйонами тощо), рибні страви, страви із зернових (вівсяна каша або суп на молоці чи воді з цукром або сіллю).

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

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

Пізній сніданок — характеризується термінами організації. Час сервірування такого виду сніданку — 10.00—11.00. Складові елементи меню поєднують меню сніданку та обіду: м'ясні гастрономічні продукти, твердий сир, вершкове масло (маргарин), булочки, супи, гарячі м'ясні страви, джем, гарячі та холодні напої. Організаційна форма обслуговування — столи-буфети, «шведський стіл». Цей вид сніданку є альтернативою сніданку та обіду. В деяких готелях він трансформується як «бранч» (тоді, відповідно, початок сніданку пізніший).

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

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

Кількість і різноманітність предметів сервірування залежить від виду обраного сніданку. Особливість полягає в тому, що на прямокутному столі чашки з блюдцями і ложечками розміщують на торці в один ряд. При обслуговуванні

групи споживачів молочники, чайники для заварки та окропу (якщо не передбачено інше), кавники на 4—6 персон доцільно ставити на тарілки чи підставки відповідного діаметра. Закуски можуть бути подані в багатопорційних блюдах з відповідними наборами для перекладання чи заздалегідь порціонованими у відповідному індивідуальному посуді. Свіжовипечені хлібобулочні вироби доцільно викладати в лляній серветці у плетеному кошику чи хлібниці. Сервірування столу під час сніданку при індивідуальному обслуговуванні більш детально описано в розд. 1.4.

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

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

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

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

Бранч організовується з 11.00 до 13.00 і пізніше, в окремих випадках — з 12.00 до 16.00. Організація бранчу має низку специфічних рис, які полягають у наступному: велика різноманітність запропонованих страв, у тому числі других гарячих; більш широкі види кулінарного обробляння, які використовуються при приготуванні різноманітних страв; до меню включається певний асортимент супів. Інколи пропонуються наступні послуги: приготування окремих страв у присутності і на замовлення споживача, приготування фламбованих, а також страв, смажених на решітці, грилі тощо; обов'язковим є подавання аперитиву, а в деяких випадках і дижестиву.

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

Організація відпочинку включає розважальну програму не тільки для батьків, а й для дітей. У деяких готельних комплексах діти до певного віку (найчастіше до 6 років) обслуговуються безкоштовно. Обслуговування здійснюється за допомогою кухарів-консультантів та офіціантів.

Щоб зробити недільну родинну трапезу приємною, на період організації бранчу особлива увага приділяється дітям. Для них розробляється спеціалізова-

на концертна програма, в якій вони беруть найактивнішу участь. Програма може мати різноманітну тематику, в тому числі й кулінарного спрямування. При її організації враховуються вік та стать дітей, їхні національні звички, особлива увага приділяється традиціям країни перебування та загальнолюдським цінностям.

3.6.3. Обслуговування в обідній час

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

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

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

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

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

У закладах ресторанного господарства при готелях, найчастіше в ресторанах та кафе, поширеною є також організація *бізнес-ланчів*. У дослівному перекладі з

англійської словосполучення *Business Lunch* означає перерву на другий сніданок у роботі людини, яка працює і має чітко фіксовану перерву на харчування і відпочинок. Цей вид харчування має специфічні риси. Деякі особливості організації бізнес-ланчу в ресторанах та кафе при готелях полягають у наступному: термін організації харчування має фіксований час. Зазвичай бізнес-ланч організовують між 12.00 і 16.00. Час очікування подавання страв — менше 5 хв. Особливості меню комплексного пізнього сніданку або обіду полягають у тому, що до них включають страви з риби, м'яса, птиці, овочів, сирів, крім делікатесних та ексклюзивних. Інколи застосовується вільний вибір за обмеженим меню з 10—15 страв. Термін обслуговування споживачів має бути мінімальним. Час перебування їх у залі під час бізнес-ланчу не лімітується, вартість меню — фіксована. Вплив класу закладу ресторанного господарства на вартість варіанта значний. Співвідношення коливається в межах «люкс»: перший клас як 3,5—4:1. Контингент споживачів — представники ділових кіл столиці чи інших міст країни, іноземні та вітчизняні громадяни — мешканці готельного комплексу.

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

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

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

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

Стіл певним чином драпірується лляними та синтетичними тканинами. Він може мати два-три яруси та вигляд сходинок, також може бути з одно- та двостороннім підходом. На першому ярусі розміщують стопки тарілок для закусок, перекладених паперовими серветками, та багатопорційний посуд з широким асортиментом салатів зі свіжих овочів, із нерибних продуктів моря, на другому виставляють холодні страви та закуски у вигляді рибного і м'ясного асорті, солодких холодних страв та вази великої місткості з широким асортиментом фруктів і екзотичних плодів. Окремий стіл призначений для гарячих закусок і супів в асортименті з різноманітними гарнірами. На цьому ж столі розміщені стопки бульйонних чашок з блюдцями, перекладених паперовими серветками, складеними вчетверо, стопки тарілок для гарячих закусок. Ложки для бульйону можуть бути на блюдцях або зберігатись у касеті стоячи. Для підтримання певної температури гарячих страв на столі встановлені марміти. Третій стіл засервірують для подавання гарячих напоїв та тютюнових виробів. На ньому розкладають чайний та кавовий сервізи, дерев'яні лотки, в яких знаходяться чай та розчинна кава у пакетиках в широкому асортименті (чорний, зелений, ароматизо-

ваний тощо), вазочки з коричневим (з очерету) та білим (із цукрового буряка) цукром і ложечками для перекладання; молоко, вершки в однопорційній розфасовці; тістечка в асортименті; маленький ящик з сигарами та секатором на тарілочці; пачки сигарет, сірники (якщо у ресторані не заборонено паління); паперові серветки тощо.

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

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

Форма розрахунку при такому обслуговуванні — попередня. Він здійснюється в касі перед входом до залу. Плата за даний вид послуг фіксована і коливається в межах 20—30 умовних одиниць. Споживачеві видається чек, який він віддає офіціанту при вході до залу. Біля каси на окремому столику знаходиться меню, особливостями якого є те, що воно пропонує лише другі гарячі страви.

Особливостями обслуговування є замовлення офіціанту другої страви перед споживанням холодної закуски. Якщо споживач не зсмовляє першу страву, то офіціант приносить замовлену після споживання закуски. Споживач, формуючи власне меню обіду, може уникнути вибору першої чи другої або обох страв. Але замовити можна лише по одній із вищеназваних груп страв.

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

3.6.4. Організація «шведського столу»

Форма обслуговування споживачів «шведський стіл (лінія)» (Smorgasbord) широко застосовується в закладах ресторанного господарства при готелях для організації сніданків, бранчів, обідів, вечерь. Назва «шведський стіл» універсальна і об'єднує обидва терміни. Найчастіше поняття «шведська лінія» стосується лінії спеціалізованих прилавків самообслуговування, які зроблені на замовлення і є складовими елементами дизайну інтер'єру приміщення закладу ресторанного господарства. Головна відмінність «шведської лінії» від лінії прилавків самообслуговування полягає в тому, що тут кількість та вага порції кожної страви не обмежена для споживача. Поняття «шведський стіл» стосується тимчасового

спорудження, на якому розміщують усі страви, напої, необхідне настільне устаткування для підтримання певних страв у гарячому стані. Столи зі спеціалізованими секціями для нетривалого зберігання та демонстрації страв і виробів на «шведській лінії» монтуються у пряму або ламану лінію, відповідно до інтер'єру приміщення ресторану (рис. 3.56).

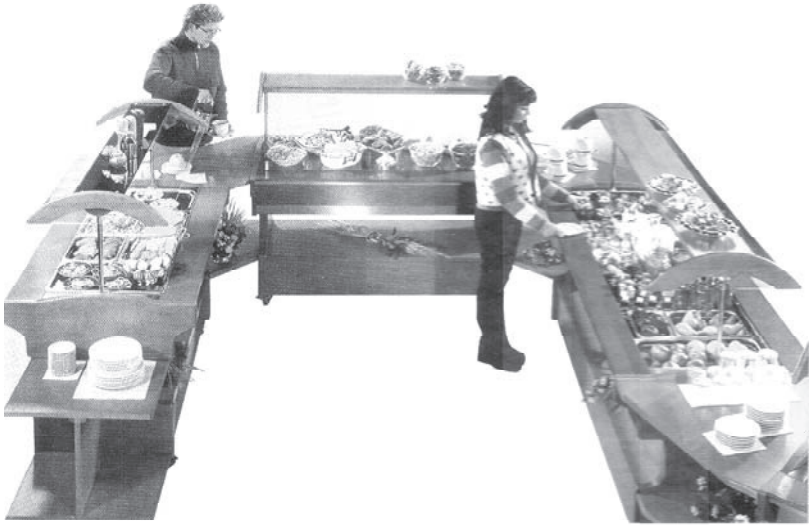


Рис. 3.56. «Шведська лінія»

Вони можуть бути стаціонарними або пересувними. Для прискорення обслуговування лінію можуть встановлювати з одно- чи двостороннім підходом споживачів. Відстань між «шведською лінією» та зоною споживання їжі в ресторанному залі або кафе має бути не менше 1,5 м.

«Шведські столи» можуть бути також нетрадиційних розмірів і конфігурації: круглі, овальні, квадратні чи прямокутні.

Для організації «шведського столу» виділяють окремий зал або його частину. На видному місці розміщують інформацію про режим роботи «шведського столу», вартість сніданку (обіду, вечері), асортимент продукції.

Асортимент продукції на «шведській лінії» чи на столі розміщують у відповідному порядку, спочатку асортимент соків, прохолоджувальних напоїв, далі — молочні продукти, масло вершкове, маргарин та масляні суміші, салати та вінегрети, холодні страви із риби, м'яса, свійської птиці. Над прилавками з холодними закусками може бути розміщена полиця, на якій знаходяться хлібобулочні вироби (в т. ч. власного виробництва) в корзинах, покритих лляними серветками. Корзинки зі звичайними, національними та дієтичними видами хліба розміщують у кінці «шведської лінії», щоб споживачі могли його взяти з урахуванням вибраних страв. Соуси та спеції розміщують або біля відповідних страв, або в окремому місці «шведської лінії». Для приготування гарячих закусок у лінію встановлюють настільну чи пересувну плиту. Для підтримання супів або других страв у гарячому стані в лінію включаються прилавки із вбудованими мармітами з місцями для гастроємностей або при організації «шведського сто-

лу» — з настільними мармітами *Chafing-Dishes* (шафендішами). Для відповідного посуду встановлюють пересувні візки для підігрівання.

При організації «шведського столу» у разі відсутності відповідного устаткування встановлюють фуршетні чи спеціальні столи. При цьому довжина однієї лінії складає 3—4 м, ширина — 1,5—2 м, висота — 0,75—0,9 м. Столи накривають білою чи іншого кольору скатертиною та створюють «юпку» відповідної довжини (на 0,5 см від підлоги). Для економії місця використовують відповідний посуд (прямокутний, трикутний, квадратний, багатоповерховий, типу етажерки тощо), створюють гірку посередині столу вздовж його осі або у вигляді драбин (дві-три) при пристінному розміщенні та односторонньому підході.

Асортимент продукції «шведського столу» залежить від часу обслуговування (сніданок, обід, вечеря). У ранішні години рекомендується використовувати один із варіантів тижневого меню континентальних сніданків: сухі сніданки (cereals), мюслі, корфлейкс, рибна гастрономія (оселедець, шпроти, риба холодного та гарячого копчення), м'ясна гастрономія (шинка, буженина, ковбаса, сосиски тощо), овочі натуральні, салати та вінегрети, млинці, оладки, запіканки, сир твердий та м'який різних сортів, кисломолочний сир, сметана, йогурти, кефір, ряжанка, молоко (холодне та гаряче), вершки, страви із яєць, каші молочні, випічка, чай, кава, какао тощо. На багатопорційні блюда розкладають набори для перекладання — столові виделки та ложки, лопатки, щипці тощо.

Під час сніданку на стіл ставлять марміт для підігрівання яєць, в який вмонтовані чарки-підставки із вогнетривкого матеріалу та тостер.

В меню обіду включають 12—16 найменувань холодних закусок, 2—3 найменування супів, 4—6 других страв, соуси, десерт (желе, креми, компоти, фрукти), борошняні кондитерські вироби, гарячі напої, соки та фірмові напої.

До меню вечері на «шведському столі» включають 8—10 найменувань холодних закусок, 4—6 других страв, соуси, десерт, в тому числі фрукти, борошняні кондитерські вироби та гарячі напої.

Асортимент страв та кулінарних виробів належить міняти по днях тижня та проводити тижні національної кухні (вітчизняної та кухонь мешканців готельного комплексу). Доцільно організовувати окремий десертний стіл для десерту, борошняних кондитерських виробів, гарячих напоїв, на якому розміщують стопки десертних тарілок, чайні та кавові чашки з блюдцями, десертні, фруктові набори, серветки, набори для перекладання, вази, етажерки для тістечок, блюда з ковпаком із прозорого матеріалу, розетки для варення тощо. Для гарячої води доцільно використовувати електрочайники, електросамовари, термоси, кип'ятильники тощо.

Попереднє сервірування столів залежить від виду обслуговування (сніданок, обід, вечеря). На столи ставлять також пляшки з мінеральною негазованою водою або глечики з талою, салатники із льодом (влітку) на пиріжковій (закусочній) тарілці з лляною серветкою.

Під час обіду чи вечері в залі може бути організований продаж напоїв, тютюнових виробів за готівку через барну стійку чи за допомогою пересувних візків.

Для обслуговування «шведського столу» в ресторані створюють бригади кухарів чи офіціантів. Кожний робітник, що входить до складу бригади, виконує конкретну роботу (сервірування столів, отримання та поповнення асортименту страв та закусок під час сніданків, обідів, вечерь, приготування гарячих страв,

сервірування десертного столу та його поповнення десертними стравами і гарячими напоями, прибирання використаного посуду тощо).

«Шведський стіл» працює за методом самообслуговування. На початку лінії споживач бере тацю, ставить на направляючі лінії столу (чи прилавків), вибирає закуски та страви і рухається вздовж лінії самообслуговування, беручи страви за допомогою кухарів. Далі він сідає за підготовлений стіл. Десерт та гарячі напої вибирає самостійно. За бажанням споживача офіціант повністю може обслужити його за столиком.

Перевага такої форми обслуговування полягає у прискоренні обслуговування туристів та інших мешканців готельного комплексу. В середньому на сніданок гості витрачають 15—20 хв.; на обід, вечерю — 25—30 хв. Сніданок на «шведській лінії», якщо це є основною і єдиною послугою, організовують з 7.00 до 11.00. При організації інших видів харчування встановлюють такий режим роботи: сніданок — з 8.00 до 10.00, обід — з 12.00 до 15.00, вечеря — з 18.00 до 20.00.

Кухарі та офіціанти несуть колективну (бригадну) відповідальність. Закуски, страви, гарячі напої із холодного та гарячого цехів, борошняні кулінарні та кондитерські вироби із кондитерського цеху, продукцію із бару матеріально відповідальна особа отримує по денних заборних листах, які виписуються в двох екземплярах та підписуються директором, головним або старшим бухгалтером. Перший екземпляр вручається особі, яка отримала продукцію, другий залишається у завідувача виробництва. Матеріально відповідальна особа здає заборні листи до бухгалтерії з прикладеною квитанцією про здачу виручки.

3.6.5. Обслуговування в номерах готелю

При оцінці відповідності готелів високим категоріям (4—5-зірковий) існує наявність послуг «Room service» та «Mini-Bar». *Room service* (англ.) — обслуговування в номерах, для чого створюється спеціальна служба з відповідною назвою «Room service», яка вирішує усі проблеми з прийманням замовлень на подавання сніданку чи страв протягом дня.

Диспетчер, який приймає замовлення по телефону, повинен володіти декількома іноземними мовами. В номерах серед інформації про всі послуги, які готель надає мешканцям, також міститься інформація про послуги з обслуговування в номерах. Вся інформація викладається у друкованому вигляді в спеціальній папці відповідного кольору з логотипом закладу або у вигляді одного листа з друкованою інформацією з обох боків. Назва послуги — «Обслуговування у кімнаті» («Room service») друкується на першій сторінці папки великими літерами вітчизняною та іноземною мовами. Нижче, трохи меншим шрифтом, вказується термін дії цієї послуги і внутрішній телефон служби. В деяких готельно-туристичних комплексах розмежовується обслуговування у номері готелю та замовлення сніданку до номера як дві послуги.

Обслуговування у номері готелю зазвичай здійснюється протягом досить тривалого часу — з 7.00 до 23.00. Меню страв та асортимент алкогольних напоїв друкується на листах-вкладишах до папки «Обслуговування у кімнаті» двома чи кількома мовами. Зазвичай воно має універсальний характер і включає страви української, середньоєвропейської кухні тощо. Навпроти певних страв вказується: *націо-*

нальна страва. В меню страви об'єднані у групи: легкі закуски, холодні закуски, гарячі закуски, перші страви, головна страва, солодкі страви. Причому зазначається, що гарнір до головної, тобто другої гарячої страви, є фіксованим. Як правило, пропонується один чи кілька видів гарніру на вибір. Кількість пропонованих страв коливається в межах 40—50 одиниць. Група страв «легкі закуски» може бути представлена бутербродами гарячими та складними, група «холодні закуски», як правило, є класичною і відповідає асортименту ресторанів готельного комплексу. В групі «гарячі закуски» можуть бути представлені борошняні кулінарні вироби і класичні «жульєн» та «риба кокіль». Група «перших страв» складається з національних заправлених супів, бульйонів чи пюреподібних супів.

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

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

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

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

Меню сніданків друкується на аркуші цупкого картону з отвором для закріплення його на ручці дверей номера із зовнішнього боку. Там вказується термін здійснення замовлення до номера, тобто до певної години ночі мешканець повинен вивісити листок-замовлення на зовнішній бік дверей номера із зазначенням часу подавання сніданку до номера, його виду та усіх складових. Окремо в листі-замовленні звертається увага мешканців готелю на можливість використання в стравах знежирених молочних продуктів, що також треба за необхідності відмітити. Серед іншої подається інформація про включення вартості сніданку до вартості проживання у готелі, але зазначається граничний термін часу, до якого обслуговування є безплатним, а з якого і по який час вартість його має фіксовану ціну. Серед основної інформації, про що обов'язково повинен сповістити мешканець номера в листі-замовленні службу «Room service», наступна: номер кімнати, прізвище, кількість людей у номері, підпис замовника, дата.

Обслуговування споживачів у номерах готелю здійснюється офіціантами. Кількість їх залежить від кількості зірок (категорії) готелю, мешканців, наявності службових ліфтів, які забезпечують зв'язок між поверхами, залом і виробництвом готельного ресторану.

Здебільшого для обслуговування в номерах використовують матеріально-технічну базу барів та буфетів на поверхах. У них є приміщення для зберігання запасу відповідного посуду, наборів, скла, столової білизни, паперових виробів, робочі місця для миття використаного посуду, виробничі приміщення для приготування закусок, страв і напоїв нескладного приготування. У виробничих приміщеннях встановлюють холодильну шафу, виробничі столи, електричну чи газову плиту, кип'ятильник, мікрохвильову піч, стелажі, жарову шафу, мийну ванну, різноманітне настільне устаткування тощо.

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

Приймання замовлення на обслуговування здійснюється у певні години (наприклад, з 7.00 до 23.00) за номером телефону, який вказано на папці «Room service». Приймання замовлення здійснюється диспетчером або черговим офіціантом. З'ясовуються усі питання, в тому числі способи подавання страв і необхідність присутності офіціанта в номері під час трапези. В готелях, де не створені умови для організації спеціальних поверхових буфетів (виробничих приміщень), для обслуговування в номерах організовують бригаду (ланку) офіціантів з числа працюючих у ресторані, яку очолює диспетчер, чи одного чергового офіціанта (залежно від обсягу роботи). Інколи (у вечірні години) мешканці номера запрошують офіціанта прийти в номер для складення замовлення. Всі замовлення на обслуговування в номерах диспетчер чи черговий офіціант реєструють у спеціальній книзі (журналі) обліку або використовують комп'ютерну мережу. Запис здійснюється в такій послідовності: номер кімнати, час виконання, кількість гостей, асортимент страв і напоїв, особливості приготування тощо.

Із приміщення служби «Room service» офіціант *передає замовлення* на виробництво ресторану по телефону або безпосередньо виробничому персоналу.

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

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

Якщо прийнято замовлення сніданку на одну особу, то офіціант повинен готові страви розмістити на таці так, як при сервіруванні столу, тому що їжу можна споживати і на таці, розмістивши її на поверхні столу. У деяких випадках шлях офіціанта до номерів готелю досить тривалий — коридори виробництва,

пасажирський ліфт, коридори готелю тощо, тому для обслуговування в номерах використовують таці з об'ємними кришками, виготовленими з прозорих полімерних матеріалів. Це диктується суворими вимогами санітарії та гігієни. З цією ж метою, а також для зберігання певної температури подавання гарячих чи холодних страв використовують певний однопорційний металевий посуд з кришками у вигляді напівсфери (кришки клоше), льняні серветки на чайники (кавники). У номері готелю столики-візки (найчастіше круглої форми) можна використати як ресторанний стіл.

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

Обслуговування в номерах вимагає від працівників служби «Room service» особливої технічної підготовки. Воно пов'язане не лише з технікою обслуговування і виконанням бажань споживачів, а й з правилами поведінки в номері готелю.

Всі робітники готельного комплексу, які беруть участь в обслуговуванні в номерах, повинні пройти спеціальний тренінг і навчитися дотримуватись *правил етикету, поведінки в номері готелю*.

Офіціант несе тацю на лівій руці, підходячи до даної кімнати, дзвонить чи стукає у двері, запитує дозволу увійти. Увійшовши, він вітається, уточнює, чи був визов, і представляється офіціантом служби «Room service». Далі запитує мешканців, де саме їм засервірувати стіл. Сервірування місця для споживання їжі може бути здійснено на обідньому чи письмовому столі (або його частині), журнальному столику. Правила сервірування такі ж, як і в залі ресторану. Під час обслуговування кількох гостей необхідно уточнити термін подавання гарячих страв, десерту, гарячих напоїв. У деяких випадках застосовується менша кількість скляного посуду. Використання офіціантського візка з кришками клоше, настільних мармітів або візків з підігрівом значно полегшує організацію роботи офіціантів і економить трудовитрати на одиницю замовлення.

За бажанням гостей офіціанти використовують різні способи подавання страв: «в обнос», за допомогою приставного столу (візка), «в стіл» (рис. 3.57). Якщо споживачі вказують тільки час закінчення трапези, тоді офіціанти приходять до номера, щоб прибрати посуд, набори, привести в порядок стіл та приміщення. За бажанням гостей посуд та набори можна залишити в кімнаті до наступного дня до фіксованої години. Тоді про це сповіщають офіціанта, який передає інформацію до служби «Room service», де робиться відповідний запис у книзі (журналі) обліку посуду і наборів. Офіціанти другої зміни, перевіряючи перед початком роботи наявність посуду, наборів, скла і столової білизни, враховують кількість, яка залишилась у номері.

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

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

Рис. 3.57. Подавання сніданку в номер готелю

Міні-бар у номері готелю

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

В інформаційному куточку кожної кімнати, де є міні-бар, знаходиться аркуш з вичерпною інформацією про асортимент бару, вартість і кількість продовольчих товарів. Вся інформація подана двома мовами — українською та англійською. У ньому зазначено реквізити готелю, поверху, кімнати, стоять підписи директора, калькулятора і печатка готелю. Споживачеві в разі користування продукцією пропонується записати своє прізвище і позначити напроти кожного найменування товару кількість спожитого та поставити свій підпис. Покоївка чи спеціальний працівник служби «Room service» (у разі її існування) слідкує за асортиментом міні-бару. З цією метою один раз на добу він перевіряє наявність та цілісність напоїв і товарів. У кожному номері є формуляр міні-бару. Якщо якоїсь пляшки в даному міні-барі немає, то працівник записує це у формуляр і пише мешканцю: «Ви випили (назва напою)» і поповнює міні-бар. Наступного дня гостя просять підписати цей чек, залишають йому копію, а оригінал передають до розрахункової служби. Міні-бари випускаються декількох типорозмірів: з корисним об'ємом 25, 30, 35, 40 і 50 л. Основними вимогами, які висува-

ються до міні-бару, наступні: його абсолютна безшумність при роботі (інколи міні-бар розміщують біля спального ліжка), невелике енергоспоживання, наявність функції авторозморожування; внутрішнє підсвітлення; простота під час прибирання завдяки полицям, що знімаються, та дверним лоткам; зміна направлення відкриття двері за наявності альтернативної петлі на дверцятах; простота при установці; наявність скляних дверцят тощо.

3.6.6. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі

До послуг, що надаються готелем, має входити бронювання столиків у ресторані за бажанням мешканців, організація бенкетів, обслуговування конференцій тощо.

Організація бенкетів, балів, прийомів та презентацій як фізичними, так і юридичними особами дуже поширена в ресторанах при готелях. Порядок обслуговування гостей при їх організації описаний в пунктах 2.2—2.4. Виходячи із матеріально-технічної бази готельного комплексу, можуть бути організовані як універсальні, так і спеціалізовані та комбіновані бенкети. При їх організації доцільним є використання «шведської лінії». За бажанням замовників дизайнери з інтер'єру можуть змінити інтер'єр бенкетного залу відповідно до стилю та масштабу заходу. Поширення набула розробка пакету послуг для весілля та реєстрації шлюбу в Україні іноземних пар, особливо японських. Це є дуже економічною послугою у порівнянні з Японією.

Організація та проведення «Щасливої години для наших гостей» є однією із нових форм послуг, які пропонуються сучасними готельними комплексами. Суть її полягає в тому, що в певний фіксований час дня будь-який гість, заходячи до готелю, отримує безкоштовно келих шампанського або іншого марочного чи ординарного вина, яке подається у спеціально відведеній для цього гостинній. Цей куточок певним чином оформляється: тут встановлюється дерев'яний стіл, на стільниці якого великими літерами вирізьблено англійською мовою: «Happy hour for our guests» (щаслива година для наших гостей). На ньому виставляють келихи, пляшки. Відкорковує пляшки, наливає і подає келихи один офіціант. Прибирає посуд, відносить використаний і приносить чистий на таці — другий офіціант.

Напівколом біля столу можуть бути розставлені крісла та дивани. Куточок декорується елементами фітодизайну і лампами з монопідсвітленням. Термін знаходження споживачів у цьому куточку зазвичай не перебільшує фіксованого для даної акції часу. Також цю послугу можна здійснювати в холі готелю, використовуючи офіціантські візки, відерця для охолодження шампанського та ігристих вин.

У ресторанах при готелях при обслуговуванні VIP-гостей у складену конвертом серветку можуть вкласти індивідуальну лопаточку для зернистої ікри або інший маленький сюрприз — красиво оформлену цукерку. В номери перед їх заселенням заноситься корзинка з фруктами (яблука, апельсини, груші, виноград, сливи, ананас, банани тощо).

У номері бізнес-леді на подушку можна покласти маленьку шоколадку — як комплімент від персоналу готелю, а в закордонних готелях провідних мереж останнім часом поширена інша послуга, як відгук на здоровий спосіб життя, — заміна шоколадки на вітамінку.

Мета запровадження цієї послуги — створити позитивний імідж готельного комплексу в уяві майбутніх можливих споживачів; надати можливість мешканцю готелю отримати позачергове задоволення нечітко виражених потреб; надати можливість випадковому гостю приємно розпочати перебування в готелі і створити прецедент появи фактора звикання саме до цього готелю і взагалі зміцнити позиції готельного комплексу в конкурентній боротьбі на ринку послуг.

Після реконструкції в діючих, а також нових сучасних будівлях готельних комплексів з'являються достатньо просторі приміщення, в яких можуть організовуватись збори, наради, конференції, конгреси, з'їзди, виступи, переговори, укладатися угоди. Ці приміщення певним чином обладнані, тут є відповідне устаткування для демонстрації слайдів тощо і вони мають назву конференц-залу. У діючих готельних комплексах частину бенкетних залів переобладнують під конференц-зал, що є відповідним кроком до задоволення бажання ділової еліти здійснювати такі заходи.

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

Останніми роками на ринку послуг ресторанів готельного господарства з'явилася послуга з *організації «чайного столу», «чайної церемонії» або «чайного клубу для леді»*. Виконуючи бажання мешканців готельного комплексу доцільно організовувати не тільки вранішній чай («High Tea»), а й післяобідній («Afternoon Tea»).

Для цього в ресторані або кафе виділяють окремий зал чи частину приміщення, які мають відповідне оформлення інтер'єру, або штучно його створю-

ють. У залі може бути встановлена і тематично оформлена буфетна стійка-прилавок. Весь інтер'єр приміщення і предмети сервірування столів відповідають тематиці «Чай по-російськи» («Russian Tea»), англійський п'ятигодинний чай, чай по-французьки, чай по-східному, чай по-китайськи, чай «Жасмин» тощо. Для цього підбирають відповідні меблі, посуд, набори. В буфетній стійці офіціант зберігає замовлену споживачем буфетну продукцію. Методи та техніка обслуговування офіціантами не дуже відрізняються від прийнятих у ресторанах. Але при організації «чайного клубу для леді» при готелі організатори пропонують програму вечорів на місяць, в якій вказують дату та час відкриття клубу, правила членства, порядок здійснення церемонії, вимоги до зовнішнього вигляду, наявність супутників, меню церемонії тощо. В такі клуби можуть вступати і не мешканці готелю. Останніми роками з'явилася мода на все, що пов'язано зі Сходом, і в ресторанах здійснюється подавання чаю по-східному, з відповідними обрядами та традиціями. Використовуючи певну тематичну спрямованість, можна організувати таким чином десертний чи фруктовий столи.

Організація розносної та розвізної торгівлі здійснюється в залі ресторану готельного комплексу зазвичай при обслуговуванні груп туристів, учасників семінарів, нарад, конференцій та інших заходів подібного спрямування, а також повсякденному у вечірні години обслуговуванні. Офіціанти використовують таці прямокутної або круглої форм та офіціантські дво- чи триповерхові візки. Споживачам пропонуються фірмові сувеніри, сувеніри з національною символікою, квіти, шоколадні набори, кондитерські дрібноштучні вироби бенкетного виконання, фрукти, алкогольні напої, тютюнові вироби тощо. При цьому найчастіше формений одяг офіціантів, зайнятих розносною та розвізною торгівлею, включає елементи національного одягу або відповідає дизайну інтер'єру ресторану.

Питання для самоперевірки

1. Які види закладів ресторанного господарства існують у підприємствах готельно-туристичного комплексу?
2. Які форми обслуговування споживачів офіціантами в готельних комплексах ви знаєте?
3. Які ви знаєте види сніданків, що пропонуються споживачам у ресторанах готельних комплексів?
4. Що таке «бранч» і особливості його організації?
5. Чим відрізняються і що є загальним при організації ланчів, бізнес-ланчів, експрес-обідів?
6. Чи є різниця в організації та обслуговуванні «шведського столу» та «шведської лінії»?
7. Що таке «Room service» і як організовується обслуговування?
8. Який зазвичай асортимент міні-бару?
9. Які етапи обслуговування споживачів у номерах готелю?
10. Що таке «Щаслива година для наших гостей» і як вона організовується?
11. Яким чином організовується «кава-брейк» у конференц-залах готельних комплексів?
12. Які особливості організації та обслуговування на лінії «салат-буфет»?
13. Яким чином здійснюється сервірування столів-буфетів у готельних комплексах?
14. Які існують особливості при обслуговуванні в чайній кімнаті (залі)?
15. Як організовують розносну та розвізну торгівлю в ресторанах?

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

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

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

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

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

Організацією цих заходів займаються івентори — спеціалізовані івент-компанії (агентства, івент-відділи в структурі інших компаній). Вони розробляють, здійснюють підготовку і проводять заходи самостійно або із залученням івент-підрядників, які надають певні спеціалізовані послуги.

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

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

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

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

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

Прийом-обід з розсаджуванням гостей (бенкет за столом) починається о 17—19-й годині і триває 2—3 години й більше. Може бути передбачено два

приміщення: в першому подають основні страви, передбачені меню, в другому — фрукти, чай, каву.

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

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

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

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

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

Конгреси, конференції, симпозіуми, семінари, «круглі столи» та інші заходи проводяться в палацах культури, театрах, будинках науково-технічної пропаганди, конференц-залах готелів або виставкових центрів і т.д.[48] За організацією обслуговування в перших трьох вище названих місцях їх можна умовно класифікувати таким чином.

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

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

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

Відповідно до цього складають і план обслуговування. Загальні вимоги до його організації полягають у наступному. У будинках, де проводяться подібні заходи, необхідно передбачати підсобні приміщення, які використовуються для приготування бутербродів, миття столового посуду, зберігання визначеного за-

[48] Обслуговування споживачів, для яких ділові заходи проводяться в конференц-залах готелів та виставкових центрах, описано в розд. 3.7.4 і 3.8.4.

пасу продуктів і предметів матеріально-технічного призначення. Зв'язок між помешканнями, розташованими на різних поверхах, підтримується за допомогою ліфтів. У вестибюлі, холах або у спеціальних залах поряд із стаціонарними буфетами тимчасово установлюють фуршетні столи довжиною до 4 м або острівну роздавальну лінію. Кількість їх залежить від кількості учасників заходу.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Якщо столи встановлені посередині приміщення, то застосовується двостороннє сервірування (рис. 3.58). Продукцію в пляшках, келихи, чарки ставлять посередині столу рядами або ялинкою, між ними — в асортименті пиріжки, бутерброди, кондитерські та інші вироби власного виробництва.

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

Чайні, кавові столи ставлять ближче до виробничих приміщень, оскільки необхідно часто носити використаний посуд у мийну, доставляти чистий у зал,

поповнювати самовари окропом. Робота полегшується при використанні одноразового посуду. Термостати, самовари і чайники заварні ставлять на окремому столі, тут же розміщують чашки з блюдцями, вазочки з нарізаним лимоном, вазочки або цукорниці з грудковим цукром.

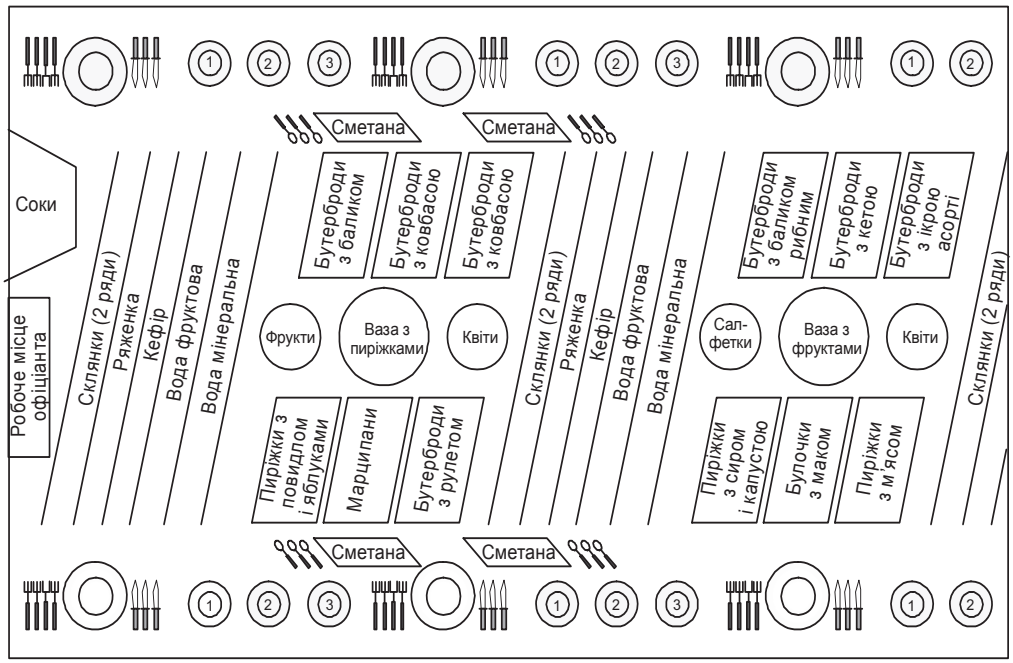


Рис. 3.58. Сервірування столу-буфету

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

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

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

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

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

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

3.7.3. Обслуговування учасників заходів сніданками, обідами, вечерями

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

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

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

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

Перший	*Другий*	*Третій*
1. Шинка з гарніром	1. Галантин	1. Балик дарницький з маринованими фруктами
2. Капусняк запорозький	2. Борщ зелений	2. Бульйон курячий з домашньою локшиною
3. Битки по-дніпропетровськи зі складним гарніром	3. Печеня по-домашньому	3. Ескалоп з гарніром
4. Самбук яблучний	4. Яблуко в сиропі	4. Мус фруктовий
5. Вода мінеральна	5. Вода мінеральна	5. Хліб
6. Хліб	6. Хліб	

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

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

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

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

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

По завершенню ділових заходів організовують бенкети (обіди, вечері) з розсаджуванням (бенкет за столом) або без розсаджування (фуршет)[49]. Площа приміщення для бенкету залежить від норми площі на одну особу і кількості гостей. При бенкетах з розсаджуванням норма площі — 1,6 м^2, при фуршетах може коливатися в значних межах — від 0,6 до 1,2 м^2 на одну особу. Це залежить від можливостей скористатися більшою чи меншою площею і програмою бенкету (зі сценою, танцювальним майданчиком або без них). Чим більша площа, тим зручніше почуває себе як персонал, так і учасники заходу.

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

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

Обслуговування гостей під час бенкету описані в розд. 2.2.

3.7.4. Організація харчування на виставках та ярмарках[50]

Робота закладів ресторанного господарства на виставках організовується таким чином, щоб забезпечити максимальне охоплення харчуванням всіх відвідувачів та учасників виставково-ярмаркових заходів. Вирішенню питання організації обслуговування відвідувачів виставки харчуванням та продуктовою торгівлею приділяли увагу за всіх часів, тому що вона територіально віддалена від міської мережі (додаток 31).

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

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

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

Особливого значення для збутової діяльності підприємств ресторанного господарства набуває популяризація галузі (окремих її представників, продукції,

[49] «4 сезона ивентора». Карманный справочник для организаторов мероприятий. — К., Изд. ЗАО «Центр агропромышленных технологий», 2008, с. 35.

[50] Там само.

послуг тощо) через виставково-ярмаркові заходи. На сьогодні виставки є одним із ефективних способів просування продукції та послуг ресторанного господарства на ринку. Відповідно до міжнародної класифікації виставково-ярмаркових заходів в редакції конгресу UFI 1995 року виставки та ярмарки тематичного спрямування «ресторанне господарство» належать до класу Б (спеціалізовані виставкові заходи) групи 2[51]. Назву цієї групи викладено в наступній редакції: «Продукти харчування, напої, тютюн, ресторанне господарство і відповідне обладнання для їх виробництва».

Організації харчування приділяється багато уваги і на сучасних міжнародних виставках. Яскравим прикладом є стратегічна програма підготовки до проведення виставки «EXPO2000» в Ганновері (період підготовки тривав 12 років). Були створені п'ять «кіл гостинності», які охопили всю територію Німеччини:

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

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

— 3-тє коло: основна виставкова територія;

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

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

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

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

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

Однією з вимог до проведення виставок та ярмарків в Україні відповідно до Концепції розвитку виставково-ярмаркової діяльності в Україні[52] є «…за безпечення роботи закладів громадського харчування на території виставок і ярмарків…»

[51] Усього клас Б нараховує 13 груп.

[52] Постанова КМУ від 22 серпня 2007 р. № 1065.

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

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

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

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

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

Організація харчування на виставках кейтеринговими компаніями здійснюється в таких випадках:

— організація урочистого відкриття та закриття виставки: гала-бенкети, розраховані на значну кількість учасників, — від 500 до 3000 осіб;

— організація харчування учасників ділової програми виставки: кава-брейки, ланчі, обіди, фуршети тощо;

— організація харчування на стендах експонентів: доставка скомплектованих раціонів на стенди в термоконтейнерах;

— організація харчування учасників переговорів;

— організація харчування персоналу виставки (штатних співробітників компанії-організатора, виставкового центру, компаній-учасниць);

— обслуговування презентацій.

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

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

Проведений аналіз функціонально-планувальних особливостей формування виставкових комплексів, функціонального зонування території дає можливість

встановити, що їх діяльність ґрунтується на взаємодії п'яти основних зон, однією з яких є зона ресторанного господарства (рис. 3.59).

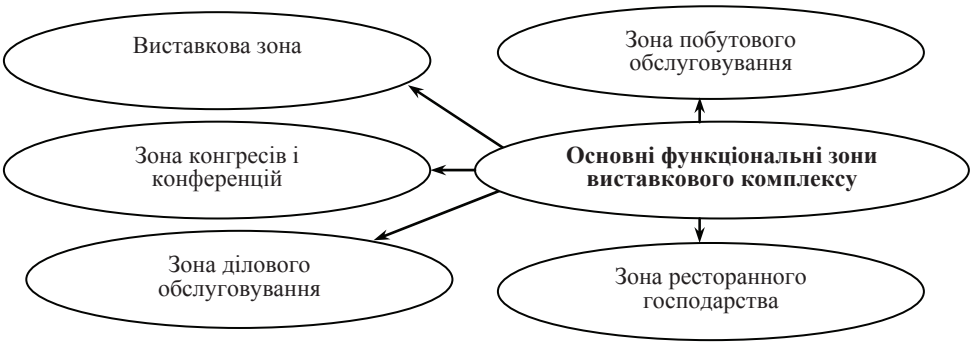


Рис. 3.59. Зонування виставкового комплексу

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

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

До спеціалізованого обладнання належить: барна стійка (як правило, використовується трирівнева)[54], мийка, мінікухня[55], кавоварка, чайник, слайсер, кухонний комбайн, міксер, блендер тощо.

Універсальне обладнання включає: стіл для споживання їжі, стіл для приготування їжі (інколи використовується один багатофункціональний варіант), стільці для персоналу[56].

Організація харчування на стенді власними силами дозволяє економити час та кошти, сприяє підвищенню ефективності роботи персоналу в цілому. Можливість приготування нескладних страв, напоїв, зберігання продуктів харчування та санітарної обробки посуду на території стенду полегшує організацію обслуговування учасників переговорів, які проходять у переговорній зоні стенду. Наявність на стенді мийки з гарячою водою дозволяє використовувати посуд багаторазового використання (порцеляновий, фаянсовий, скляний, кришталевий тощо). Облаштований кухонний куточок також пози-

[53] Всі виставкові послуги поділяються на загальні, адміністративні, рекламно-інформаційні та технічні, а також на обов'язкові та бажані.

[54] Один із варіантів — верхня поличка має ширину 0,5 м, основний стіл і нижня поличка шириною 1 м, висота загальна — 1,2 м, стіл — 1м, поличка — на 0,75 м від підлоги. Досить вдале поєднання ціни, якості та швидкості збирання.

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

[56] Можуть бути як звичайні, так і барні.

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

Звичайно, члени виставкової команди можуть скористатися і послугами закладів ресторанного господарства, при визначенні режиму роботи яких слід враховувати, що тривалість перебування даного контингенту в межах виставкової площадки обумовлена режимом роботи виставки та графіком виходу на роботу[57]. Ця група споживачів потребує організації повноцінного харчування на постійній основі (впродовж всього терміну роботи виставки) та оптимізації роботи організаційно-обслуговуючої системи закладів ресторанного господарства на виставці внаслідок обмеженості перерв.

Відвідувачі виставково-ярмаркового заходу — це контингент споживачів послуг ресторанного господарства, які нетривалий час перебувають в межах виставкової площадки[58] та мають, як правило, разову потребу в організації харчування (основного або додаткового). Це так звані разові споживачі. В окрему групу слід виділити тих, хто відвідує виставку багаторазово (два або більше разів).

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

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

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

— чисельність учасників, які перебувають в межах виставкової площадки протягом дня (члени виставкової команди, керівництво компанії);

---

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

[58] За результатами проведених досліджень більшість відвідувачів виставок та ярмарків перебувають на території виставкової площадки 3,5 — 4 години.

— чисельність учасників ділової програми виставки (конференцій, семінарів, майстер-класів тощо);

— чисельність відвідувачів за день;

— явочна чисельність працівників виставкової площадки[59];

— чисельність працівників компанії генерального забудовника;

— чисельність працівників організатора виставки в межах виставкової площадки;

— чисельність працівників компаній — приватних забудовників, які здійснюють монтаж, демонтаж та завантажувально-розвантажувальні роботи;

— чисельність працівників транспортно-експедиційних та логістичних компаній, які перебувають в межах виставкової площадки протягом дня;

— чисельність інженерно-технічного персоналу учасників виставкових заходів[60], задіяних в роботах на виставці протягом дня.

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

Напередодні (за три дні до початку роботи) та після завершення роботи виставки (два дні після завершення) контингент споживачів закладів ресторанного господарства, які організовують харчування на виставці, формується в основному за рахунок працівників виставкової площадки, представників компанії генерального забудовника та приватних забудовників, які проводять монтажні, демонтажні, завантажувально-розвантажувальні роботи, інженерно-технічного персоналу учасників та членів їхніх виставкових команд, а також працівників транспортно-експедиційних та логістичних компаній.

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

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

---

[59] Стосовно працівників виставкової площадки слід враховувати явочний коефіцієнт. Решта контингенту обліковується по факту прямим підрахунком.

[60] Перебувають у межах виставкової площадки в період налагодження роботи обладнання, його монтажу, демонтажу та виникнення збоїв у роботі.

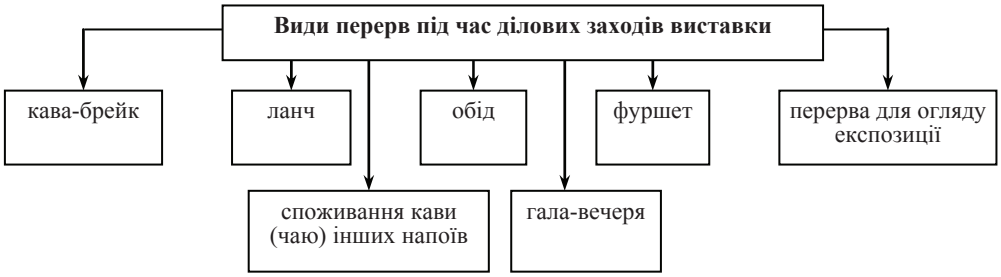


Рис. 3.60. Види перерв під час ділової програми виставки

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

3.7.5. Організація харчування у фітнес-центрах

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

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

Найчастіше при фітнес-клубах організуються спортивні бари, суші-бари, фреш-бари[61], фітнес- та фітобари[62].

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

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

Види бенкетів, що проводяться на базі фітнес-центрів:

— класичні бенкети (для членів клубу або широкої аудиторії);

— класичні фуршети (для членів клубу або широкої аудиторії);

— корпоративні бенкети (для трудових колективів);

— бенкети з нагоди державних свят для членів клубу (передбачається вхід за клубними картками);

— бенкети з нагоди святкування Дня народження клубу для його членів та співробітників (вхід за клубними картками);

— весільні бенкети;

— випускні вечори;

— дитячі бенкети.

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

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

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

Виняткова увага у фітнес-центрах приділяється спортивному харчуванню[63]. Воно складається з комплексу харчових добавок, які мають підвищену харчову і біологічну цінність, виготовлені з урахуванням високих технологій із натуральних продуктів. Спортивне харчування характеризується науково обгрунтованою підвищеною харчовою ефективністю порівняно зі звичайними продуктами. Воно дозволяє значно збільшити кількість поживних речовин, вітамінів, мінералів,

[61]—[62] Див. глосарій.

[63] Див. додаток 32.

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

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

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

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

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

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

Режим роботи закладів ресторанного господарства, які обслуговують членів фітнес-клубів, підпорядковується режиму роботи фітнес-клубів. Стандартний режим роботи фітнес-центрів: з 6.00 до 24.00, у свята — з 7.00 до 23.00. Ресторани, як правило, працюють до останнього клієнта. Всі без винятку заклади ресторанного господарства працюють без перерв, що досягається завдяки стрічковому графіку виходу персоналу на роботу.

3.7.6. Обслуговування учасників спортивних змагань

Харчування команд — учасників спортивних змагань може організовуватися в різних підприємствах ресторанного господарства (табл. 3.11).

Таблиця 3.11

МІСЦЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ХАРЧУВАННЯ КОМАНД — УЧАСНИКІВ СПОРТИВНИХ ЗМАГАНЬ

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

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

— спортсмени основного (діючого) і запасного (дублери) складу команди;

— тренерський склад (головний тренер, перший та другий тренери, помічники, заступники, капітан-тренер, граючий тренер);

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

Пасивна частина учасників представлена:

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

— членами родини активної частини учасників;

— представниками клубу тощо.

Окремою частиною є найбільш численна група *глядачів* спортивних змагань.

Окремою групою є певні *професійні колективи:*

— організатори спортивних змагань;

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

— група технічних робітників (монтажники, механіки тощо);

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

Організація обслуговування харчуванням кожної групи учасників здійснюється в певних типах підприємств ресторанного господарства із застосуванням

певних видів меню та (або) раціонів харчування, а також форм та методів обслуговування.

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

Таблиця 3.12

ВИДИ ХАРЧУВАННЯ УЧАСНИКІВ СПОРТИВНИХ ЗМАГАНЬ

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

Спортсмени під час тренувань повинні отримувати повноцінне харчування 3—5 разів на добу. Звичайне триразове харчування складається зі сніданку, обіду, вечері; п'ятиразове — сніданок, ланч, обід, вечерю, харчування на ніч. Меню складається залежно від виду спортивних ігор, статі, віку, специфічних особливостей спортсменів тощо. До нього включаються такі страви, які б забезпечували організм відповідною кількістю білків, жирів, вуглеводів, вітамінів, мінеральних солей тощо.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Таблиця 3.13

ПРИКЛАД ДОБОВОГО МЕНЮ ДЛЯ СПОРТСМЕНІВ (ФУТБОЛІСТІВ), г

Сніданок	Вихід	Обід	Вихід	Вечеря	Вихід
Ковбаса докторська	20	Сьомга слабосолона	40	Огірки натуральні	25
Ковбаса с/к «Сервілат»	20	Огірки натуральні	50	Помідори натуральні	25
Сир твердий «Російський»	20	Помідори натуральні	50	Перець болгарський натуральний	25
Масло вершкове	10	Перець болгарський натуральний	30	Зелень	5
				Салат із білокачанної капусти	100
Сир кисломолочний	100	Салат із моркви зі сметаною	50	Ковбаса докторська	30
Сметана	50	Копченості свині	**30**	Копченості свині	30
Йогурт	1/125	Ковбаса с/к «Столична»	30	Огірки малосольні	50
Кефір	200	Свинина смажена	30	Масло вершкове	10
Оладки зі сметаною	150/30	Масло вершкове	10	Сир кисломолочний	100
Каша молочна вівсяна	215	Олія	15	Сметана	50
Омлет натуральний	200/5	Солянка м’ясна	300/500/18	Кефір	200
				Камбала смажена	250
Сосиски молочні з кетчупом	140/20	Котлета по-київськи з картоплею смаженою та рисом відвареним	128/15/100/100	Кетчуп	20
				Мед фасований	20
Родзинки	40			Лимон	10
Лимон	20	Помаранчі чищені	30	Малина натуральна	400
Мед натуральний	20	Абрикоси натуральні	400	Чай з цукром	200/24
Чай з цукром	100/14	Сік фруктовий	200	Сік фруктовий	200
Кава натуральна	100/12	Хліб пшеничний	100	Хліб пшеничний	75
Багет	100	Хліб український	100	Хліб український	75
Хліб український	100	Мінеральна вода	250	Палички листкові з горіхами	50
Мінеральна вода	250			Мінеральна вода	250

3.7.7. Організація харчування глядачів спортивних змагань

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

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

На швидкість обслуговування значно впливає вибір певного виду меблів, устаткування, посуду та наборів. Доцільно використовувати столи різної місткості (4—6-місні) і форми (квадратні, круглі, шестикутні). Ефективність використання площі столів залежить від вибору конфігурації функціональних таць, які застосовують за прямим призначенням (при виборі та укладанні страв на лінії роздавання).

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

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

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

На стадіонах під час перерв, особливо в літню пору року, використовуються переносні пристрої для відпускання солодких газованих напоїв («Фанта», «Спрайт», «Спорт», «Coca-Cola» тощо), у комплект яких включається набір од-

норазового полімерного посуду. Розливання напоїв та розрахунок зі споживачами здійснюють один або два продавці, одягнені у фірмовий одяг.

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

Професійно-кваліфікований склад працівників мобільних та стаціонарних закладів ресторанного господарства представлений практично лише буфетниками III—V розрядів, продавцями дрібно-роздрібної мережі, розносної та розвізної торгівлі, прибиральницями торгових приміщень і залів. Форма здійснення розрахунку зі споживачами — безпосередній розрахунок готівкою.

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

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

Питання для самоперевірки

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

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

3.8. ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ

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

3.8.1. Обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства

Характеристика послуг харчування

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

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

Таблиця 3.14

ПОСЛУГИ ГОТЕЛЮ ЗАЛЕЖНО ВІД ТИПУ ТАРИФІВ

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

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

Розрізняють наступні види сніданку: європейський (континентальний), розширений, буфетний («шведська лінія»), повний (у т. ч. англійський, американський). Особливості цих видів сніданків описані в темі 3.3. Знання національних особливостей сніданків можуть бути корисними при плануванні виробничої програми підприємства (додаток 33).

Витрати на харчування залежать від класу туристичних документів. Харчування туристів за здешевленими турами організовують у кафе або їдальнях, в інших випадках — у ресторанах. Туристам, які подорожують групами, рекомендується повний раціон або напівраціон харчування, а хто подорожує індивідуально, заздалегідь оплачують тільки сніданок. Обід і вечеря дається їм за меню ресторану з розрахунком готівкою. Для індивідуальних і групових туристів у перший день заїзду пропонується єдиний європейський сніданок. У подальшому враховуються їхні побажання, зокрема національні уподобання (додаток 34).

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

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

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

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

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

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

Організація обслуговування туристів

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

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

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

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

слуговуванні індивідуальних туристів застосовується переважно повне обслуговування офіціантами.

При обслуговуванні групи адміністрація ресторану складає меню на харчування в день заїзду з урахуванням класу обслуговування і національних особливостей туристів (додаток 35). У день їх прибуття меню на наступні дні погоджують зі старшим групи через представника фірми. Меню обіду і вечері для групових туристів складається не менше ніж у двох варіантах на кожен день. Воно має бути різноманітним по днях тижня. За наявності туристів з дієтичним харчуванням погоджують їх раціон. У ліміт вартості харчування групових туристів не включають алкогольні напої і тютюнові вироби — їх туристи можуть купувати за готівку. В окремих випадках алкогольні напої і тютюнові вироби можуть відпускатися за рахунок ліміту на харчування за письмовим дозволом на це адміністрації туристичної фірми.

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

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

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

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

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

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

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

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

3.8.2. Обслуговування туристів у дорозі

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

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

Туристична фірма подає підприємству, яке обслуговує пасажирів, заявку на харчування окремих груп туристів не пізніше ніж за добу. Заявки на харчування туристів спеціальних поїздів рекомендується надавати за 72 години. У них вказується кількість туристів, їх національність, клас обслуговування, маршрут проходження, час обслуговування.

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

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

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

3.8.3. Розрахунок за харчування

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

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

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

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

Туристи, які прибувають на відпочинок індивідуально, поселяються в готелі і відразу оплачують вартість проживання і сніданку. Враховуючи, що під час відпочинку вони здійснюють екскурсії, обід і вечерю вони можуть оплачувати щодня. Якщо спеціальних касових апаратів немає або у гостя відсутня кредитна картка, розрахунок за харчування він здійснює за виписаним офіціантом чеком через бухгалтерію. Такий спосіб розрахунку створює для туристів певні незручності.

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

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

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

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

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

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

Оплату вартості харчування іноземних туристів відділення або агентства туристичної фірми роблять плановими платежами відповідно до договорів, укладених із закладами (підприємствами) ресторанного господарства. У договорах обумовлюються терміни і суми платежів з урахуванням графіків перебування туристів, порядок оплати фактичних витрат, пов'язаних з їх обслуговуванням, а також збитки, спричинені простоєм місць через їх неявку в призначений час.

3.8.4. Комплексне обслуговування подорожуючих з діловими цілями

Комплексне обслуговування іноземних туристів з діловими цілями має велике значення для успіху переговорів[64]. При цьому важливо справити позитивне враження на гостей завдяки високому організаційному рівню прийому.

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

Якщо гостей приймає вітчизняна компанія, то турботи щодо організації прийому лягають на секретаря компанії або PR-менеджера. Подібну комплексну послугу можуть надати туристичні агентства, що спеціалізуються на конференц-сервісі, у яких налагоджені зв'язки з водіями, адміністраторами готелів, перекладачами, кейтеринговими компаніями, ресторанами. Вартість комплексної послуги з організації зустрічі складає 3—10 % від загального бюджету на обслуговування[65].

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

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

Слід уважно вивчити вимоги гостей до організації харчування. Іноземні гості, особливо під час сніданку та вечері, віддають перевагу «шведському столу», тому поряд з організацією харчування за меню скомплектованого сніданку, обіду, вечері або за меню вільного вибору страв у 4- і 5-зіркових готелях сніданки і вечері повинні надаватися за типом «шведського столу», причому сніданок за такою формою має бути включений у вартість проживання і надаватися з 7-ї го-

---

[64] Аналогічно здійснюється комплексне обслуговування вітчизняних туристів, які прибули з діловими цілями.

[65] За даними «Бізнес-майстер», наведеними у статті «Как организовать прием иностранных партнеров». — Газ. укр. бирж. «Бизнес». — № 14 (533), 7 апреля 2003 г. — С. 120—122.

дини ранку. Під час обіду і вечері іноземним гостям варто запропонувати страви української кухні. Іноді вони виявляють зацікавленість стравами іншої національної кухні. У такому разі варто запропонувати відвідати відповідний ресторан (італійський, французький, східної кухні тощо). Приблизна вартість харчування одного гостя — 100—200 грн. на день.

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

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

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

При виборі готелю виявляють також, чи надає він конференц-зал, його місткість, оформлення, меблі, наявність необхідного обладнання. Зал має бути комфортним, добре освітленим, з достатнім надходженням свіжого повітря (рис. 3.61).

Рис. 3.61. Конференц-зал

Вартість оренди приміщення залежить від його місткості та оснащення і коливається в межах 30—80 у.о. за годину. Якщо наявне обладнання не задовольняє, його можна орендувати. Вартість оренди наведена в табл. 3.15.

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

Таблиця 3.15

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

Обладнання, послуги	Ціна
Комплект апаратури посилення звуку	30
«Круглий стіл» (до 30 мікрофонів)	70
Кабіна перекладачів	20
Цифровий запис на CD	60
Графопроектор (overhead) на 200 лм	20
Графопроектор (overhead) на 2000 лм	30
Мультимедійний проектор на 1200 лм	65
Мультимедійний проектор на 2000 лм	140
Notebook (Pentium III 1,03 ГГц)	80
Екран переносний 180х180	20
Відеокамера	25
Доставка, монтаж, демонтаж обладнання	10

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

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

Таблиця 3.16

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

Стаття витрат	Сума
Оренда автомобіля з водієм	800
Проживання	5000
Перекладач	1000
Харчування	2000 (ресторан) + 600 (фуршет)
Оренда залу офіційної частини	1500
Екскурсії	400
Пейнтбол	500
Боулінг	200
Разом	12 000

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

Питання для самоперевірки

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

3.9. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА ТРАНСПОРТІ

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

3.9.1. Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті

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

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

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

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

Таблиця 3.17

РЕКОМЕНДОВАНІ ТИПИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА РУХОМОГО ПОТЯГА У ДОРОЗІ

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

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

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

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

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

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

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

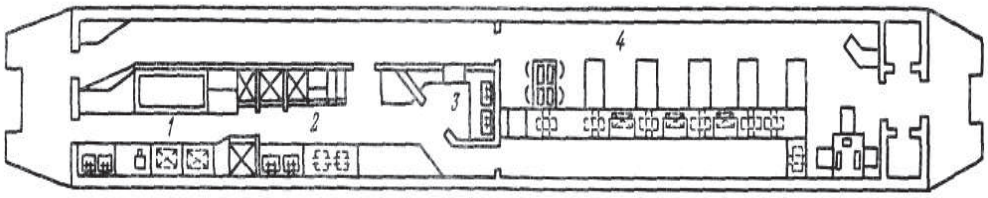


Рис. 3.62. Вагон-ресторан самообслуговування:
1 — складські приміщення; *2* — виробниче приміщення; *3* — мийна посуду; *4* — зал

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

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

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

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

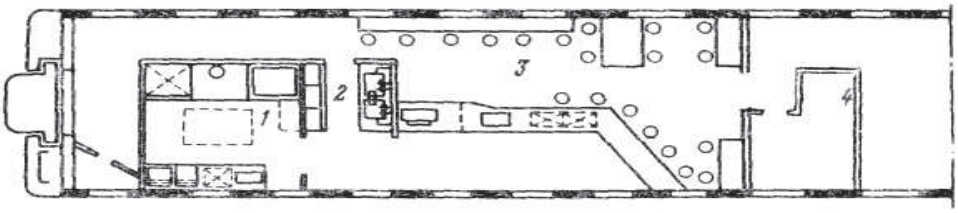


Рис. 3.63. Кафе-самообслуговування у пасажирському вагоні:
1 — виробничі приміщення; *2* — мийна; *3* — зал; *4* — складські приміщення

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

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

3.9.2. Обслуговування пасажирів на авіатранспорті

Аеропорт — багатофункціональне транспортне підприємство, яке є наземною частиною авіаційної транспортної системи, що забезпечує зліт і посадку повітряних суден, їх наземне обслуговування, прийом та відправлення пасажирів, багажу, пошти та вантажів, а також створює необхідні умови для функціонування авіакомпаній, державних органів регулювання авіаційної, митної та іншої діяльності, спрямованої на поліпшення рівня обслуговування пасажирів та забезпечення економічної стабільності аеропорту.

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

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

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

Таблиця 3.18

ТИПИ І МІСТКІСТЬ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА*

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

* Відповідно до $\frac{\text{НТПЗ} - 74}{\text{МГА}}$

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

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

Труднощі виникають в умовах масових затримок вильотів, так званих збійних ситуацій, коли збільшується населеність аеровокзалу, а заклади ресторанного господарства, розраховані на роботу в нормальних умовах, не спроможні обслужити споживачів, кількість яких різко зросла.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

— виробництво та реалізація готових страв залежить від розкладу польотів;

— частота, раціон харчування залежать від фізичних можливостей пасажирів, пов'язаних з їх фізіологією, станом здоров'я, особистих побажань. Напри-

клад, людина, хвора на шлункові захворювання або страждає на цукровий діабет, не може вживати певні продукти. Представник авіакомпанії під час замовлення харчування враховує ці моменти, наприклад: до Стокгольма на наступний день заброньовано 10 квитків бізнес-класу, 100 квитків економ-класу, з них у бізнес-класі летить один пасажир діабетик і три пасажири, які не вживають м'яса. У такому разі їм буде замовлене спеціальне харчування відповідно до їхньої дієти.

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

Таблиця 3.19

КЛАСИФІКАЦІЯ ТА ХАРАКТЕРИСТИКА МЕНЮ ДІЄТИЧНОГО ХАРЧУВАННЯ НА БОРТУ ЛІТАКА

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

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

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

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

Рис. 3.64. Подавання комплексного обіду в салоні літака

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

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

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

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

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

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

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

1. Механічна кулінарна обробка продуктів, яка включає операції з приготування напівфабрикатів, нарізання та порціонування овочів, фруктів.
2. Теплова кулінарна обробка продуктів, при якій напівфабрикати доводяться до готовності, після чого у спеціальній холодильній шафі швидко охолоджуються до температури +5°С.
3. Порціонування, фасування та упакування страв на пакувальній лінії, на якій операції здійснюються вручну та із застосуванням конвеєра.
4. Транспортування страв на борт літаків для подальшої реалізації пасажирам.

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

Таблиця 3.20

ГРАФІК РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОДУКЦІЇ ПІДПРИЄМСТВОМ ХАРЧУВАННЯ

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

Для порціонування готових страв використовується різний посуд — пластиковий, фарфоровий, металевий, скло, залежно від рівня авіакомпанії. Харчування для кожної авіакомпанії фасується у фірмовий посуд (з логотипом авіакомпанії) та на касалетки, які відрізняються за кольором та формою. Крім

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

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

— надання відомостей про представництво обслуговуючої компанії та її розміщення;

— процедури контролю завантаження повітряного судна, надання засобів зв'язку і автоматизованої системи управління вильотом;

— контроль за засобами пакетування вантажів;

— використання первинних технологій (супроводження, стоянка, зв'язок з екіпажем, завантаження — розвантаження, запуск, переміщення повітряного судна, безпека);

— обслуговування повітряного судна після прильоту та перед вильотом (очищення, внутрішнє прибирання, обслуговування туалетів, заправлення водою, кондиціювання, обслуговування окремих сервісних систем пасажирського салону, внутрішньої екіпіровки);

— заправлення пальним, дозаправлення мастильними матеріалами і спецрідинами;

— технічне обслуговування повітряного судна;

— забезпечення спеціальним транспортом;

— здійснення контролю і управління якістю;

— забезпечення бортовим харчуванням;

— забезпечення охорони і безпеки.

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

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

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

Після зльоту літака стюардеса розігріває гарячі страви, водночас пропонуючи пасажирам прохолодні напої, а потім викладає касалетки з підігрітими стра-

вами на таці з холодними закусками і розвозить пасажирам. Спочатку обслуговуються пасажири першого класу та бізнес-класу, а потім економ-класу.

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

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

Вимоги пасажирів до організації бортового харчування та обслуговування:

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

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

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

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

3.9.3. Особливості організації харчування та обслуговування пасажирів на автотранспорті

Щороку в Україні послугами автотранспорту користується близько 8 млн пасажирів, кількість яких постійно збільшується. Особливого значення організація пасажирських автоперевезень набуває в умовах підвищеного попиту на туристичні, екскурсійні послуги в межах України. У зв'язку з цим виникає потреба в розвитку пасажирських автоперевезень, в рамках яких відбувається технічне пере-

оснащення автотранспорту, автовокзалів, станцій тощо, висуваються нові вимоги до обслуговування пасажирів, у тому числі забезпечення їх харчуванням.

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

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

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

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

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

— виробництво та реалізація готових страв залежать від розкладу рейсів.

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

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

3.9.4. Організація харчування пасажирів на водному транспорті

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

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

Великі пасажирські судна мають один або декілька салонів-ресторанів, буфети, бари. Місткість *салонів-ресторанів* коливається від 48 до 200 місць. Їх обладнують столами, стільцями, сервантами (рис. 3.65). Столи і серванти для стійкості кріпляться до підлоги. Для сервірування столів бажано використовувати посуд збільшеної ваги. Споживачів у залі обслуговують офіціанти.

Ресторани реалізовують широкий асортимент страв, кондитерських, кулінарних виробів та напоїв за меню вільного вибору. Для туристів, які подорожують на суднах, харчування, що входить у вартість путівки, організовують за меню денного раціону. Структура реалізованих страв представлена у додатку 36.

Рис. 3.65. Інтер'єр залу на теплоході

Під час споживання їжі у ресторанах в залі здійснюється розвізна торгівля: споживачам пропонують напої, кондитерські та тютюнові вироби. В усіх випадках приймаються заявки на доставку раціонів харчування до кают.

Бари реалізують коктейлі, вина (шампанське, марочні та ін.) та безалкогольні напої (соки, води), закупні товари (цукерки, шоколад тощо), бутерброди, які готує кухня ресторану, кондитерські вироби (додаток 37). Споживачів обслуговує бармен. На суднах, на яких подорожують іноземні туристи, споживачів обслуговують також офіціанти.

У *буфетах* реалізують кулінарні та кондитерські вироби, напої (додаток 38).

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

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

У місцях завантаження товари за допомогою електрокарів доставляються до ліфта, де їх перевантажують і опускають на рівень баржі. Унизу перекладають на візок і транспортують до борту судна (рис. 3.66, *а*). Після цього вантаж спускається до складських приміщень за допомогою вантажопідйомника (рис. 3.66, *б*).

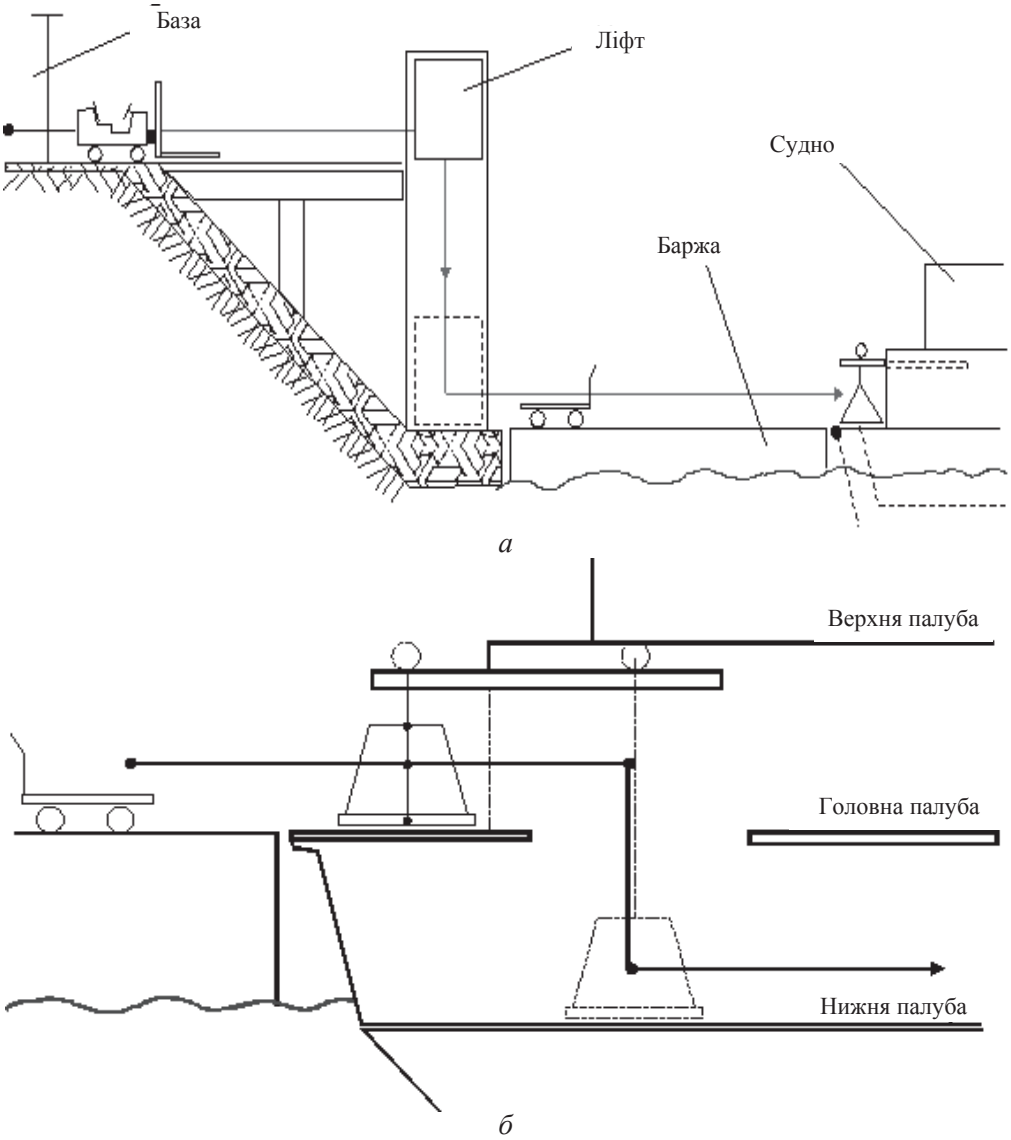


Рис. 3.66. Схема транспортування вантажів:
а — до борту судна; *б* — від борту судна на нижню палубу

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

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

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

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

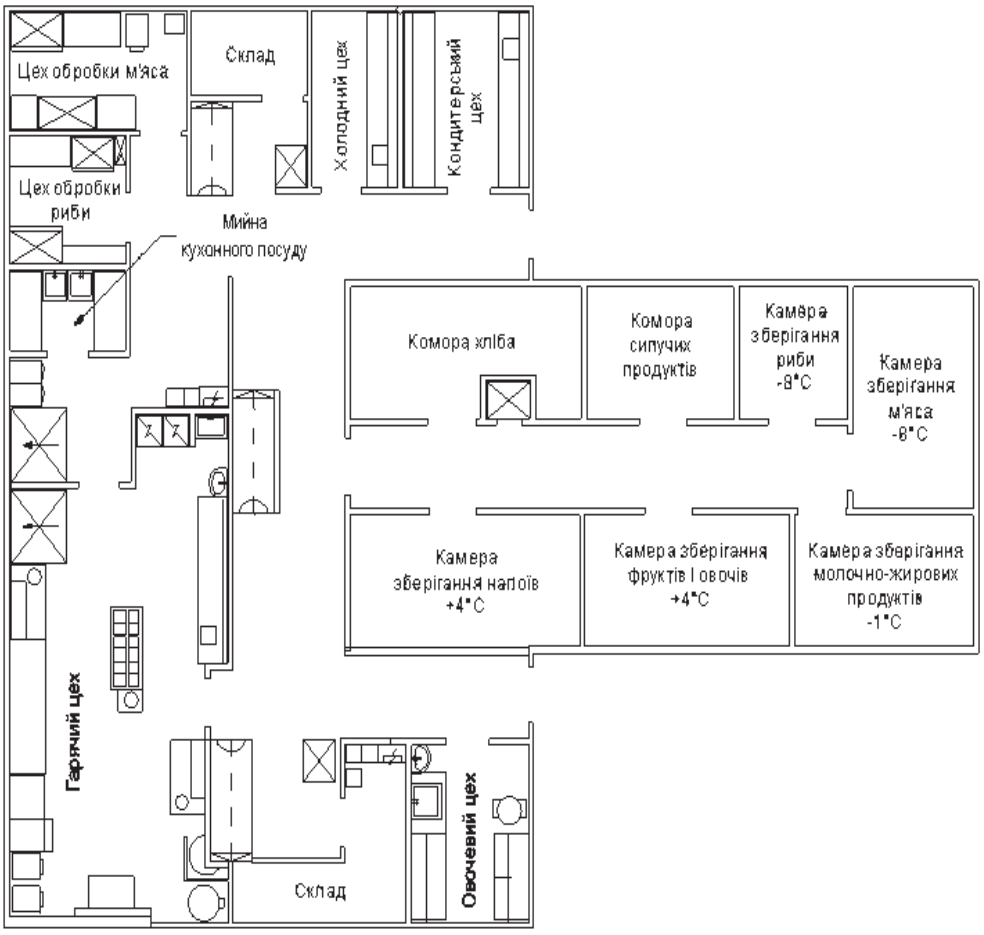


Рис. 3.67. Виробництво ресторану на водному транспорті

У м'ясному цеху площею близько 9 м^2 виробляють всі види напівфабрикатів (порційні, дрібнокускові, січені тощо). Тут встановлені столи з нержавіючої сталі з бортами з усіх боків для того, щоб продукція не падала під час шторму. Миття

м'яса здійснюється у ванні, яка після її використання накривається кришкою з нержавіючої сталі і в подальшому використовується як стіл. Для розрубування напівтуш або четвертин на частини використовують розрубочний стіл, для виготовлення січених виробів — м'ясорубку. Аналогічно оснащують рибний цех.

Овочевий цех має площу до 8 м^2. У ньому встановлена картоплечистка, ванна, механізм для нарізання овочів до універсального приводу, столи з бортами. У цеху обробляють всі види овочів та коренеплодів.

У холодному цеху виготовляють досить широкий асортимент холодних страв і закусок. Його площа складає 6 м^2. Тут є виробничий стіл, настінні полиці для зберігання запасу спецій, приправ, холодильне обладнання для швидкопсувної продукції, машина для нарізання гастрономічних продуктів. У цеху страви готують і порціонують.

Гарячий цех займає центральне місце у виробничій групі приміщень. Його площа складає близько 40 м^2. Він добре з'єднаний з іншими цехами і складськими приміщеннями. Посередині цеху розміщена плита для приготування перших, других та солодких страв. Вона має каркас із металевих планок по периметру на відстані 10—15 см від поверхні. У котлі електричному (150 л) готують бульйони і гарніри, на електросковороді пасерують овочі для супів, у холодильнику зберігають напівфабрикати і продукти, які швидко псуються.

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

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

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

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

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

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

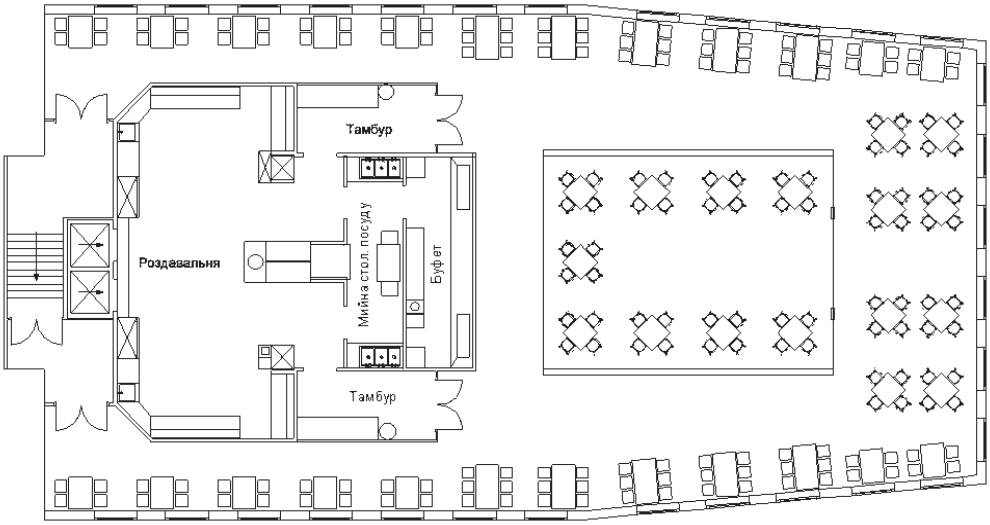


Рис. 3.68. Роздавальня і зал ресторану на водному транспорті

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

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

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

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

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

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

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

Використаний посуд заносять до тамбура, ставлять на стіл, звільняють від відходів, які скидають у бачок. Посуд, сортований за видами, заносять у мийну столового посуду, де його миють у посудомийних машинах або мийних ваннах. Чистий посуд офіціанти полірують і сервірують ним столи до наступного обслуговування.

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

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

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

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

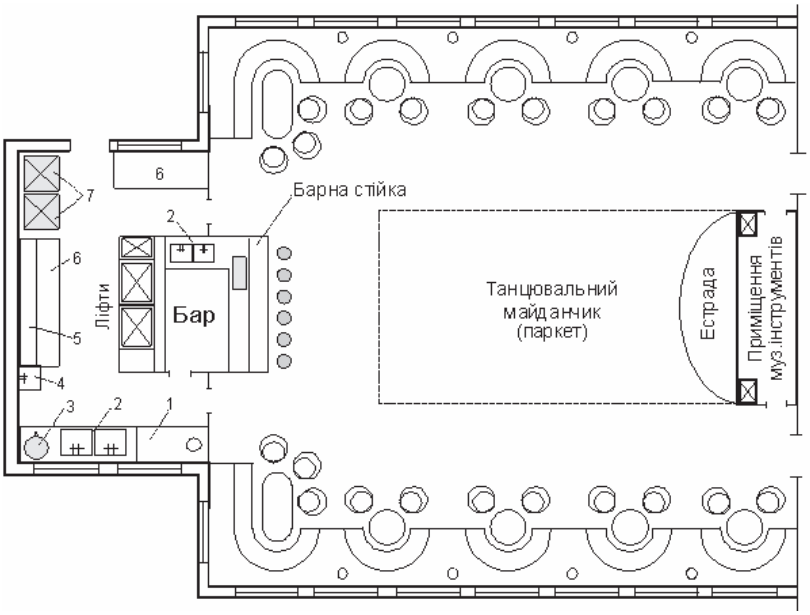


Рис. 3.69. Бар на водному транспорті:
1 — стіл для залишків їжі з отвором; *2* — ванна мийна 2-секційна;
3 — кип'ятильник; *4* — рукомийник; *5* — поличка для інвентарю;
6 — стіл виробничий; *7* — холодильник; *8* — барний комбайн

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

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

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

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

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

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

Штат працівників ресторанного господарства на суднах суворо обмежений, тому для нього складається чіткий графік роботи з максимальним ущільненням робочого дня. Так, на суднах, розрахованих на 360 туристів, під час рейсу на виробництві зайнято 13 осіб, в тому числі у заготівельних цехах (м'ясному, рибному, овочевому) — 4 кухарі, у доготівельних (гарячому, холодному) — 6 кухарів, у кондитерському — один кондитер, у підсобних цехах (мийній кухонного та столового посуду) — два працівники. На роздавальні працює три чоловіки з числа кухарів доготівельних цехів.

Споживачів у залах обслуговують 12—20 офіціантів (залежно від складу туристів). Заклади ресторанного господарства очолює директор, бригаду офіціантів — метрдотель (адміністратор залу). У барі працює бармен, в буфеті — буфетник.

Питання для самоперевірки

1. Типи підприємств ресторанного господарства на залізничних вокзалах.
2. Обладнання купе-буфетів та вагонів-ресторанів.
3. Асортимент товарів купе-буфетів та вагонів-ресторанів.
4. Порядок підготовки до рейсу.
5. Основні типи закладів ресторанного господарства при аеровокзалах та їх місткість.
6. Робота закладів ресторанного господарства в умовах збійних ситуацій.
7. Принципи роботи цехів бортового харчування при аеропортах.
8. Склад меню бортового харчування.
9. За якими ознаками класифікується бортове харчування?

10. Особливості організації виробничих процесів в закладі ресторанного господарства, яке обслуговує авіарейси.
11. Який порядок наземного обслуговування повітряного судна при забезпеченні його пасажирів харчуванням?
12. Охарактеризуйте порядок організації обслуговування споживачів після зльоту літака.
13. Які види дієтичного харчування пропонують при обслуговуванні повітряних суден?
14. Яким чином здійснюється контроль за якістю продукції харчування на підприємстві?
15. Склад закладів ресторанного господарства для обслуговування пасажирів на водному транспорті.
16. Завантаження суден товарами.
17. Приміщення для зберігання продуктів на судні, їх характеристика.
18. Склад приміщень для приготування їжі на судні, їх оснащення, вимоги до обладнання.
19. Організація обслуговування споживачів у ресторані на судні.
20. Організація обслуговування споживачів у барі на судні.
21. Характеристика буфетів на судні.

3.10. ОРГАНІЗАЦІЯ ХАРЧУВАННЯ В ТОРГОВЕЛЬНИХ І ТОРГОВЕЛЬНО-РОЗВАЖАЛЬНИХ КОМПЛЕКСАХ

Ключові терміни: ринок, торговельний (торговельно-розважальний) комплекс, персонал ринку, продавці, покупці, розосереджений контингент споживачів, заготівельне підприємство ресторанного господарства, закусочна, кафе, доставка продукції на робоче місце.

3.10.1. Організація харчування споживачів у торговельних комплексах

Ринок — це підприємство сфери торгівлі, функціональними обов'язками якого є надання відповідних послуг для організації продажу (реалізації) продовольчих і непродовольчих товарів за цінами, що складаються залежно від попиту і пропозиції, створення необхідних умов для їх придбання[66].

Ринок, як торговельне підприємство, функціонує у спеціально відведеному місці (поблизу громадських місць та місць масового скупчення людей: біля станцій метро, в районі житлових масивів і т.д.), має у своєму складі відповідно обладнані торговельні місця, упорядковану територію, громадські санітарні вузли, достатню кількість води, електроенергії, зв'язок.

Ринки з розгорнутою інфраструктурою, матеріально-технічна база яких відповідає вимогам сьогодення, перетворюються в торговельні комплекси. До складу сучасних торговельних комплексів, крім магазинів продовольчих і непродовольчих товарів, входить розгалужена мережа закладів ресторанного господарства, автостоянка, Internet-кафе, сауна, перукарні, салони краси, стоматологічні кабінети, автосервіс, автомийка, готель, салон моди, ательє готового одягу та інші сервісні центри. Для створення максимальних зручностей для покупців деякі надсучасні торговельні комплекси паралельно організовують роботу дитячого садка. Для цього спеціально обладнується споруда (приміщення) з ігровим майданчиком, басейном, водяною гіркою, створюються умови для відпочинку та харчування дітей. Додаткові послуги, включаючи мережу закладів ресторанного господарства, забезпечують власникам ринків до 55—60 % доходу, у тому числі 30—35 % — ресторанне господарство.

Ринки є специфічним середовищем, в якому паралельно функціонують дві основні групи контингенту споживачів закладів ресторанного господарства — працівники (продавці та обслуговуючий персонал), яких необхідно забезпечувати харчуванням на робочому місці, та покупці, що користуються послугами ринків і, за необхідності, закладами ресторанного господарства.

Режимом роботи ринку не передбачено перерви на обід, тому потік покупців не регламентований і не піддається управлінню протягом дня. Специфічні особливості його функціонування передбачають диференційований підхід до організації харчування: режиму роботи закладів ресторанного господарства, їх розміщення, місткості, вибору форм обслуговування[67].

---

[66] «Правила торгівлі на ринках», затверджені Міністерством зовнішніх економічних зв'язків торгівлі України від 12.03.1996 р. № 157.

[67] Рекомендації щодо організації громадського харчування на території ринку (торговельного комплексу): Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 04.09.01 р. № 198.

На ринку (торговельному комплексі) проблема організації харчування повинна вирішуватися комплексно, задовольняючи вимоги і потреби, з одного боку, працівників торговельного комплексу, або ринку, а з другого — його відвідувачів.

Найчисельніший сегмент ринку — це громадяни-покупці, які є потенційними споживачами продукції ресторанного господарства на його території. Під час відвідання торгових центрів вони намагаються знайти серед широкого асортименту потрібний товар необхідної якості за доступною ціною, витрачаючи на це багато часу, що збільшує термін їх перебування на території ринку. Враховуючи значну мобільність потоків споживачів на території ринку, бажано відкривати заклади ресторанного господарства типу закусочної (шашличні, піцерії, вареничні, пиріжкові, підприємства швидкого обслуговування та інші), кафе, в яких будуть створені умови не лише для споживання їжі, а й відпочинку.

Працівники ринку належать до розосередженого колективу. Більша частина їх — це продавці, основна робота яких пов'язана з реалізацією товарів продовольчого та непродовольчого характеру, котрі мають безперервний денний цикл роботи. Саме через відсутність регламентованих обідніх перерв та необхідності постійного перебування на робочому місці, вони не можуть залишати їх, навіть для харчування.

Найбільш прийнятною формою обслуговування працівників ринків є організація харчування на робочих місцях. Саме такий вид обслуговування виправданий з точки зору ефективної організації харчування вказаного сегменту споживачів, оскільки наближають підприємства ресторанного господарства до всіх робочих місць.

Серед працівників ринку є люди, робота яких не пов'язана з торгівлею. До них належить адміністрація та обслуговуючий персонал ринку, контролери та ін. Питання організації харчування цього сегменту споживачів може вирішуватися кількома шляхами: доставка продукції харчування безпосередньо на робочі місця; організація харчування у закладах ресторанного господарства на території ринку; створення відособленої кухні, яка буде обслуговувати лише вказаний контингент. Найбільш пріоритетними є перший і другий варіанти.

Для організації доставки продукції ресторанного господарства на робочі місця продавцям ринку пропонується створення заготівельного закладу, який буде спеціалізуватися на виробництві, комплектуванні раціонів харчування працівникам ринків з наступною доставкою їх на робочі місця та виробництві продукції для організації розносної торгівлі на території ринків. Робота заготівельного підприємства може бути побудована за схемою, поданою на рис. 3.70.

Заготівельне підприємство може бути розміщене поблизу ринку або на певній відстані від нього. Останній варіант дозволяє вирішити проблему організації харчування на кількох ринках.

Організація роботи загальнодоступних та заготівельного закладів ресторанного господарства на ринках може задовольнити всі вимоги різних контингентів споживачів до продукції та послуг харчування (рис. 3.71) і має ряд переваг:

— по-перше, продукція ресторанного господарства більше відповідає завданням раціонального та збалансованого харчування різних контингентів споживачів, ніж страви, приготовані в домашніх умовах;

— по-друге, забезпечується своєчасність та систематичність доставки продукції харчування протягом робочого дня працівникам ринку згідно з їх потребами;

— по-третє, забезпечується гарантована якість продукції за рахунок контролю за якістю сировини, дотриманням технологічних процесів, постійним контролем, у тому числі лабораторним, утилізація відходів.

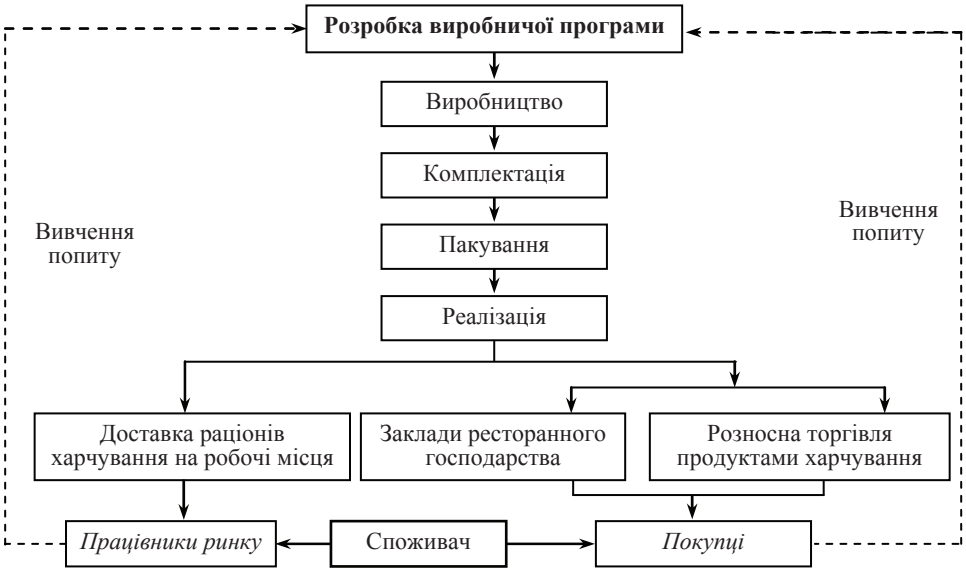


Рис. 3.70. Схема організації роботи заготівельного закладу ресторанного господарства на території ринків

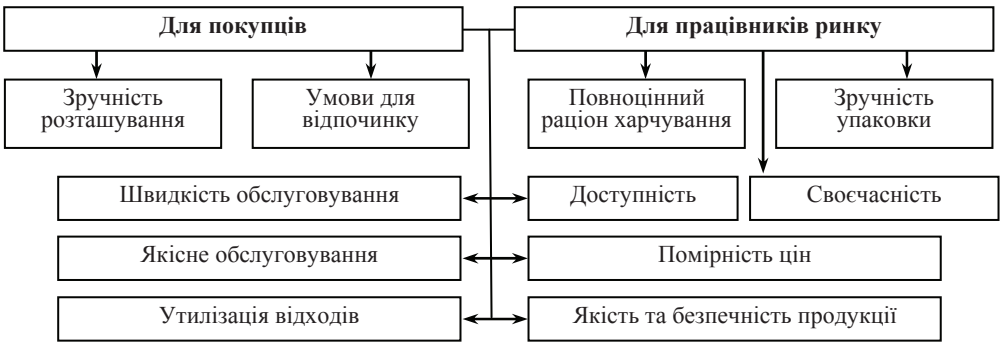


Рис. 3.71. Вимоги до закладів ресторанного господарства та їх послуг на території ринків (торгових центрів)

Удосконалення роботи підприємств (закладів) ресторанного господарства на території ринку має соціальний характер і спрямоване на задоволення потреб споживачів якісними продукцією та послугами харчування на території ринку, забезпечення безпеки споживання продукції та послуг; покращення умов праці

та удосконалення організації харчування на робочому місці; підвищення ефективності використання внутрішнього потенціалу підприємства та його конкурентоспроможності на ринку ресторанного господарства.

За характером діяльності заклади ресторанного господарства на території ринку — комплексні підприємства, які поєднують різні види виробничої і торговельної діяльності (табл. 3.21).

Таблиця 3.21

ХАРАКТЕРИСТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА НА ТЕРИТОРІЇ РИНКІВ

Тип закладу ресторанного господарства	Спеціалізація	Метод обслуговування	Домінуюча підсистема
Заготівельний заклад ресторанного господарства	Організація харчування та обслуговування працівників ринків	Доставка раціонів харчування на робочі місця	Виробнича та збутова
	Реалізація розносної продукції харчування покупцям	Розносна торгівля	Виробнича та збутова
Загальнодоступний заклад ресторанного господарства (закусочна та інші)	Обслуговування покупців та працівників ринків	Самообслуговування	Виробнича та обслуговуюча
Магазин кулінарії	Реалізація напівфабрикатів для домашнього приготування	Реалізація напівфабрикатів (можлива доставка на робочі місця)	Збутова

Для організації закладу ресторанного господарства, який спеціалізуватиметься на доставці раціонів харчування, випусканні напівфабрикатів для домашнього приготування, готової продукції для розносної торгівлі на ринку формується відповідна матеріально-технічна база: засоби накопичення, транспортування та доставки скомплектованих раціонів на робочі місця; відповідний посуд, який не б'ється, тривалий час зберігає температуру та зручний в експлуатації. Випуск продукції здійснюватиме заготівельний заклад ресторанного господарства, розміщений поза межами ринку. Він може випускати продукцію для кількох ринків і мати велику потужність.

Місце для розміщення виробничого та торговельного комплексу ресторанного господарства обирають відповідно до генерального плану ринків. При великому обсязі роботи заготівельне підприємство виноситься за межі ринку. Всі інші заклади ресторанного господарства розміщують на його території. Режим їхньої роботи співпадає з режимом роботи ринку.

3.10.2. Організація харчування та дозвілля в торговельно-розважальних комплексах

Торговельно-розважальні комплекси складаються з мережі магазинів, всесвітньо відомих елітних бутиків, кафе, барів, ресторанів, гральних майданчиків для дітей тощо, тобто всього, що дає можливість в комфортних умовах скористатися послугами підприємств торгівлі і ресторанного господарства.

Підприємства торгівлі в торговому комплексі об'єднуються за певними ознаками, зокрема товарними. Це квартали чи відділи подарунків, одягу та взуття,

дитячих товарів, меблів, книг, техніки, бутиків, ювелірних виробів тощо. Крім того, тут широкий асортимент супутніх послуг, які надають страхова компанія, банк, театральна каса, аптека, обмін валют, копіювальний центр, перукарня та солярій тощо. У кварталі розваг та організації харчування розміщено комплекс закладів ресторанного господарства.

У торговельно-розважальних комплексах доцільно, щоб заклади швидкого обслуговування функціонували зі спільним залом. Така організація надання послуг харчування в світовій практиці отримала назву «майдан харчування» (від англ. *food court*). Більшість закладів харчування діючих торговельно-розважальних чи торговельних комплексів розміщені єдиним блоком навколо майдану харчування на 200—400 місць (рис. 3.72). У центрі залу може знаходитися фонтан, який добре вписується в загальний інтер'єр. Інтер'єр майдану оформлюється в сучасному стилі й обладнується телевізорами, тому під час споживання їжі відвідувачі мають змогу послухати приємну музику та переглянути відеокліпи. У залі також може бути розміщений великий акваріум, басейн з фонтанами, розважальні автомати для дітей та дорослих. Атмосферу затишку і комфорту в торговельному комплексі створюють також екзотичні рослини, безшумні панорамні ліфти, ескалатори, парадні сходи (рис. 3.73).

Якщо торговельно-розважальний комплекс займає значну площу, то на його території можуть бути розміщені додатково кафе «Чай-кава», «Морозиво», «Кондитерська» тощо.

Рис. 3.72. Майдан харчування в торговельно-розважальному комплексі

Всі заклади, розміщені навколо майдану харчування, мають яскраве оформлення та вивішене в зручному для споживачів місці меню з назвою та ціною страв. Кожний заклад має прилавок-вітрину, на якій представлений асортимент пропонованої продукції: гарячі страви та гарніри знаходяться в мармітах з підігрівом, холодні страви та закуски — в спеціальному посуді у вітринах-прилавках з охолодженням, холодні напої — в холодильниках з прозорими дверима та яскравим освітленням.

Рис. 3.73. Фрагмент оформлення майдану харчування
в торговельно-розважальному комплексі: головні сходи та басейн навколо них у центрі

Заклади швидкого обслуговування мають в своєму асортименті великий вибір кондитерських виробів на різні смаки, широкий асортимент салатів, напоїв та інших виробів, якими відрізняються один від одного. Наприклад, заклад швидкого обслуговування «Печена картопля» відрізняється від інших приготуванням своєї фірмової страви «Картопля запечена», «Доміно» готують піцу різних видів, «Ростік'с» — страви із напівфабрикатів курки, «МакДональдз» реалізує смачні закуски, холодні та гарячі напої, «Баскін Робінс» — великий асортимент фірмового морозива високої якості тощо. Таким чином, кожне підприємство спеціалізується на виготовленні та реалізації певного асортименту продукції, доповнюючи одне одного і створюючи умови для задоволення різнобічних потреб споживачів.

3.10.3. Характеристика закладів швидкого обслуговування

Характерною рисою закладів швидкого обслуговування (ЗШО) є забезпечення умов для швидкого обслуговування споживачів, ритм життя яких насичений і мобільний. У них, як правило, обмаль часу для організації харчування, тому для задоволення їхніх потреб створена ціла низка як вітчизняних закладів швидкого обслуговування, так і організованих за договором франчайзингу із зарубіжними фірмами. Після успішного дебюту такі заклади швидко набувають популярності. На сьогодні в Україні діють такі заклади швидкого обслуговування: «Швидко», «Два гуся», «Печена картопля», «Мак Смак», «Ростік'с», «МакДональдз», «Оріон-Експрес», «Баскін Робінс» та інші.

У перших трьох підприємствах представлена українська кухня, в четвертому — широкий асортимент піци, в п'ятому — страви із курки, шостому — сандвічі, восьмому — страви східної кухні, останньому — морозиво, виготовлене за власними рецептами фірми.

Вони розміщуються в місцях масових потоків споживачів: біля метро, транспортних розв'язок, в торгових комплексах.

Політика всіх закладів швидкого обслуговування спрямована на задоволення попиту споживачів на найвищому рівні. Основні принципи, якими вони керуються під час роботи зі споживачами, наступні:

— споживач — завжди бажаний гість;

— прихід споживачів — велика честь для закладу;

— працівник закладу має бути уважним та ввічливим до споживачів;

— споживач — невід'ємна частина бізнесу;

— споживач — людина з властивими їй відчуттями та емоціями, а мета закладу — задовольнити його потреби продукцією та послугами найвищої якості;

— споживач не повинен чекати;

— завдання персоналу закладу викликати бажання у споживача завітати ще раз.

Для забезпечення виконання цих принципів персонал закладів швидкого обслуговування проходить детальну підготовку перед тим як бути допущеним до роботи, періодично здійснюється контроль за роботою та удосконаленням навичок його роботи.

Більшість закладів швидкого обслуговування заявляють про себе як ресторани з самообслуговуванням. Поряд з цим є й кафе, наприклад, кафе-морозиво «Баскін Робінс». Нижче дається більш детальна характеристика окремих закладів швидкого обслуговування.

Заклад швидкого обслуговування «Швидко» — це український народний ресторан (рис. 3.74). Кольорами торгової марки «Швидко» є червоний, жовтий та темно-синій. У цьому закладі реалізують два найменування салатів, бульйон, чотири найменування вареників, котлети «Швидко» та по-київськи, дев'ять найменувань напоїв тощо.

За повнотою виробничого циклу підприємство належить до доготівельних закладів ресторанного господарства: воно працює на напівфабрикатах. Відповідно до заявки, що надходить від закладів швидкого обслуговування, заготівельний цех формує замовлення (напівфабрикати, напої, штучні товари, пакувальні матеріали і т. ін.) та централізовано здійснює кінцеву доставку товарів. Доставка здійснюється тричі на день, що зумовлено особливостями зберігання напівфабрикатів. Наприклад, термін зберігання напівфабрикатів салатів —6 годин (при температурі 1—4^{o}С).

Рис. 3.74. Роздавальна лінія українського народного ресторану «Швидко»

Оскільки заклад «Швидко» є доготівельним, його виробниче приміщення поділено на три зони: роздавальню, що має назву «сервіс», мийну кухонного посуду та власне кухню. Сервіс відокремлений від кухні виробничими столами, на яких встановлено торговельне обладнання. Мийна кухонного посуду відділена від кухні стаціонарною перегородкою.

Кухня — це приміщення, в якому виділено виробничі ділянки для приготування вареників, салатів, котлет, картоплі-фрі, кожна з яких оснащена необхідним обладнанням та інвентарем.

На ділянці приготування вареників встановлено макароноварку, поруч з якою розміщений візок з листом для змащування та фасування вареників, виробничий стіл та настільні ваги. Напівфабрикати зберігаються в морозильній шафі. Для зручності вареники розфасовані за видами по п’ять порцій у поліетиленові пакети певного кольору. Тривалість теплової обробки — 7 хв. Заправляють вареники пасерованою ріпчастою цибулею, фасують на порції вагою 100 та 200 г без урахування тари. Для контролю виходу кожну порцію зважують. Для підрахунку кількість порцій записують до денного листа обліку кухні. Готові вареники ставлять у вітрину, що підігрівається, при цьому обов’язково дотримуються принципу ротації продуктів — спочатку мають бути реалізовані продукти, термін зберігання яких закінчиться першим. Цей принцип

застосовується й в інших випадках: товар, що надійшов першим, має першим і реалізуватись.

Для приготування салатів передбачений виробничий стіл, на якому змішують уже подрібнені компоненти, та настільні електронні ваги для фасування в спеціальні одноразові лотки. Фасують салати великими (140 г) та малими (70 г) порціями. Готові салати, як і вареники та інші страви, рахують і записують до денного листа обліку кухні, а потім поміщають в охолоджувальну вітрину. Термін зберігання готових салатів — до двох годин (температура 1—4°С). Оскільки салати не проходять теплової обробки, при їх приготуванні висуваються особливі вимоги щодо дотримання правил санітарії. Так, їх роблять і фасують в одноразових поліетиленових рукавичках.

На ділянці приготування фірмових котлет «Швидко» встановлена двосекційна електрична фритюрниця, першу ванну якої використовують для первинного обсмаження, та конвекційну шафу для доведення котлет до кулінарної готовності. Заклад отримує їх в замороженому вигляді. Готові котлети поміщають у вітрину з підігрівом, де вони зберігаються не більше години при температурі 64—66°С.

Для приготування картоплі-фрі використовують напівфабрикат очищеної, нарізаної, і розфасованої в поліетиленові пакети картоплі вагою 2,5 кг. Термін зберігання напівфабрикату в морозильній шафі — 8 місяців. Для смаження використовують другу ванну фритюрниці. Готову картоплю фасують на порції 110 та 70 г і зберігають у вітрині з підігрівом не більше 7 хв. при температурі 60°С.

На всіх виробничих ділянках постійно дотримуються санітарних та гігієнічних вимог, що забезпечує відповідний рівень якості страв. Для цього кожна станція (робоче місце) забезпечена чистими продезінфікованими ганчірками, розчинами для дезінфекції виробничих ділянок, рукавичками та фартухами.

Безпосередній контакт працівників з відвідувачами відбувається на роздавальні, тому важливо чітко організувати роботу торговельного персоналу.

Роздавальня забезпечує реалізацію продукції при очікуванні замовлення не більш як півтори хвилини. На ній організовано три робочих місця працівників, які відпускають готову продукцію та розраховуються зі споживачем. На кожному робочому місці встановлено касовий апарат, тумбочку з виделками, ножами, трубочками тощо, пакувальні матеріали — стакани, пакети, тарілки, кришки.

Зберігання продукції між виробництвом та реалізацією забезпечується завдяки торговельним вітринам (з підігрівом та охолодженням), фризеру для м'якого морозива, сокоохолоджувальній машині, преміксам для розливу пива та газованих безалкогольних напоїв тощо.

У закладах «Швидко» обслуговування здійснюється за методом самообслуговування. Щоб отримати страву, споживач має самостійно підійти до роздавальні, де роздавальник-касир прийме у нього замовлення, одразу збере його та розрахується. Замовлення збирається на тацю, застелену трилайнером (рекламною серветкою), або в поліетиленовий пакет, якщо споживач забирає його з собою. Комплектування страв здійснюється у затвердженому порядку: холодні напої, гарячі напої, салати, булочки, вареники, котлети, картопля-фрі, желе, морозиво. Після розрахунку споживач забирає тацю і проходить до залу. Кількість

активно діючих робочих місць на роздавальні залежить від інтенсивності потоку споживачів.

Каси працюють за системою D2 fastfood/netfood, при якій кожна страва представлена у вигляді малюнка — слід тільки доторкнутися до нього і страва автоматично додається до замовлення, що значно спрощує процес реалізації продукції, оскільки немає необхідності запам'ятовувати код кожної страви[68].

Зал оснащений столами, кришка яких виконана з пластику, стільцями з металевими спинками і пластиковими сидіннями та сміттєзбірниками. Після споживання страв споживач відносить одноразовий посуд до сміттєзбірника, тацю кладе на стіл, розміщений неподалік. Залишений посуд збирають працівники залу, які здійснюють також санітарну обробку столів, стільців, сміттєзбірників та підлоги.

Оскільки ресторан працює на посуді одноразового використання, санітарної обробки вимагають лише таці. Їх миють мінімум чотири рази на день розчином рідкого мила та споліскують дезінфікуючим розчином. У проміжках між миттям таці протирають продезінфікованими ганчірками. Метою цієї підсистеми є забезпечення своєчасного надходження таць на роздавальню, щоб виключити випадки затримки обслуговування.

Для зручності сподивачів більшість страв з асортименту ресторану «Швидко» пропонуються у двох варіантах — великими та малими порціями.

Вся продукція харчування упаковується в посуд одноразового використання. Салати та вареники фасуються в прозорі пластикові контейнери за розміром, що відповідає розміру порції, і обов'язково накриваються кришками. Котлети, картопля-фрі та пончики кладуться на паперову тарілку або в паперовий пакет у разі замовлення на винос. Усі напої, окрім пива, супи, желе, морозиво відпускаються в термостійких стаканах, що накриваються кришками. Пиво наливається у фірмові стакани марки «Оболонь» і не накривається. Стакани, паперові та поліетиленові пакети, серветки мають фірмове маркірування.

Заклади «Швидко» гарантують якість продукції. Для цього запроваджені різні види контролю на всіх стадіях виробничого процесу. У разі невиконання гарантій споживач має право звернутися до адміністрації ресторану в усній чи письмовій формі для задоволення своєї претензії. В свою чергу, адміністрація зобов'язана розібратися і у разі вини замінити продукт або відшкодувати завдані збитки у розмірі затрат на придбання даного товару за рахунок закладу або, за наявності доказів провини робітника, — за рахунок робітника та вибачитися перед споживачем.

Популярність продукції закладу на ринку, обсяги продажів, його імідж багато в чому залежать від ефективності просування товарів. До конкретних форм просування, які застосовується в закладі «Швидко», можна віднести: створення позитивного іміджу компанії та її продукції, використання різних видів реклами — на радіо, у метрополітені, друковану рекламу у вигляді плакатів, листівок, трилайнерів аркушів, що вкладаються на тацю), неонові стрілки з написом «Швидко», рекламні меню. Вся візуальна реклама виконана в жовтому, червоному та темно-синьому кольорах.

[68] Система D2 fastfood/netfood охоплює різні схеми обслуговування: паралельну (типовий фастфуд), послідовну (типова їдальня) та різні їх комбінації. Вона вирішує завдання управління розподільною мережею закладів швидкого обслуговування, коли немає можливості об'єднати їх в єдину інформаційну мережу.

Для підвищення рівня продажів періодично проводяться акції зі зниження цін на напої і деякі страви та скомплектовані меню страв. Це дозволяє привернути увагу до продукції закладу більш широкого кола споживачів.

Заклад швидкого обслуговування «Ростік'с» спеціалізується на приготуванні та реалізації страв з курей[69]. Заклад пропонує споживачам такі страви: «Ростік'с-класік» (шматочки курки), «Гострі курячі крильця», «Курячі ніжки», «Курячі палички», котлету «Київська», «Шашлик курячий», «Пельмені курячі», приготовлені за оригінальною технологією зі спеціальними смаковими домішками.

Крім того, підприємство пропонує сім комплексних обідів, до складу яких входять страви з курей, а також два сандвічі — «Велетень» та «Курячий». Із перших страв на підприємстві готується лише «Грибний суп-пюре з петрушкою». Також даний заклад реалізує хлібобулочні вироби, чотири види слойки з різними наповнювачами, фризерне морозиво та різні напої.

Заклад «Ростік'с» працює на напівфабрикатах, які завозяться з фабрики-кухні. В окремому холодильнику зберігається пиво.

У виробничій зоні можна виділити три виробничі лінії: лінія з виробництва курей, лінія приготування сандвічів та лінія з виробництва картоплі-фрі й котлети «Київська».

Лінія з виробництва курей складається з мийної раковини, виробничих столів, де відбувається підготовка курки до смаження, жарової шафи та марміту, де зберігається готова продукція протягом 1,5 год. після приготування.

До лінії виробництва сандвічів входять: виробничий стіл, професійний тостер, електричні ваги та станція сандвічів, для якої використовується стіл з охолодженням, в лунках якого зберігаються нарізані салати при температурі від +2 до +4°С.

Лінія з виробництва картоплі-фрі та котлети «Київська» включає: фритюрницю з двома ваннами (в одній смажиться картопля, в другій — котлети) та стіл для фасування картоплі.

Крім того, у виробничій зоні розміщено льодогенератор, електричний котел, в якому готується суп, парова супниця, в якій цей суп зберігається протягом чотирьох годин, пельменеварка, конвектомат та розстійна шафа (для тіста).

У зоні для обслуговування за прилавком розміщені робочі місця, оснащені касовими апаратами, які працюють за системою D2. Персонал підприємства універсальний, тобто кожний працівник може виконувати різну роботу, один день працюючи на касі, другий день — на виробництві. Це досить зручно, оскільки працівники взаємозамінні: якщо хтось захворів, його може замінити будь-який працівник. Персонал одягнений у фірмовий одяг, а саме: білу футболку, чорні штани, жовтий капелюх та фартух з назвою підприємства. Обслуговування споживачів здійснюється таким же чином, як і в закладі «Швидко».

Заклад швидкого обслуговування «Два гуся» має яскраво виражені українські національні традиції в організації харчування (рис. 3.75). Це проявляється в оформленні залу: зверху над роздавальним прилавком зображено двох гусей білого та сірого кольору, а також розміщено вивіску з написом назви ресторану.

[69] Вперше підприємство з'явилося в Російській Федерації. Згідно з договором франчайзингу, відкрито у Києві.

Рис. 3.75. Роздавальна лінія закладу швидкого обслуговування «Два гуся»

Асортимент продукції значно ширший, ніж в інших закладах такого типу: «Два гуся» пропонує споживачам в основному широкий асортимент страв української кухні, в тому числі перших (борщ «Український», солянка м'ясна, бульйон), других (биток по-київськи, котлета, судак по-волинськи, свинина з цибулею, м'ясо по-гавайськи, м'ясо по-французьки, м'ясо по-домашньому, млинці з сиром, риба по-селянськи тощо), п'ять видів гарнірів та сім видів салатів. Для любителів солодощів пропонує: желе «Ніжне», фруктовий салат «Лісова фантазія», желе «Мозаїка», а також чотири види тістечок та різні напої. Комплексних обідів підприємство не реалізує. Заклад працює частково на сировині, частково на напівфабрикатах.

У виробничому приміщенні можна виділити дві лінії: лінія для приготування гарячих страв та лінія для виробництва салатів. Лінія для приготування гарячих страв складається з виробничих столів, мийної раковини, електричної плити та пароконвектомату, лінія для виробництва салатів — з мийних раковин, столу з охолодженням та кухонного комбайна. Крім того, у виробничому приміщенні розміщена фритюрниця та холодильна шафа.

На роздавальні за прилавком розміщена лінія обслуговування, до якої входять розрахунковий вузол та чотири вітрини з продукцією: холодильна вітрина, в якій зберігаються салати, теплова вітрина з першими стравами та гарнірами, теплова вітрина з другими стравами. Біля кожної вітрини стоїть працівник, який

обслуговує споживачів. Далі розміщена каса та кондитерська вітрина. Уздовж прилавка вмонтований металевий поручень. Підходячи до роздавальні, відвідувач бере тацю і, рухаючись уздовж вітрин, замовляє страви. Підійшовши до касира, за бажанням замовляє десерт та напій, після чого здійснює розрахунок. Каса також працює за системою D2.

Обслуговування споживачів здійснюється таким же чином, як і в закладі «Швидко».

Кафе-морозиво «Баскін-Роббінс» реалізує морозиво, виготовлене за власними рецептами. Воно входить до складу мережі закладів з однойменною назвою. В Україні працює за договором франчайзингу[70].

Зал кафе традиційно оформляється в рожево-білих кольорах. Обслуговування споживачів може бути організоване як за методом самообслуговування, так і обслуговування офіціантами.

В кафе «Баскін-Роббінс» є можливість скуштувати морозиво перед тим, як його купити. Для цього існують пробні ложечки («пінки»). Споживачеві пропонують три різних сорти морозива, в окремих випадках ще один вид, навіть якщо споживач уже зробив покупку, тим самим заохочуючи його прийти ще раз.

Робоча площа кафе поділена на кілька дільниць: адміністративно-складську, виробничу, роздавальну.

На роздавальні розміщений довгий прилавок, на якому знаходяться міксер для приготування напоїв із морозива, холодильник для топінгів та сиропів, кавоварка, пост-мікс «Coca-Cola», підігрівач для шоколаду, електричні ваги та мийна раковина. На прилавку встановлені також дві холодильні вітрини-прилавки, в яких знаходиться морозиво в тубах. Посередині прилавка розміщені робочі місця касирів.

У приміщенні роздавальні є холодильники: в одному зберігається морозиво, в другому охолоджуються соки «Jaffa», в третьому — напої «Coca-Cola».

У морозильній камері адміністративно-складського приміщення зберігається морозиво на стелажі розміщені пластикові стаканчики, пінти та кварти. Шафа для одягу відділяє адміністративно-складське приміщення, утворюючи прохід до дільниці, де здійснюється обслуговування споживачів.

У виробничому приміщенні кондитера-декоратора, крім його робочого місця, є мийна ванна, морозильна камера, де зберігаються заморожені фрукти в сиропі, сиропи, шоколад, а також вироби із морозива. На стелажах у ящиках зберігаються вафельні стаканчики, корзинки тощо.

Заклад швидкого обслуговування «МакДональдз», який з'явився на українському ринку в середині 90-х років, серед усіх інших утримує передові позиції завдяки безумовному стабільному виконанню головних заповідей: якість, чистота, сервіс, доступна цінова політика.

В асортименті підприємства є сандвічі, салати, десерти, молочні коктейлі, гарячі та холодні напої, комплексні обіди, до складу яких входить сандвіч з м'ясними або рибними продуктами та картопля-фрі. Підприємство знаходиться у постійному пошуку нових продуктів і страв. Ураховуючи традиції, «МакДональдз» включає продукти, яким віддають перевагу жителі певної країни: яловичину, свинину, рибу, курей, овочі, молочні та хлібобулочні вироби. Крім то-

[70] Підприємство вперше з'явилося в США.

го, в закладі приділяється увага розвитку місцевого виробництва. В Україні серед місцевих постачальників компанії можна назвати Київський завод «Галактон», який повністю забезпечує молочними сумішами, «Чумак», хлібопекарню у Дніпропетровську[71].

«МакДональдз» реалізує продукцію в залі для споживання на місці, на винос і для автомобілістів, які можуть, не виходячи з машини, здійснити покупку (рис. 3.76).

Рис. 3.76. Роздавальна лінія закладу швидкого обслуговування «МакДональдз»

Значного успіху підприємство досягло в організації дитячих свят — днів народження. Для дітей передбачені дитячі кімнати та майданчики поряд із закладом. Програма Happy Meal, що включає іграшку, є тільки в цьому закладі.

«МакДональдз» вважається закладом сімейного типу, тому тут не реалізується алкоголь та забороняється палити. Залучення нових споживачів здійснюється за рахунок організації конкурсів, лотерей, акцій, під час яких споживачі можуть одержати подарунки або знижки.

Місткість закладу визначається кількістю місць у залі та на терасі. Середній ресторан має 80 місць у залі та 30—40 — на терасі. Проте місткість закладу може коливатися залежно від інтенсивності потоків споживачів.

[71] Кількість продуктів, вироблених в Україні, становить 45% від загальної кількості.

Внутрішній дизайн у ресторані «МакДональдз» виконується з використанням сучасних матеріалів і ніколи не повторюється.

При виборі місця для ресторану враховуються пішохідні та транспортні потоки. Ресторан не може бути сезонним або заповнюватися тільки в обідню перерву. Як правило, він працює з 7—8-ї години ранку до 22—23-ї години вечора. Деякі заклади відпускають продукцію для автомобілістів цілодобово.

Питання для самоперевірки

1. Призначення ринків та їх класифікація.
2. Класифікація контингенту споживачів на ринку та торговельному комплексу.
3. Особливості організації харчування покупців, що користуються послугами ринку.
4. Особливості організації харчування продавців і персоналу ринку торговельних комплексів.
5. Організація роботи заготівельного підприємства ресторанного господарства, яке забезпечує напівфабрикатами і готовою продукцією заклади ресторанного господарства на ринку.
6. Організація харчування та дозвілля в торговельних та торговельно-розважальних комплексах.
7. Матеріально-технічна база закладів ресторанного господарства на ринках.
8. Назвіть заклади швидкого обслуговування та загальні принципи їх роботи.
9. Характеристика закладу швидкого обслуговування «Швидко».
10. Характеристика закладу швидкого обслуговування «Два гуся».
11. Характеристика закладу швидкого обслуговування «Ростік'с».
12. Характеристика закладу швидкого обслуговування «Баскін Робінс».
13. Характеристика закладу швидкого обслуговування «МакДональдз».

3.11. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗА МІСЦЕМ роботи

Ключові терміни: зосереджені контингенти споживачів, розосереджені контингенти споживачів, перервний звичайний виробничий процес, перервний конвеєрний виробничий процес, безупинні (безперервні) виробничі процеси, індивідуальна, групова і комбінована схеми підземного харчування, пересувні, стаціонарні, контейнерні і збірно-розбірні заклади ресторанного господарства, дієтичне харчування, дієта, лікувально-профілактичні продукти, абонементи, дієтична їдальня.

3.11.1. Загальні вимоги до організації харчування робітників і службовців

Раціональна організація ресторанного господарства на виробничих підприємствах залежить від ряду чинників. Найважливіші з них визначаються особливостями організації промислового виробництва і ступенем концентрації робітників та службовців. За ступенем концентрації колективи поділяються на зосереджені і розосереджені (рис. 3.77).

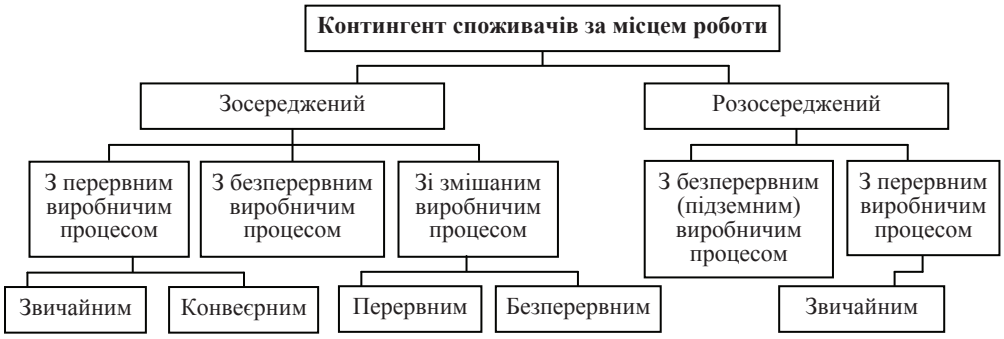


Рис. 3.77. Класифікація контингентів споживачів за місцем роботи у закладах ресторанного господарства

Чисельність працюючих у розосереджених колективах не перевищує ста осіб. Характерними особливостями організації їх виробничого процесу є рухливість робочих місць, їх невелика концентрація на виробничих ділянках, значна віддаленість від населених пунктів, а отже, і стаціонарних підприємств ресторанного господарства, тимчасовий характер виробництва.

Характерна особливість зосереджених колективів — значна концентрація робочих місць у стаціонарних підприємствах.

Більшість робітників, зайнятих у промисловості, працює в умовах зосереджених колективів. Питома вага розосереджених колективів у цілому невелика — 10—15 %, однак в окремих галузях, наприклад у паливній промисловості, промисловості будівельних матеріалів, чорній і кольоровій металургії, вона значна і відповідно складає 60, 23, 22 %. У більшості галузей промисловості переважають звичайні перервні виробничі процеси, що передбачають можливість регламентованих обідніх перерв. В умовах звичайних виробництв встановлюється єдина в межах цеху (ділянки) регламентована перерва тривалістю 30—45 хв. Вона східчаста — в межах цехів усього підприємства, завдяки чому утворюється рівномірний інтенсивний потік споживачів у залі під час обіду, сніданку, ве-

чері. Це дозволяє організувати харчування у певній черговості при дотриманні такої важливої умови, що очікування обслуговування для кожного споживача не перевищуватиме 5 хв.

На підприємствах із конвеєрним виробництвом, де праця робітників тісно пов'язана, доцільною є єдина обідня перерва для всієї зміни або хоча б тієї частини робітників, які працюють на конвеєрі, та тих, що обслуговують його. Через це утворюються дуже інтенсивні потоки споживачів, що ускладнює організацію процесу обслуговування.

Безперервні виробничі процеси мають значну питому вагу в металургійній, скляній і фарфоро-фаянсовій, хімічній та гумово-азбестовій, харчовій і целюлозно-паперовій промисловості. Вони обумовлені характером безперервного технологічного процесу. Робітники, зайняті на таких технологічних процесах, не мають регламентованих обідніх перерв і використовують для них час технологічних перерв. Відвідування ними закладів ресторанного господарства вкрай нерівномірне.

Загальний час обідньої перерви цієї категорії працівників, зайнятих у першу зміну, триває три години, в другу — дві, в третю — одну годину, при індивідуальній її тривалості 30 хв.

При обслуговуванні робітників, які працюють у підземному виробництві, необхідна організація харчування в наземних і підземних умовах. Загальний час обіду всіх працівників, що працюють під землею, триває близько двох годин при індивідуальній його тривалості 30 хв. У наземних підприємствах ресторанного господарства шахтарі харчуються до і після зміни.

Розосереджений контингент також складають колективи по прокладанню газо- і нафтопроводів, залізничних колій, будівництву будинків і споруд, різних видів доріг, високовольтних ліній електропередач, зрошувальних і водних каналів, здійсненню меліоративних робіт, заготівлі лісу, геологорозвідуванні, видобутку нафти, газу.

При організації їх харчування необхідно враховувати особливості виробничого процесу, рухливість робочих місць, концентрацію робітників на виробничих ділянках, значну віддаленість робочих місць від населених пунктів, а отже, і стаціонарних закладів ресторанного господарства, тимчасовий характер виробництва. Перерва в окремих бригадах встановлюється одночасно. Її тривалість складає від 30 хв. до однієї години.

У деяких випадках можливе створення як зосереджених контингентів, так і розосереджених. Так, будівництво великих промислових об'єктів допускає велику концентрацію робочої сили, невеликі об'єкти зводяться силами невеликих бригад. У той же час на окремих виробництвах одночасно можливе здійснення кількох взаємозалежних, різних за характером виробничих процесів. Всі ці особливості варто враховувати при організації харчування робітників.

Організація ресторанного господарства на промислових, транспортних та інших підприємствах здійснюється в наступних закладах ресторанного господарства: їдальнях місткістю 50, 100, 150, 200, 300, 400, 500 місць, закусочних (пельменні, млинцеві, сосискові тощо), кафе і буфетах. Обсяг послуг, що надаються робітникам та службовцям на території заводів і фабрик, може бути збільшений за рахунок магазинів кулінарії, що реалізують різні кулінарні та кондитерські вироби, напівфабрикати і деякі супутні продовольчі товари. Магазини

кулінарії можуть бути розміщені в одному будинку з їдальнею або окремо. Розміщення закладів ресторанного господарства на заводах і фабриках передбачається генеральним планом промислового підприємства.

Специфічні особливості основного виробництва визначають необхідність диференційованого підходу до організації обслуговування.

У підприємствах з чисельністю працівників від 1 до 10 тис. осіб (але не менше 250 чоловік у максимальну зміну) необхідно створювати їдальні, призначені для обслуговування декількох цехів, а також буфети, кімнати для споживання їжі при окремих цехах.

Якщо в найбільш чисельній зміні стаціонарного промислового об'єкта працює менше 30 чоловік, то за погодженням з органами Державного санітарного нагляду передбачаються кімнати, обладнані кип'ятильниками, холодильниками, електричними плитками, обідніми столами, столами для використаного посуду та умивальником.

Розосереджені колективи, як-от: невеликі бригади, що знаходяться в польових умовах (бригади з ремонту доріг, ліній електропередач, прокладки нафтогазопроводів і т. ін.), і в деяких випадках великі бригади, що знаходяться в польових умовах, за місцем перебування яких немає тимчасових або стаціонарних закладів ресторанного господарства, обслуговуються на робочих місцях.

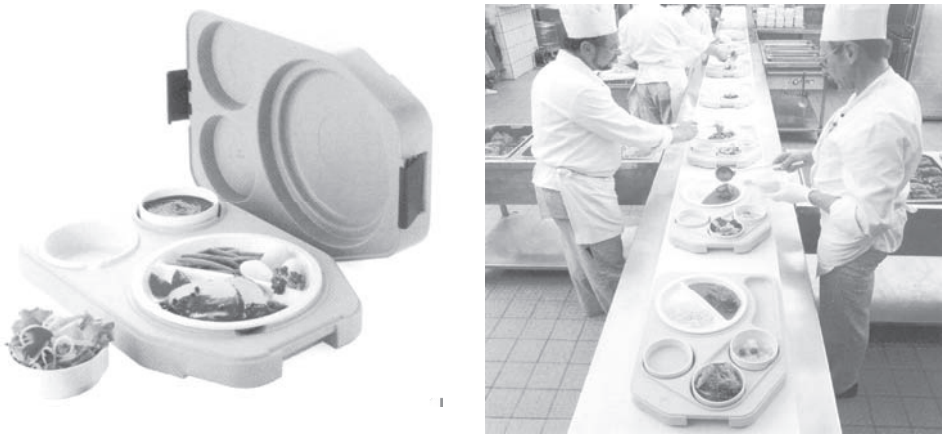
У кожному конкретному випадку при виборі споруд і будівель для їдалень у місцях роботи розосереджених колективів повинні максимально враховуватися конкретні умови, тривалість роботи на одному місці, чисельність колективу, віддаленість від населеного пункту та ін.

При тривалості роботи розосереджених колективів до одного року передбачається використання пересувних їдалень-роздавальних і буфетів, обладнаних на автомобілях високої прохідності для подолання значних відстаней у польових умовах. За один рейс вони повинні обслужити декілька бригад. При тривалості роботи на одному місці понад один рік їдальні розміщують у контейнерах і збірно-розбірних спорудженнях.

Працівники розосереджених колективів, які працюють у важкодоступних місцях (на підземних роботах, лісоруби в гірських умовах та ін.), доставляють їжу до робочих місць самостійно.

Робітники та службовці невеликих підприємств (торгівлі, побутового обслуговування та ін.) з кількістю працюючих до 50 осіб користуються послугами загальнодоступних їдалень, кафе, розташованих поблизу, або ці підприємства надають їм кейтерингові послуги, тобто згідно із замовленням доставляють страви, порціоновані в спеціальний посуд, термотаці, стакани тощо (рис. 3.77, *а*). Посуд може бути одноразовий та багаторазовий. Багаторазовий збирають при наступній доставці комплексних обідів. Комплексний обід у термотаці комплектують кухарі на конвеєрі (рис. 3.78, *б*).

Послугами загальнодоступних закладів ресторанного господарства користуються також робітники та службовці, які через особливості своєї роботи не мають постійних робочих місць (листоноші, страхові агенти, водії міського транспорту та ін.). Робітники та службовці ресторанного господарства, охорони здоров'я, загальноосвітніх шкіл, вищих і середніх навчальних закладів, дитячих садочків, будинків відпочинку та інші харчуються в закладах ресторанного господарства, призначених для основних контингентів споживачів за місцем навчання, відпочинку тощо.



а *б*

Рис. 3.78. Комплектування комплексного обіду
у термотаці (*а*), на конвеєрі (*б*)

Режим роботи закладів ресторанного господарства, які обслуговують робітників та службовців, має бути погоджений із керівництвом і профспілковою організацією підприємства, відповідати режиму їхньої роботи і сприяти забезпеченню сприятливих умов праці й відпочинку.

Найбільш раціональний час споживання їжі — через 3—4 години від початку роботи. Якщо обідню перерву змістити ближче до початку роботи, то вона збігатиметься з годинами найбільш високої продуктивності праці, зміщення її до кінця робочого дня приведе до занадто тривалого зниження продуктивності праці і після обідньої перерви у робітників не буде достатньо часу для відновлення високої працездатності.

На більшості виробничих підприємств встановлена одна обідня перерва тривалістю від 30 хв. до однієї години. При п'яти-, шестиденному робочому тижні, як показують дослідження, доцільні дві перерви (у рамках загального ліміту обідньої перерви). Оптимальною вважається наступна структура робочого часу: при шестигодинному робочому дні має бути одна перерва через три години після початку зміни на 40—45 хв., при семигодинному — дві перерви: перша 10 хв. через дві години після початку роботи, друга — 30 хв. через 4 години 10 хв. При тривалості робочого дня 8 годин слід також давати дві перерви: перша — 13 хв. через 2 год. 47 хв. після початку роботи, друга — 30 хв. через 5 годин.

Рекомендований режим роботи та відпочинку робітників та службовців дозволяє рівномірно розподілити навантаження протягом робочого дня, раціонально чергувати ці процеси. У першу перерву можна забезпечити працюючих молоком, газованими або білково-вітамінізованими напоями (що вкрай необхідно в умовах роботи в гарячих цехах, цехах з шкідливими умовами праці) або другим сніданком. На думку вчених, у цілому за рахунок раціонального харчування і повноцінного відпочинку продуктивність працюючих може підвищуватися за зміну на 11—12 %, у тому числі за рахунок харчування — на 7,7 %.

3.11.2. Організація обслуговування зосереджених контингентів споживачів

У підприємствах ресторанного господарства для робітників та службовців в основному застосовується метод самообслуговування. Залежно від місткості залів та інтенсивності потоку споживачів застосовуються різні його форми, серед яких важливе місце посідає самообслуговування з розрахунком за абонементами. Запровадження цієї форми самообслуговування нерозривно пов'язане з організацією раціонального комплексного харчування різних контингентів працюючих з урахуванням їхніх енерговитрат і фізіологічних вимог харчування.

Запровадження скомплектованих раціонів харчування дозволяє вирішити проблему механізації відпускання готової продукції в їдальнях заводів і фабрик з урахуванням характеру виробничого процесу. При обслуговуванні потоків споживачів на підприємствах із звичайним перервним виробничим процесом доцільно використовувати механізовані лінії безперервної дії. Продуктивність їх коливається в межах від 300 і більше обідів за годину, тому вибір визначеного типу залежить від інтенсивності потоку споживачів і місткості всіх залів. Роздавальні лінії працюють ефективно в умовах достатньої інтенсивності вхідного потоку споживачів протягом тривалого проміжку часу (1—1,5 год.). Такий потік цілком можливий при звичайному перервному виробничому процесі, що дозволяє скласти східчатий графік перерв окремих цехів і ділянок. При визначенні кількості роздавальних ліній необхідно виходити з того, що час очікування обслуговування не повинен перевищувати 5 хв. У зв'язку з цим східчатий графік перерв можна складати з інтервалом приблизно 5 хв., якщо використовуються роздавальні лінії безперервної дії.

Завдяки східчатому графіку перерв на промислових підприємствах із звичайним перервним процесом виробництва можливе створення і циклічних потоків споживачів з інтервалом 20 хв. за умови, що чисельність їх не повинна перевищувати місткості залу. Для відпускання скомплектованих обідів (сніданків, вечерь) циклічним потокам споживачів рекомендується використовувати роздавальні лінії періодичної дії з накопичувачами раціонів харчування.

Ємність накопичувачів має бути розрахована не менше ніж на 70 % від загальної кількості місць у залі. В міру розбирання споживачами комплексних обідів із накопичувачів роздавальники закінчують комплектацію відсутньої кількості обідів, а потім комплектують їх для нового потоку. Протягом 20 хв. споживачі встигають одержати готову продукцію, пообідати і перенести використаний посуд зі столів на конвеєр. Роздавальникам цілком достатньо цього часу для закінчення обслуговування потоку споживачів, що надійшов, і заповнити комплексними обідами секції накопичувача для наступного потоку.

На промислових підприємствах із конвеєрною технологією виробництва в окремих цехах (ділянках) можливе також створення циклічних потоків споживачів. При цьому слід враховувати, що потік споживачів, який дорівнює чисельності працівників, зайнятих на конвеєрі, повинен обслуговуватися протягом однієї перерви. Для відпускання комплексних обідів (сніданків, вечерь) у їдальнях, де харчуються робітники таких виробництв, можуть бути рекомендовані переважно механізовані роздавальні лінії з накопичувачами скомплектованих раціонів харчування (див. рис. 1.13).

Використання ліній цього типу дає споживачам можливість протягом мінімально короткого часу (2—3 хв.) одержати комплексні обіди (сніданки, вечері). Загальний обідній час для одного потоку споживачів не перевищує 20 хв.

Система обслуговування при одночасній обідній перерві в одну зміну вперше була застосована в їдальнях Волзького автомобільного заводу в Тольятті. Необхідність обслужити одночасно близько тисячі споживачів потребує завчасного накопичення порціонованих страв і напоїв, що входять до складу скомплектованих раціонів харчування, і короткочасного зберігання гарячих страв у теплових шафах-накопичувачах на полицях пересувних стелажів.

Сервірують столи до появи споживачів у залі їдальні. Ставлять глибокі тарілки, закуски, солодкі страви, кладуть хліб, столові набори, серветки. За 5 хв. до приходу споживачів візки з першими стравами викочують у зал і на кожний восьмимісний стіл ставлять дві супниці на чотири порції кожна. Після того як споживачі зайняли місця за обідніми столами, працівники викочують із теплових шаф візки з другими стравами, вздовж вільних проходів рівномірно розміщують їх у залі. Одночасно переходять до подавання других страв і збирання абонементних талонів. При цьому витрати часу споживачів на обід не перевищують 15 хв. Посуд після обіду збирає обслуговуючий персонал. Заслуговує на увагу досвід організації обслуговування споживачів у їдальні на 800 місць заводу ВЕФ, зал якого розміщний на другому поверсі, а цех комплектації обідів — на третьому. Для цього використовують вертикальні транспортери-підйомники (патерностери). Обіди, не зняті з конвеєра, повертаються в цех комплектації. Кількість відпущених і повернутих обідів автоматично реєструється.

Роботою трьох бригад комплектувальників керує заступник завідувача виробництва, а роботою лінії в залі — завідувач залу. Під час обслуговування завідувач виробництва знаходиться на диспетчерському пункті, розміщеному в окремому приміщенні, і за допомогою телевізійної установки типу ПТУ-24 і телефонного зв'язку з 19-ма абонентами у виробничих цехах і залі їдальні контролює й управляє роботою виробництва, залу, регулює роботу конвеєрів відповідно до інтенсивності потоку споживачів.

Важливе значення має організація раціонального харчування у вечірні та нічні зміни. На виробництвах з перервним виробничим процесом підприємства ресторанного господарства обслуговують робітників у вечірню зміну протягом 1,5 години, у нічну — однієї години. На виробництвах із безперервним технологічним процесом варто збільшити час обідньої перерви підприємств ресторанного господарства у вечірню зміну до двох годин, в нічну — до 1,5 години.

Для повного задоволення потреб робітників та службовців у послугах закладів ресторанного господарства організовують харчування до і після закінчення зміни. У цей час функціонують заклади, що знаходяться поблизу центральних прохідних або основних напрямів потоку робітників, які йдуть на зміну або зі зміни. Якщо на промисловому підприємстві є адміністративно-побутові комплекси, що включають їдальні, то обслуговування харчуванням робітників перед і після зміни доцільно організувати в цих їдальнях. У період сніданку і перед нічною зміною на невеликих промислових підприємствах повинен працювати буфет, в асортименті якого обов'язково мають бути гарячі страви і напої, а перед початком вечірньої зміни — їдальні, що реалізують повний обід-

ній раціон. Для робітників та службовців вечірніх і нічних змін рекомендуються скомплектовані раціони харчування.

За наявності невеликих цехів (до 30 робітників) та їх віддаленості від підприємств ресторанного господарства більш ніж на 300 м варто організовувати доставку їжі з базової їдальні на робочі місця в термоконтейнерах, термотацях або індивідуальних термосах.

Для обслуговування працівників вечірніх і нічних змін можуть бути використані автомати з реалізації перших та других страв, молока, соків, гарячих напоїв тощо. Це доцільно для харчування робітників безперервного виробництва, цехи яких віддалені на значну відстань (500—600 м) від місць споживання їжі.

3.11.3. Організація обслуговування розосереджених контингентів споживачів

Обслуговування робітників вугільної промисловості. На підземних роботах у гірничодобувній промисловості зайнято понад 65 % працюючих. Робітники деяких професій (забійники, прохідники) не можуть відлучатися від свого робочого місця. Для них необхідне дворазове харчування з обов'язковим споживанням їжі в шахті. При цьому слід враховувати велику розосередженість шахтарів по ділянках виробітки.

Вивчення структури мережі ресторанного господарства на шахтах дозволило зробити висновок, що найбільш раціональним є поєднання їдальні, буфета і кафетерію з наступною схемою розміщення: буфет рекомендується розміщувати при вході в адміністративно-побутовий корпус, кафетерій — на шляху проходження шахтарів до стовбура шахти. Для їдальні можливі два варіанти: в адміністративно-побутовому корпусі або в окремому будинку на відстані не більше 100 м від адміністративно-побутового корпусу.

Їдальня є базовим підприємством. Вона має необхідні складські приміщення для зберігання і приготування напівфабрикатів та готової продукції для реалізації у власних залах і постачання буфету та кафетерію. В їдальні передбачені: основний зал, спеціальний зал для робітників, що приходять у спецодязі. Його місткість складає близько 20 % місць від загальної їх кількості. У великих їдальнях передбачений також зал дієтичного харчування, де можна брати харчування із собою в шахту. Для цього передбачені приміщення для приготування і порціонування раціонів харчування, відділення для миття термосів, фляг, бачків.

Завантаження залів їдальні вкрай нерівномірне. Найбільший потік споживачів буває з 6 до 7-ї, з 13 до 14-ї, з 16 до 17-ї години. Для обслуговування шахтарів у залах їдалень використовують немеханізовані роздавальні лінії.

Біля стовбура шахти або на шляху проходження до нього обладнують кафетерії, послугами яких користуються перед спуском. Місткість їх визначається обліковою чисельністю працюючих на шахті з розрахунку 50 осіб на одне місце.

Кафетерії відіграють велику роль у забезпеченні шахтарів гарячими стравами, які порціонують в індивідуальні термоси і закладають у спеціальні сумки з брезенту. Комплексний обід, що складається з першої страви і напою в термосі, хліба, гастрономічних продуктів, овочів, шахтарі одержують із накопичувача, що обертається. Гарячі страви готують на кухні із напівфабрикатів. Поряд із кух-

нею розташоване відділення мийки і заповнення балонів водою, миття фляг і термосів. Санітарну обробку фляг і термосів можна механізувати.

Організація харчування під землею можлива за трьома схемами: індивідуальній, груповій, комбінованій.

При *індивідуальній* схемі харчування робітники вугільних ділянок, транспорту для гарячого харчування використовують індивідуальні термоси, отримані в закладі ресторанного господарства або принесені з дому. Для індивідуального споживання їжі не виділяється спеціальних місць, воно здійснюється безпосередньо на робочому місці (у вугільному вибої) або при вході в лаву. Найбільш прийнятним місцем для цього є відкаточний штрек біля пускових пристроїв і місця зберігання лісу та матеріалів.

При *груповій* схемі їжа в термоконтейнерах (10—40 л) подається в підземну їдальню-роздавальню, що знаходиться біля стовбура або безпосередньо біля ділянки виробітки в спеціальних приміщеннях — нішах.

При *комбінованій* схемі підземного харчування, яка застосовується на великих шахтах, робітники вугільних ділянок, розташованих на значній відстані від стовбура, користуються індивідуальними термосами, а для робітників біля стовбурного двору організована підземна їдальня-роздавальня.

Найбільш раціональною є їдальня-роздавальня на 30—40 місць площею приблизно 70 м^2, у тому числі для споживання їжі — 54 м^2. Вона складається з трьох зон: роздавального відділення, залу споживання їжі, приміщення для миття рук. У їдальні застосовується самообслуговування з наступним розрахунком (головним чином у кредит). Заявку на доставку харчування в шахтну їдальню-роздавальню складає майстер ділянки відповідно до чисельності робітників, зайнятих на підземних роботах.

При гуртожитках їдальні і буфети функціонують цілодобово.

Обслуговування робітників на будівництві. Колективи працюють в основному в дві зміни з максимальною чисельністю першої зміни 70—75 % від усіх зайнятих на будівництві.

У період підготування будівельних майданчиків нових промислових, сільськогосподарських і житлових об'єктів їжу працівникам доставляють автотранспортом у термосах або контейнерах. Найбільш вдалий контейнер «Комплект», випущений Мінським заводом холодильників. Він зручний у транспортуванні, зберігає задану температуру протягом 4—5 годин. Контейнер являє собою ізотермічний ящик розміром 656 х 480 х 364 мм, усередині якого є шість осередків для судків. Судок із нержавіючої сталі складається з трьох ємностей (для перших, других і третіх страв), герметично закритих кришками. Поставлені один на один судки скріплюються дужкою, яка одночасно служить ручкою для перенесення.

Гарячою їжею термоконтейнери заправляють у стаціонарних їдальнях, завантажених не на повну потужність, або на спеціалізованих базових кухнях, які обслуговують декілька будівельних об'єктів.

Для обслуговування будівельників широко використовують мобільні заклади ресторанного господарства: пересувні, контейнерні та збірно-розбірні. Пересувні підприємства залежно від способу транспортування бувають із жорстко закріпленою ходовою частиною (причепи, напівпричепи) або вмонтованими в різні транспортні засоби (автомобільний, залізничний, водний). Вони мають більшу маневреність, забезпечують значну пропускну спроможність при невеликих

габаритах компактно обладнаних приміщень, швидко підключаються до джерел живлення електроенергією, водою, зручні в експлуатації.

В основному використовуються пересувні заклади ресторанного господарства, що являють собою кузови-причепи, які транспортуються автомобілями ЗІЛ чи МАЗ. Пересувна їдальня-роздавальня СРП-22 розрахована на 22 місця з пропускною спроможністю 55 чол./год. Пересувна їдальня ПС-24 обладнана в автопричепі, що складається з двох частин. В одній розташований торговельний зал на 24 місця, у другій — кухня-роздавальня.

Мобільність пересувних їдалень, що обслуговують працюючих у польових умовах, залежить від характеру виробництва (будівельний майданчик, польовий стан, лісорозробки).

У неосвоєних і віддалених районах, на об'єктах розосередженого і лінійного будівництва рекомендуються такі мобільні підприємства, як вагони-їдальні, їдальні контейнерного типу, збірно-розбірні. На окремих будівництвах основним типом підприємства харчування є вагон-їдальня. Сьогодні використовуються вагони-їдальні типу ВС-12, ВС-12А, ВС-14, ВС-28, ВС-30 (цифра відповідає кількості місць у їдальні). У вагоні-їдальні на 14 місць харчується 100—150 будівельників за добу, на 28—30 місць — 300—400 осіб (рис. 3.79).

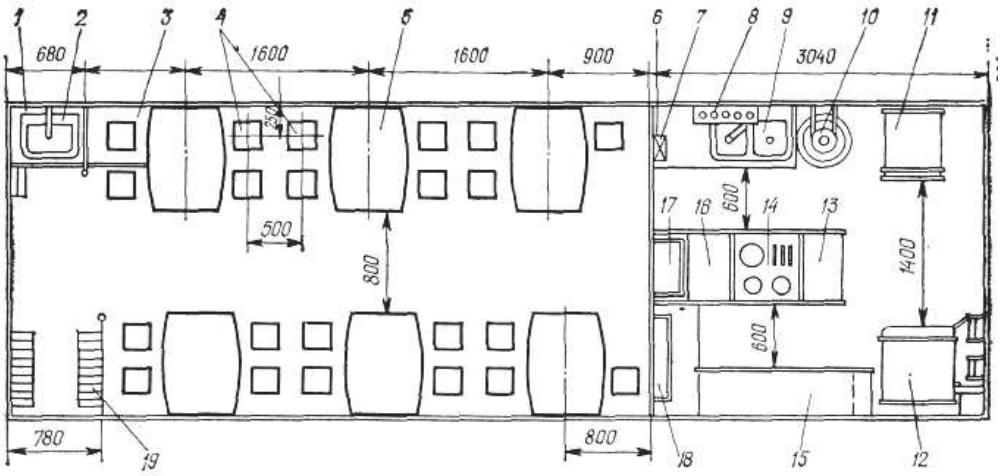


Рис. 3.79. Пересувна їдальня:
1 — дзеркало; *2* — раковина; *3* — бак; *4* — стілець; *5* — стіл; *6* — ящик для приладів; *7* — аптечка; *8* — виробничий стіл; *9* — ванна для миття посуду; *10* — кип'ятильник; *11* — шафа для одягу обслуговуючого персоналу; *12* — холодильна шафа; *13* — марміт для підігрівання других страв; *14* — плита електрична; *15* — виробничий стіл; *16* — стіл для роздавання їжі; *17* — роздавальне вікно; *18* — вітрина; *19* — гардероб

Вагон-їдальня на 28 місць складається з двох спарених вагонів загальною площею 59,8 м^2. У першому вагоні знаходяться тамбур і зал з місцем для роздавальні, у другому — кухня, комора продуктів, санвузол для співробітників і коридор. Тамбур обладнаний вішалками для верхнього одягу споживачів, раковиною для миття рук та електрорушником.

При тривалості будівельних робіт більше року створюють тимчасові їдальні, їдальню контейнерного типу на 40 місць, збірно-розбірні їдальні на 50, 100, 150 місць, збірну-розбірну їдальню на 50 місць із магазином змішаної торгівлі на два робочих місця та ін. Їдальня контейнерного типу має головну перевагу, характерну для пересувних підприємств, — швидко вводиться в експлуатацію. Вона дешевша, тому що не має ходової частини і перевозиться до місця роботи різними транспортними засобами. Збірно-розбірні підприємства перевозяться і монтуються окремими конструктивними елементами, порівняно з пересувними і контейнерними вони зручніші і мають велику місткість залу. Вони і працюють як на напівфабрикатах, так і сировині.

При значній віддаленості будівельних об'єктів від населених пунктів триразове харчування робітників організовують на будівельних майданчиках. На роботах з реконструкції та розширення промислових підприємств, при будівництві в межах населеного пункту послуги харчування надають у заводських або загальнодоступних їдальнях.

Обслуговування робітників залізничного транспорту. Відмінними особливостями праці робітників залізничного транспорту є наявність зосереджених колективів на електровагоноремонтних і тепловозоремонтних заводах, заводах залізничних конструкцій та розосереджених колективів робочих локомотивних і вагонних депо, шляхових машинних станцій, щебеневих кар'єрів, різних служб і дистанцій дороги (руху, шляху, сигналізації, зв'язку, енергопостачання, вантажних, будівельних і т. ін.). На залізничному транспорті цілодобово працюють локомотивно-поїздні бригади, які водять вантажні і пасажирські потяги, причому з переходом залізничного транспорту на електровозну тягу час перебування машиністів у дорозі значно збільшився.

Специфічні умови роботи різних колективів залізничного транспорту визначають і форми організації ресторанного господарства. Робітників обслуговує розгалужена мережа їдалень і буфетів. Поряд із цим в систему ресторанного господарства залізниць входять пункти, що забезпечують гарячою їжею стрілочні пости, сортувальні гірки, диспетчерський апарат, пункти технічного огляду вагонів.

Пересувні бригади робітників, зайнятих на роботах по будівництву, електрифікації і реконструкції ділянок залізниць, обслуговують вагони-їдальні на 40—100 місць. Крім того, можуть бути використані вагони-ресторани. Шляховим робітникам, зайнятим на роботах з поточного і капітального ремонту шляху, гарячу їжу можна доставляти й автотранспортом.

Важливе значення має обслуговування локомотивних бригад у рейсі. Для цього їдальні комплектують 2—3 наборами продуктів різної вартості. В індивідуальних термосах можна відпускати перші страви та гарячі напої. Щоб обслужити працюючих у нічну зміну, частина закладів на залізничному транспорті працює цілодобово.

Зосереджені колективи на залізничному транспорті обслуговують так, як і в інших галузях народного господарства, при цьому враховують чисельність робітників, характер виробничого процесу, змінність. На вузлових, сортувальних, дільничних та інших станціях, в пунктах зміни та відпочинку локомотивних бригад, а також при окремих підприємствах (депо, ділянка, майстерня, дистанція, склад) з чисельністю працюючих (в локомотивних бригадах) 150 осіб і більше організовують їдальні; при чисельності працюючих від 50 до 150 осіб доцільні закусочні, менше 50 осіб — буфети з розрахунку одне місце на чотирьох працюючих.

3.11.4. Організація дієтичного харчування

Дієтичне харчування працюючих організовують у дієтичних їдальнях та дієтичних відділеннях загальних їдалень. У їдальнях при промислових підприємствах для цього виділяється близько 20 % від загальної кількості місць, при навчальних закладах — 10 %, у відкритій міській мережі — 5 %.

На формування потреб у дієтичному харчуванні (табл. 3.22) впливають умови праці. Однак в усіх контингентів споживачів найбільшу питому вагу займає дієтичне харчування, яке рекомендується при захворюваннях органів травлення.

Таблиця 3.22

СПОЖИВАЧІ, ЯКІ ПОТРЕБУЮТЬ ДІЄТИЧНОГО ХАРЧУВАННЯ, % ДО ЗАГАЛЬНОЇ КІЛЬКОСТІ

Диференціація контингентів, що харчуються	Разом	В тому числі у зв'язку із захворюваннями						
		шлунка і дванадцятипалої кишки	гастрит і знижена кислотність	печінки і жовчного міхура	нирок, серцево-судинної системи	ожиріння	цукрового діабету	туберкульозу
		Номер дієти						
		1	2	5	7/10	8	9	11
Загальнодоступна мережа закладів ресторанного господарства	35	23	34	27	10	3	3	—
Навчальні заклади	25	17	30	27	17	7	1	—
Установи	30	24	36	30	9		1	
Легка промисловість	22	31	33	22	7	7	—	—
Машинобудівна промисловість	17	28	34	25	11	1	1	—
Вугільна промисловість	25	41	18	22	12	1	3	3
Хімічна промисловість	15	39	16	29	6	4	2	4
Металургійна промисловість	20	38	20	29	10	1	1	1

Раціональна організація дієтичного харчування повинна передбачати організацію харчування за абонементами, приймання попередніх замовлень на обід, доставку їжі до робочих місць, придбання напівфабрикатів, доставку дієтичного харчування додому. Для розширення обсягів дієтичного харчування важливе значення має також підвищення якості обслуговування та зниження вартості харчування.

Дієтичне харчування в їдальнях має бути організоване не менш як двічі на добу. Меню дієтичних їдалень повинно мати декілька варіантів раціонів харчування різного призначення для забезпечення раціональної структури і повноцінності харчування працюючих.

У загальнодоступних дієтичних їдальнях у меню включають страви 5—6 основних дієт, у дієтичних їдальнях або відділеннях при виробничих підприємствах, вищих навчальних закладах — не менше трьох. Поряд з дієтичними стра-

вами необхідно включати фруктово-овочеві та овочеві соки, вітамінні напої, мінеральні води, настої трав.

Дієтичні їдальні повинні в першу чергу забезпечуватися молоком, молочнокислими продуктами, сиром, вершковою і рослинною олією, нежирними сортами м'яса, птицею, свіжою рибою, овочами, фруктами та ін. Виробничі цехи цих їдалень мають бути оснащені усіма видами устаткування й обов'язково спеціальними його видами для приготування дієтичних страв — пароварними котлами, протиральними і збивальними машинами, жаровими шафами тощо.

Крім приміщень, які мають усі їдальні, дієтична повинна мати кімнату відпочинку і кабінет лікаря. Для обслуговування хворих на туберкульоз мають бути виділені окремі зали, мийна столового посуду зі спеціальним устаткуванням для кип'ятіння посуду і столових наборів; окремі умивальники для споживачів; спеціальні маркіровані тарілки, чашки, столові набори; окремий приймач для відходів, збору і дезінфекції залишків їжі. Дієтичні їдальні (відділення) повинні бути укомплектовані кваліфікованими кухарями, які мають відповідну підготовку з дієтичного харчування.

Режим роботи дієтичних їдалень (відділень), які обслуговують робітників, службовців, колгоспників, студентів, необхідно погодити з керівництвом і профспілковою організацією підприємства, навчального закладу. У таких їдальнях в основному застосовується метод самообслуговування, рідше — обслуговування офіціантами.

Важливе значення має попередній продаж абонементів і путівок на дієтичне харчування. Для забезпечення працюючих дієтичним харчуванням між адміністрацією їдальні та відповідною профспілковою організацією укладається договір про порядок і умови організації дієтичного харчування.

Працівники, зайняті на виробництві зі шкідливими умовами праці, мають право на безкоштовне одержання молока або інших рівноцінних харчових продуктів. Перелік цих професій і робіт визначається керівниками підприємства за погодженням з профспілковими організаціями відповідно до медичних показань, розроблених міністерством охорони здоров'я.

Право на одержання лікувально-профілактичних продуктів харчування мають також працівники, які тимчасово працюють на даному виробництві. Таким же правом користуються учні професійно-технічних училищ, студенти й аспіранти. Роздача молока здійснюється в розфасованому вигляді. Для його зберігання використовують холодильні камери і холодильники, для підігрівання (у зимовий період) — теплове устаткування (електрокотли, електротермостати).

На великих промислових комбінатах створені нічні санаторії-профілакторії загальнотерапевтичного профілю, де здійснюється медичне спостереження за хворими і комплексне їх лікування. У профілакторії робітники проводять свій вільний час, одержують повний раціон харчування і медичну допомогу. При організації дієтичного харчування необхідно враховувати виробничі умови працюючих, зайнятих на безперервних процесах, що передбачають доставку дієтичного харчування до робочих місць.

Для успішного вирішення цього питання необхідно постійно вивчати попит споживачів на дієтичне харчування, удосконалювати форми його доставки. Особливо це важливо для тих, хто одержує і доставляє його до робочих місць самостійно: шахтарі, машиністи локомотивно-поїздних бригад, їхні помічники та ін. Локомотивні бригади можуть одержувати лікувальне дієтичне харчування за єдиним дорожнім абонементом в будь-якій цілодобовій їдальні. У разі, якщо час

споживання їжі збігається з часом перебування машиніста в дорозі, організовують видачу дієтичних наборів продуктів, що зберігаються в стаціонарних холодильниках на електровозах і холодильниках-термостатах тепловозів. Однак за нормами раціонального харчування дієтичний набір продуктів не рівноцінний гарячому дієтичному харчуванню. У зв'язку з цим працівникам необхідно використовувати спеціальний набір термосів для транспортування гарячих страв.

Для поліпшення обслуговування хворих, що потребують дієтичного харчування, організовують також магазини з реалізації дієтичних продуктів, продаж напівфабрикатів і кулінарних виробів через буфети в їдальнях і магазини кулінарії, а також відпускання дієтичних обідів додому.

Медичне керівництво в дієтичних їдальнях (відділеннях) здійснює сестра з дієтичного харчування. Вона зобов'язана щодня разом із завідувачем виробництва складати меню, контролювати якість продукції, слідкувати за правильною постановкою дієтичного харчування в їдальні, виконанням санітарних правил, встановлених для підприємств ресторанного господарства. Крім того, здійснювати контроль за відповідністю кулінарної обробки їжі установленим дієтам, брати участь у бракеражі всіх партій готової продукції, підготовленої для реалізації, вести бракеражний журнал, організовувати санітарно-просвітню роботу серед тих, хто харчується, і працівників їдальні, використовуючи при цьому популярні й наочні матеріали (літературу, пам'ятки, плакати, виставки та ін.). Роботою дієтичних сестер керує лікар-дієтолог, посада якого передбачається у штаті однієї з їдалень.

Питання для самоперевірки

1. Визначте поняття зосереджений і розосереджений контингент споживачів.
2. Класифікація контингентів споживачів за характером виробничого процесу.
3. Особливості організації харчування зосереджених контингентів споживачів з перервним звичайним виробничим процесом.
4. Особливості організації харчування зосереджених контингентів споживачів з перервним конвеєрним виробничим процесом.
5. Особливості організації харчування зосереджених контингентів споживачів з безперервним робочим процесом.
6. Особливості організації харчування будівельників.
7. Особливості організації харчування розосереджених контингентів споживачів на залізничному транспорті.
8. Особливості організації харчування розосереджених контингентів споживачів під землею.
9. Групова схема організації харчування розосереджених контингентів споживачів під землею.
10. Комбінована схема підземного харчування.
11. Підбір типу роздавальні за різною інтенсивністю вхідного потоку споживачів.
12. Вибір способу розрахунку зі споживачами в підприємствах ресторанного господарства за місцем роботи.
13. Визначення кількості місць для організації дієтичного харчування.
14. Особливості складання меню в дієтичних їдальнях.
15. Забезпечення дієтичних їдалень товарами.
16. Вимоги до організації виробництва у дієтичних їдальнях.
17. Контингент споживачів, для яких організовують дієтичне харчування.
18. Особливості організації дієтичного харчування локомотивних бригад на залізничному транспорті.

3.12. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ЗА МІСЦЕМ НАВЧАННЯ

Ключові терміни: послуги учням загальноосвітніх навчальних закладів, послуги учням професійно-технічних навчальних закладів, послуги студентам вищих навчальних закладів, харчування за рахунок бюджетних асигнувань, раціональне харчування, режим харчування, абонементні талони, контроль якості продукції, самообслуговування, обслуговування з попереднім накриттям столів, обслуговування з використанням роздавальних ліній з накопичуванням, обслуговування за допомогою «шведської лінії», обслуговування «пілотним методом», інформаційна система «Шкільне харчування», гастроємності, термоконтейнери, посуд багаторазового використання, індивідуальна упаковка страв.

3.12.1. Порядок та регулювання надання послуг з організації харчування у навчальних закладах

Заклади ресторанного господарства при школах, професійно-технічних училищах та вищих навчальних закладах є соціально орієнтованими підприємствами закритого типу. Головна їх мета — задовольняти потребу дітей та молоді в раціональному харчуванні з тим, щоб сприяти збереженню їхнього здоров'я, підвищенню працездатності.

Заклади ресторанного господарства сприяють впровадженню багатопланової соціальної політики держави, спрямованої на підвищення рівня життя у країні. Завдяки їхній діяльності підвищуються реальні доходи населення, зберігаються встановлені законодавством і рішенням Уряду соціальні гарантії та пільги для найменш захищених соціальних верств населення.

До соціальної сфери відносяться передусім заклади ресторанного господарства при дошкільних, шкільних, професійно-технічних і вищих навчальних закладах. Їхня робота регламентується низкою законодавчих актів і урядових постанов (додаток 39).

Реалізацією системи соціальних заходів на місцях займаються міські і районні державні адміністрації, управління освіти, управління охорони здоров'я, відділи торгівлі та освіти райдержадміністрацій, управління цінової політики, фінансове управління, відділи фінансування освіти та культури міської державної адміністрації, санепідемстанції, управління у справах захисту прав споживачів. Вони беруть активну участь у:

— розробці регіональних програм щодо поліпшення забезпечення дітей повноцінним харчуванням та визначенні джерел їх фінансування;

— оцінці стану забезпечення дітей повноцінним харчуванням;

— збереженні мережі дитячих закладів харчування та закладів торгівлі по реалізації продуктів дитячого харчування з лікувально-профілактичними властивостями, покращенню обслуговування споживачів у них;

— розробці заходів по забезпеченню закладів ресторанного господарства холодильним і торгово-технологічним обладнанням;

— визначенні підприємств-постачальників молока (пастеризованого, стерилізованого, ацидофільного), кисломолочних продуктів (кефір, ряжанка), вітамінізованих напоїв (настій із плодів шипшини, сухофруктів, соків), булочних виробів (пряників, печива) та інших товарів;

— підтриманні вітчизняних виробників дитячого харчування та виробів дитячого асортименту;

— за участю керівників навчальних закладів, закладів ресторанного господарства, представників постачальників, районної служби торгівлі, освіти, санепідемстанції розробляється комплекс організаційних питань з укладання угод, подання заявок на постачання товарів, розробки графіків їх завезення відповідним закладам ресторанного господарства, їх вивантаження та повернення порожньої тари, зберігання товарів, організації харчування споживачів при різних навчальних закладах тощо.

Згідно із зазначеними нормативно-законодавчими актами організація харчування дітей та молоді у державних навчальних закладах покладається на центральні і місцеві органи виконавчої влади, в навчальних закладах, які належать територіальним громадам, — на органи місцевого самоврядування, у приватних закладах — на власника.

Харчування учнів професійно-технічних та загальноосвітніх навчальних закладів, студентів вищих навчальних закладів організовується за місцем навчання в закладах незалежно від форм їх власності за наявності у них спеціального дозволу на торговельну діяльність у сфері ресторанного господарства.

Надання безоплатних послуг з харчування учням професійно-технічних і загальноосвітніх навчальних закладів здійснюється за рахунок бюджетних асигнувань за натуральними денними нормами кожного виду продуктів на одного учня для приготування страв, які затверджуються Міністерством охорони здоров'я та Міністерством освіти і науки України за погодженням з Міністерством фінансів України (табл. 3.23, додаток 40).

Таблиця 3.23

НОРМА СПОЖИВАННЯ ОКРЕМИХ ПРОДУКТІВ НА ДОБУ ДІТЯМ ШКІЛЬНОГО ВІКУ, г

Продукти	Вік			
	6—10 років	11—13 років	14—17 років (дівчатка)	14—17 років (юнаки)
Сири	50	45	50	60
М'ясо	140	170	200	220
Риба	40	50	60	70
Яйця	40	40	40	40
Хліб	220	300	300	400
Крупа та макарони	45	50	50	60
Цукор та кондитерські вироби	70	80	80	100
Масло	25	30	30	40
Олія	10	15	15	20
Картопля	200	250	250	300
Овочі	275	300	320	350
Фрукти	150—300	150—500	150—500	150—500

Харчування на безоплатній основі одержують учні, які постраждали від наслідків Чорнобильської катастрофи, діти-сироти та діти із малозабезпечених сімей, а також учні 1—4 класів та учні шкіл-інтернатів і спеціальних шкіл. Для організації їхнього харчування встановлюються грошові норми, які визначаються з урахуванням раціонального харчування та його вартості у школах-інтернатах певного регіону. Решта учнів харчується за власні кошти.

Як на місцевому, так і державному рівнях постійно вишукуються можливості збільшення кількості учнів, які безкоштовно чи на пільгових умовах можуть забезпечуватися харчуванням. З цього приводу заслуговує на увагу досвід забезпечення харчування учнів 5—12 класів загальноосвітніх навчальних закладів за рахунок місцевого бюджету м. Києва другим сніданком на першій зміні або полуденком на другій, до складу яких входять вітамінізовані напої, молоко, молочнокислі продукти, соки (200 г на одного учня) та кондитерські борошняні вироби (пряники, печиво), а також дієтичним харчуванням (обідом) дітей, які мають певні хронічні захворювання. Учні загальноосвітніх навчальних закладів, які потребують певного дієтичного харчування, повинні пройти обстеження і одержати висновок лікаря щодо рекомендованої дієти.

Учні професійно-технічних навчальних закладів замість гарячого повноцінного харчування в окремих випадках можуть отримувати продуктові набори, вартість яких враховується в грошову норму харчування дітей-сиріт. Допомогу у забезпеченні учнів продуктами харчування також можуть надавати місцеві органи влади. Видавати дітям кошти, виділені на організацію харчування, забороняється.

Надання послуг з харчування студентам здійснюється в підприємствах при вищих навчальних закладах. Студенти з числа дітей-сиріт і дітей, які залишилися без опіки батьків, знаходяться на повному державному утриманні. На період навчання у вищих навчальних закладах усіх рівнів акредитації вони забезпечуються безкоштовним харчуванням. Причому у студентів з числа дітей-сиріт, позбавлених батьківського піклування, тих, які постраждали від наслідків Чорнобильської катастрофи, з числа військовослужбовців розмір стипендії збільшується на 20—100 %, що сприяє підвищенню їхнього попиту на послуги закладів ресторанного господарства. Студенти вищих навчальних закладів в межах грошової норми харчування, виділеної з бюджету, можуть одержувати продуктові набори, а в окремих випадках — грошову компенсацію.

Учням професійно-технічних і студентам вищих навчальних закладів, які забезпечуються безкоштовним триразовим харчуванням, розмір стипендії зменшується на 50 %, тим, які забезпечуються безкоштовним одноразовим харчуванням, — на 20 %, студентам з числа дітей-сиріт або дітей, позбавлених батьківського піклування, які знаходяться на повному державному утриманні, — на 15 %.

Режим харчування учнів. Учні професійно-технічних навчальних закладів з числа дітей-сиріт, дітей, які залишилися без піклування батьків, дітей, що потребують особливих умов виховання, дітей-напівсиріт, із малозабезпечених сімей та з числа дітей, які проживають окремо від батьків, — повинні забезпечуватися триразовим харчуванням (сніданок, обід, вечеря), а учні, що проживають у сім'ях, за винятком перелічених вище, — одноразовим (обід).

Вихованці шкіл-інтернатів та спеціальних шкіл одержують чотириразове харчування (сніданок, обід, полуденок, вечеря), учні денних загальноосвітніх

навчальних закладів з числа дітей-сиріт та дітей, які залишилися без опіки батьків, учні із малозабезпечених сімей, а також учні 1—4 класів — одноразове (обід).

Діти шестирічного віку в загальноосвітніх навчальних закладах повинні одержувати триразове харчування (сніданок, обід, полуденок), учні, які відвідують групи подовженого дня — дворазове (сніданок, обід), а у разі тривалого перебування в школі — триразове (сніданок, обід, полуденок).

Учні, які постраждали від наслідків Чорнобильської катастрофи, повинні забезпечуватися триразовим харчуванням (сніданок, обід, вечеря).

Режим харчування учнів професійно-технічних та загальноосвітніх навчальних закладів, які проживають у сім'ях і харчуються за власні кошти, визначається керівником закладу за заявою учнів чи їхніх батьків виходячи із можливостей їдальні. Враховуючи фінансові можливості, встановлюються граничні розміри витрат на харчування з подальшим розподілом їх на окремі раціони у співвідношенні: сніданок — 20—25 %, обід — 35—40 %, полуденок — 10 %, вечеря — 25 %.

Оплата харчування учнів загальноосвітніх і професійно-технічних навчальних закладів за рахунок державних та місцевих бюджетних коштів здійснюється за безготівковим розрахунком — за попередньо придбаними абонементами (талонами) за цінами без додаткового урахування сум податку на додану вартість. Придбання абонементів (талонів) здійснюється один раз на місяць. Учні можуть придбати за цими абонементами (талонами) повноцінне гаряче харчування в їдальні або продукти харчування в межах їх вартості у буфетах, хоча останній спосіб організації харчування слід використовувати у крайньому разі.

Продаж готових страв та продуктів харчування у їдальнях середніх загальноосвітніх та професійно-технічних навчальних закладів за готівку не звільняється від оподаткування податком на додану вартість.

У разі якщо заклад здійснює одночасно надання послуг з харчування, яке оподатковується податком на додану вартість та звільнених від такого оподаткування, ведеться окремий облік операцій, пов'язаних з придбанням сировини, продуктів харчування (товарів, робіт, послуг) і продажем, наданням послуг з харчування.

Обов'язки навчальних закладів щодо організації харчування дітей та молоді

Загальноосвітні, професійно-технічні та вищі навчальні заклади повинні створювати певні умови для організації харчування дітей і молоді. Для закладу з державною формою власності безоплатно надавати згідно з БНіП набір виробничих і складських приміщень, торгово-технологічне, холодильне і ваговимірювальне обладнання, а також бажано силову електроенергію, гарячу та холодну воду, тепло й електричне освітлення для приготування і відпускання їжі.

Навчальні заклади мають здійснювати за власний рахунок капітальний і поточний ремонт, реконструкцію приміщень (в межах асигнувань, передбачених на ці цілі); оснащення їх меблями, забезпечувати технічний нагляд за торговотехнологічним, холодильним та іншим обладнанням; експлуатацію і ремонт всіх інженерних комунікацій; перевірку і клеймування ваговимірювального обладнання; охорону об'єктів ресторанного господарства, оснащення їх пожежною сигналізацією; повертати закладу транспортні витрати по доставці готової

продукції і сировини; забезпечувати їдальні та інші типи закладів ресторанного господарства столовим посудом, наборами, інвентарем[72].

Будівництво та введення в дію навчальних закладів має здійснюватися одночасно зі здачею їдальні для учнів, студентів, викладачів і обслуговуючого персоналу.

Навчальні заклади повинні постійно здійснювати організаційну роботу з питань харчування дітей та молоді: затверджувати разом із закладами ресторанного господарства режим (графік) харчування учнів (студентів), передбачати для цього подовжені перерви для споживання їжі; двічі на рік (серпень, грудень) надавати заявки на організацію харчування тих, хто користується безоплатним і пільговим харчуванням за рахунок бюджетних коштів; напередодні дня харчування уточнювати заявки за кількістю тих, хто одержує різні види харчування; постійно контролювати правильність витрат, обліку і розрахунків за харчування та своєчасністю фінансування коштів на ці цілі.

Навчальні заклади разом із закладом ресторанного господарства організовують раціональне харчування учнів шкіл і професійно-технічних училищ. Вищі навчальні заклади створюють передумови й активно підтримують зусилля в цьому напрямку підприємств ресторанного господарства, які обслуговують студентів, викладачів, обслуговуючий персонал.

Враховуючи складність організації раціонального харчування в школах і професійно-технічних училищах, доцільно вводити в штатне розписання цих навчальних закладів інспектора по харчуванню, тобто фахівця, який має спеціальну підготовку з питань технології приготування страв, фізіології харчування дітей залежно від віку, профілю навчання, організації обслуговування учнів та інших організаційних питань. До його обов'язків входить організація обслуговування різних контингентів споживачів, контроль за якістю продукції та послуг, забезпечення раціонального харчування, контроль за своєчасністю розрахунків тощо.

За наявності медичного працівника при загальноосвітньому та професійно-технічному навчальному закладі до його обов'язків входить здійснення контролю за якістю продуктів, що надходять в заклад ресторанного господарства, їх правильним зберіганням, дотриманням термінів реалізації, за якістю приготовленої продукції, відповідності її фізіологічним потребам дітей в харчових речовинах та енергії, дотриманням санітарного режиму в шкільній їдальні та буфеті.

Підприємства разом з навчальними закладами контролюють якість їжі, організовують роботу молодіжних кафе та інших закладів ресторанного господарства для організації харчування й відпочинку молоді, надають додаткові послуги: обслуговування поза затвердженим режимом роботи з відшкодуванням споживачами витрат на ці цілі, організація продажів напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів тощо.

Підприємство зобов'язане своєчасно надавати споживачам харчування за меню денного раціону або вільного вибору страв згідно із затвердженим режимом (графіком) роботи. Необхідно укомплектовувати підприємства кваліфікованими кадрами, які володіють питаннями організації харчування дітей і молоді, постійно сприяти підвищенню їх кваліфікації. Дбайливо ставитися до

[72] На сьогодні деякі із перерахованих витрат заклади ресторанного господарства при школах здійснюють за власний рахунок.

матеріально-технічної бази, експлуатувати всі види обладнання з дотриманням встановлених правил, вимог санітарної, технічної та пожежної безпеки, постійно вишукувати нові технологічні рішення, використовувати нову техніку, що сприятиме підвищенню якості продукції та зниженню трудомісткості виробничих процесів.

Вимоги до розробки меню та оцінки якості продукції

У школах і професійно-технічних училищах, тобто навчальних закладах для дітей і підлітків, обов'язково передбачається організоване харчування. Перевага надається раціональному гарячому харчуванню. «Сухий пайок», до складу якого входять готові продукти промислового виробництва, допускається тільки у виняткових випадках. У вищих навчальних закладах поряд з меню вільного вибору розробляється меню денного раціону харчування. Харчування має організовуватися з урахуванням диференційованого підходу до розробки раціону харчування: для учнів різного віку — молодшого, середнього, старшого, для дорослих людей — студентів, викладачів, які займаються розумовою працею. При складанні меню для дітей різного віку це досягається за допомогою диференціації маси порції.

При дворазовому харчуванні сніданок (для учнів першої зміни) повинен становити не менше 20—25 %, обід — не менше 35 % від добової потреби в харчових речовинах та енергії. Добова потреба дітей і підлітків в основних харчових речовинах, енергії та вітамінах представлена в додатку 41. При організації триразового харчування в групах подовженого дня для дітей молодшого віку третє прийняття їжі (полуденок) має становити не менше 10 % від добової калорійності раціону. Таким чином, при організації дворазового харчування повинно забезпечуватися не менше 55 % добової потреби дітей у харчових речовинах і енергії, триразового — не менше 65 %.

Співвідношення в раціоні харчування кількості основних харчових речовин — білків, жирів і вуглеводів має складати 1:1:4 (по масі). Частка тваринного білка в раціоні повинна становити не менше 60 % від загальної кількості, жири рослинного походження — не менше 30 %, легкозасвоюваних вуглеводів (цукру) — близько 20—30 % від загальної кількості.

У меню сніданку включають закуску, гарячу другу страву, гарячий напій, в меню обіду — закуску, першу, другу і третю страви або гарячий напій (див. додаток 11).

При цьому можна користуватися рекомендованим меню на період не менше двох тижнів (12-денне меню), розробленим у двох варіантах з урахуванням сезону та погодженим з територіальною установою Державної санітарно-епідеміологічної служби.

При розробці нових видів продукції після затвердження на кулінарній раді закладу ресторанного господарства рецептура страви чи кулінарного виробу (технологічна карта) погоджується з органами держсанепідемнагляду.

При розробці меню обов'язково складається розкладка з переліком всіх продуктів, які входять до складу кожної страви, їх маси, харчової та енергетичної цінності, виходу страв.

При розробці рекомендованого меню розраховується сумарна кількість основних харчових речовин та енергії на кожне приймання їжі, а також визначається середня харчова й енергетична цінність сніданків, обідів і полуденків за тиждень.

Меню має бути різним по днях тижня, що досягається шляхом використання достатнього асортименту страв, приготовлених з різних видів сировини, та готових до споживання товарів. При складанні меню слід керуватися рекомендованим набором продуктів для організації харчування дітей і підлітків (додаток 40). Набір продуктів, використаних за тиждень, має відповідати рекомендованому.

При приготуванні страв і кулінарних виробів не слід використовувати гострі приправи, оцет, гірчицю, майонез, хімічні консерванти, синтетичні барвники та ароматизатори, кулінарний жир, свиняче чи бараняче сало тощо. Солодкі страви чи цукристі кондитерські вироби включаються в раціон харчування не частіше одного разу на день. При недостатній кількості вітамінів здійснюється вітамінізація раціонів з використанням вітамінізованих продуктів чи препаратів вітамінів. Слід використовувати також кухонну йодовану кам'яну сіль.

При організації харчування дітей і підлітків не допускається приготування чи використання таких продуктів і страв: кремових кондитерських виробів, холодців, заливних страв, зельців, паштетів, кров'яних і ліверних ковбас, форшмаку із оселедця, млинців з начинками (сиром, м'ясом), борошняних виробів з начинкою із сирого фаршу, кисломолочних продуктів власного приготування; сиру і сметани в натуральному вигляді без теплової обробки, за винятком промислового виготовлення в однопорційній упаковці (сирки, йогурти тощо), холодних супів, макарони з м'ясним фаршем або рубленим яйцем, яєць і м'яса водоплавної птиці, сирокопчених ковбас, грибів, смажених у фритюрі виробів, кави натуральної, невідомих порошків, розпушувачів тіста.

Робоче меню складається завідувачем виробництва за участю медичного працівника з урахуванням рекомендованої та фактичної наявності продуктів. Допускається заміна страв у рекомендованому меню за умови еквівалентності їх харчової та енергетичної цінності.

Для оцінки набору продуктів, використаних у харчуванні учнів, ведеться накопичувальна відомість, у якій вказують кількість (масу брутто) використаних в раціоні продуктів за кожний день (загальну кількість і на одну порцію).

Щодня оцінюється якість готової до реалізації продукції. Для цього проводиться бракераж кожної її партії бракеражною комісією, до складу якої входять завідувач виробництва і медичний працівник. За відсутності останнього його замінюють педагогом, відповідальним за організацію харчування, або інспектор по харчуванню. Результати бракеражу вносять до спеціального журналу.

На шкільно-базових підприємствах проводять бракераж виробничо-технологічні лабораторії. Доброякісна готова продукція в ізотермічній тарі доставляється з базового підприємства в заклади ресторанного господарства при навчальних закладах. Термін зберігання їх у базових підприємствах не повинен перевищувати одну годину. Реалізація готових страв (перших, других, третіх) споживачам має здійснюватися не пізніше 2—3 годин з моменту їх приготування. Перед реалізацією продукції перевіряють її якість.

Повторне розігрівання страв не допускається, тому вони зберігаються в ізотермічних ємностях або на мармітах. Перші страви і гарячі напої відпускаються з температурою 75°С, другі — 65°С, холодні закуски — 10—14°С.

Відповідальними за дотримання термінів реалізації готової продукції в їдальні є завідувач виробництва, у буфеті — буфетниця.

3.12.2. Організація обслуговування учнів у загальноосвітніх навчальних закладах

При організації харчування школярів необхідно дотримуватися оптимального режиму харчування (табл. 3.24).

Таблиця 3.24

РЕЖИМ ХАРЧУВАННЯ ШКОЛЯРІВ

Перерви після уроку	I зміна		Групи подовженого дня	II зміна	
	I—V класи	V—IX класи		I—V класи	V—IX класи
2-го	Сніданок		Сніданок	Полуденок	
3-го		Сніданок			Полуденок
Після занять	Обід 13—14 год.	Обід 14—15 год.	Обід 14—14^{30} год., Полуденок 17 год.		

Тривалість перерв, під час яких здійснюється харчування учнів, має бути не менше 20 хв., при посадці учнів двічі за перерву — 30 хв. Тривалість проміжків між окремими прийомами їжі не повинні перевищувати 3,5—4 години. При погодженні з органами держсанепіднагляду допускається споживання їжі молодшими школярами в класних кімнатах.

Викладачі здійснюють контроль за споживанням їжі учнями молодших класів. Персонал підприємства сервірує столи, доставляє їжу і прибирає посуд.

Їжу подають у посуді індивідуального користування: столових глибоких і мілких тарілках, чашках, стаканах з порцеляни, фаянсу, нержавіючої сталі; використовують також столові набори (виделки, ложки столові, десертні, чайні) з нержавіючої сталі або алюмінію. Не дозволяється використовувати посуд з тріщинами і надбитими краями. Використання одноразового посуду з полімерних матеріалів допускається тільки після погодження з органами держсанепіднагляду.

Столового і чайного посуду, столових наборів має бути не менше трикратної кількості на одне місце в їдальні, що дозволяє забезпечити потребу в них усіх учнів без додаткової обробки їх протягом одного споживання їжі і мати запас в розмірі однократної потреби.

При організації харчування слід створити умови для дотримання учнями санітарно-гігієнічних вимог. Перед сніданком (обідом) вони заходять до приміщення для миття рук, в яке підведена тепла і холодна вода, є мило та засоби для сушіння рук (електрорушники, рушники разового використання). Потім йдуть до роздавальні, де отримують готову порціоновану продукцію і на тацях доставляють її до столу. В шкільній їдальні використовують столи на 4—8 місць. Багатомісні столи сприяють більш економному використанню площі залу. Як правило, застосовується повне самообслуговування, тому школярі після споживання їжі відносять використаний посуд на конвеєр для збирання посуду або в мийну.

Для молодших школярів столи сервірує персонал їдальні. Класний керівник організовано заводить їх до їдальні і розсаджує за столи. У процесі споживання

їжі він навчає їх правилам поведінки за столом. Збирають посуд чергові старшокласники і персонал їдальні.

Враховуючи, що школярів необхідно обслужити швидко, важливе значення має запровадження нових технологій та форм обслуговування (рис. 3.80). Найбільш раціональним є такий спосіб роздавання їжі, коли страви порціонують в індивідуальний посуд багаторазового використання і вставляють у спеціальне обладнання, яке зберігає необхідну температуру. Це може бути роздавальна лінія з накопичуванням раціонів харчування або термопорти.

Рис. 3.80. Запровадження нових технологій та форм обслуговування в шкільних комбінатах харчування і закладах ресторанного господарства при школах (технологічні ланцюги)

Комплексні раціони при цьому учні беруть безпосередньо з роздавальні із накопичувача або пересувних термопортів, які розміщують в одну лінію.

Комплектація других страв і закусок здійснюється на базовому підприємстві в індивідуальний посуд багаторазового використання. Доставку здійснюють у спеціальних пересувних термопортах, що зберігають заданий температурний режим протягом шести годин.

Можна швидко обслужити школярів, використовуючи і такий спосіб, як попереднє накриття столів скомплектованими раціонами. Недолік цього методу полягає в тому, що в холодний період року гарячі страви швидко остигають, а тому можуть бути нарікання на те, що страви холодні.

Запобігти цьому дозволяє використання роздавальні з тепловими шафами, які використовують для накопичення обідів або сніданків. До приходу школярів у зал комплексні обіди (сніданки) ставлять на полиці накопичувача. Школярі, за винятком молодших, самостійно розбирають таці з комплексними обідами (сніданками), приносять їх до столу і, не знімаючи з таці, споживають їжу. Після обіду її відносять на конвеєр для збирання використаного посуду.

Поступово запроваджується форма обслуговування школярів за типом «шведський стіл». На роздавальній лінії в спеціальних ємностях виставляють різні види закусок, страв, кондитерських виробів, напоїв тощо. Для цього можуть бути використані і пересувні візки з підігрівом та охолодженням. Школярі самостійно вибирають страви, які їм до вподоби, але так, щоб вийшов певний раціон харчування (наприклад, сніданок) на певну суму.

Заслуговує на увагу і досвід організації обслуговування скомплектованими раціонами з використанням індивідуальної упаковки в одноразовому посуді. Комплектація готових раціонів здійснюється на базовому підприємстві (комбінаті шкільного харчування) з наступним розігріванням їх в НВЧ-печах, встановлених у шкільних буфетах[73].

Удосконалення процесу обслуговування в шкільних закладах ресторанного господарства супроводжується впровадженням технологічних інновацій, зокрема використання потужного багатофункціонального сучасного обладнання — конвектомату, який замінює декілька видів обладнання: електроплиту, електрошафу, електрокотел, удвічі скорочує час приготування їжі, економить затрати електроенергії, а головне, забезпечує високу якість приготування страв (зберігає вітаміни та інші біологічно активні речовини).

Конвектомат дозволяє готувати не тільки гарячі страви, а й випікати хлібобулочні та кондитерські вироби. Багатофункціональна тара, яка використовується для приготування їжі в конвектоматі, одночасно є тарою для доставки і роздавання її у буфетах-роздавальнях при школах, що сприяє збереженню зовнішнього вигляду та якості продукції. При установці конвектомата в їдальні при школі приготування їжі здійснюється на місці з використанням гастроємностей, з яких її й відпускають на роздавальні.

За наявності їдальні і буфету останній виконує допоміжну функцію з реалізації школярам соків, кондитерських виробів, молочнокислих продуктів, фруктів тощо. Обслуговує споживачів буфетниця, яка видає продукцію і здійснює

[73] Така форма обслуговування школярів використовується в 36 школах Москви і одержала назву «пілотного методу».

розрахунок. Її обов'язком може бути і поточна реалізація абонементних талонів на певні раціони харчування учням за власні кошти. В їдальні може бути запропонований і вільний вибір страв чи виробів за розрахунком з касиром на роздавальні.

Всі учні можуть одержувати також за рахунок коштів місцевого бюджету безоплатний другий сніданок (І зміна) або полуденок (ІІ зміна), до складу якого входять молоко (молочнокислі продукти, соки, вітамінізовані напої), а також хлібобулочні вироби (пряники, печиво). Для організації обслуговування учнів другим сніданком складається спеціальний графік. Вони приходять в їдальню чи буфет всім класом, де заздалегідь виставлена підготовлена до споживання продукція: молоко або інші напої налиті в 200-грамові стакани, хлібобулочні й інші вироби викладені на таці, застелені серветками, поряд розміщують щипці і пиріжкові тарілки. Учні беруть напій та хлібобулочний виріб і, стоячи або сидячи за столом, споживають другий сніданок.

Важливе значення має раціоналізація розрахункових операцій. Комплексні сніданки та обіди старші школярі самостійно одержують за придбаними або безоплатними абонементними талонами. Молодші школярі знаходяться під опікою вчителя, який веде облік кількості тих дітей, які харчуються за рахунок бюджетних коштів. Кожного дня він відмічає в журналі, хто скористався послугами їдальні.

Аналогічний облік веде інспектор з організації харчування.

Можливі два варіанти звітування завідувача виробництва та інспектора з харчування.

За першим варіантом інспектор з харчування щодня виписує квитанцію на отримання харчування учнями 1—4 класів та школярами, які потребують дієтичного харчування, учнями-сиротами тощо. Корінці квитанцій, в яких вказується кількість учнів, які харчуються, додаються до звіту завідувача виробництва їдальні. До звіту інспектора додаються квитанції, в яких також від ображена кількість учнів, які харчуються. Завідувач надсилає звіт до бухгалтерії комунального підприємства один раз на тиждень, інспектор з організації харчування — до районного управління освіти і науки один раз на місяць.

За другим варіантом щодня завідувач виробництва та інспектор з харчування складають реєстр (акт), згідно з яким дані обох працівників, відповідальних за харчування, про чисельність школярів, що харчуються, мають повністю збігатися. Реєстр виписується на харчування кожної категорії тих, хто харчується, безкоштовно. У кінці кожного тижня завідувач виробництва складає звіт про витрачені кошти (для бухгалтерії комунального підприємства). У кінці місяця інспектор з харчування складає власний звіт і звіряє його з бухгалтерією. Звіт підписується директором, бухгалтером та інспектором з харчування і надсилається до бухгалтерії районного управління освіти.

На основі щомісячного звіту районне управління освіти перераховує об'єднанню шкільних їдалень (комунальному підприємству) кошти.

Заслуговує на увагу комп'ютеризація руху інформаційних потоків у системі «Шкільне харчування», в тому числі й інформації про реалізацію продукції та розрахунок за неї, здійснений школярем за допомогою «Карти учня» (рис. 3.81).

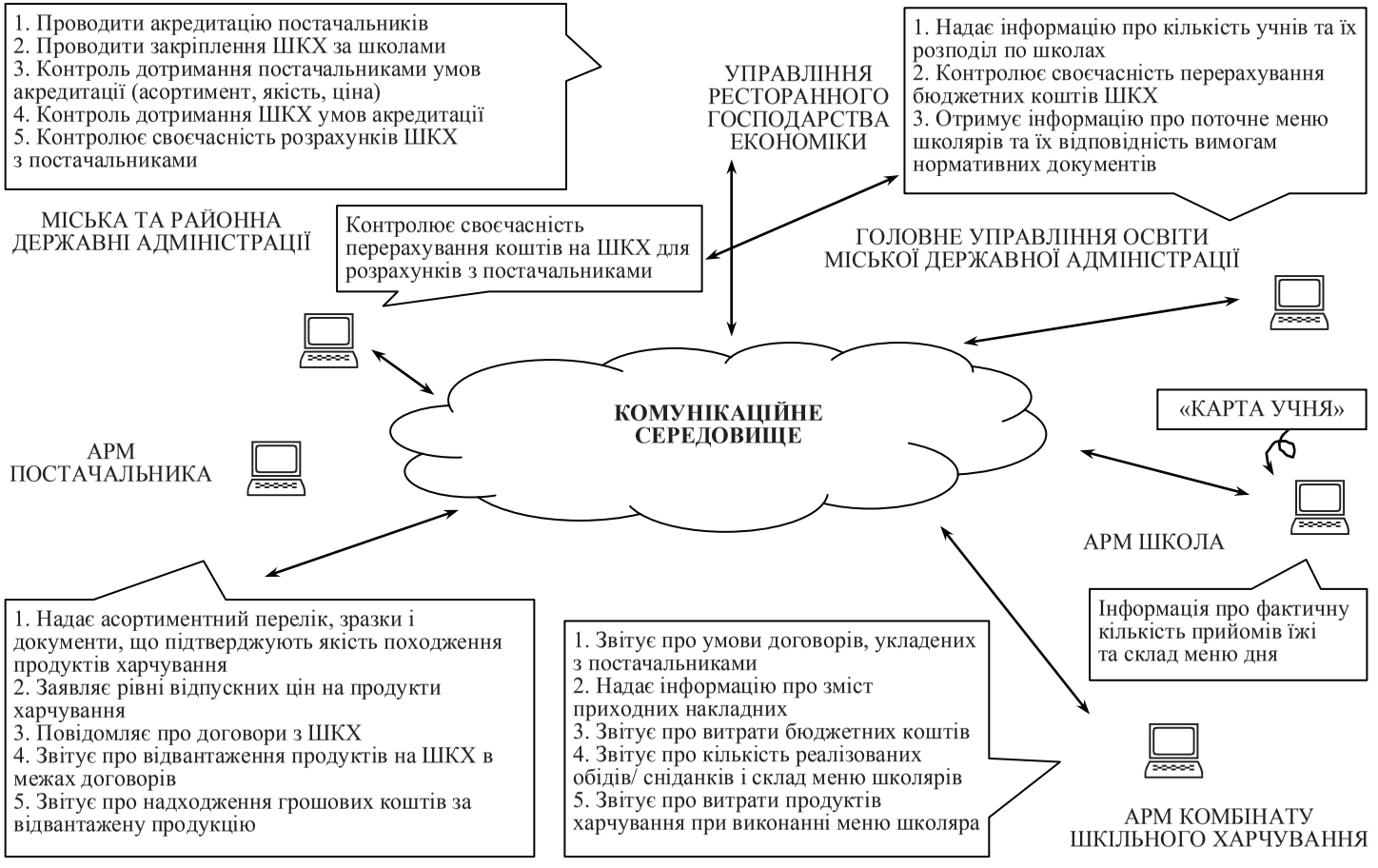


Рис. 3.81. Міська інформаційна система «Шкільне харчування»

Комплексна програма «Карта учня», розроблена і запроваджена в деяких школах Москви, дозволяє реалізувати систему безготівкових розрахунків, а також дає можливість вирішення низки комплексних проблем соціально-економічного характеру. Особливого значення набуває така система, коли організація шкільного харчування стає предметом загальнодержавної та міської турботи і спрямована на більш повне забезпечення раціональним харчуванням школярів. Головною ланкою при цьому стають державні комунальні торгово-виробничі підприємства (комбінати шкільного харчування). Вони закуповують, частково переробляють і доставляють сировину, напівфабрикати і готову продукцію шкільним закладам ресторанного господарства. З часом їх значення в організації харчування школярів має якісно зростати: вони повинні готувати сніданки, обіди і відправляти шкільним закладам ресторанного господарства — особливо тим, які не мають умов для приготування їжі.

Другою важливою ланкою в організації шкільного харчування є постачальники, які одержують право на поставку продукції для школярів.

Контроль за виконанням зобов'язань, взятих комбінатами харчування і постачальниками, є складним завданням. Вирішенню цієї важливої проблеми може допомогти міська інформаційна система «Шкільне харчування», яка об'єднує всі зацікавлені організації, в тому числі міську і районні державні адміністрації (відділи торгівлі), міське і районне управління освіти, школи.

Інформаційна система «Шкільне харчування» має базу даних, до якої надходить вся необхідна інформація. Шкільні комбінати і постачальники забезпечують її введення: відомості за договорами між постачальниками і шкільними комбінатами харчування, накладні на поставку продукції, платіжні документи на оплату постачальником і одержання бюджетних коштів, меню, інформація про санітарні та гігієнічні сертифікати на товари тощо. Міська держадміністрація забезпечує введення нормативно-довідкової інформації, здійснює контроль за надходженням документів і проводить аналіз діяльності постачальників та шкільних комбінатів харчування. На основі цієї інформації можна складати різні звіти, які дозволять повністю висвітлити і оцінити роботу всіх учасників системи шкільного харчування.

3.12.3. Організація обслуговування учнів у професійно-технічних навчальних закладах

У професійно-технічних навчальних закладах (ПТНЗ) навчається більше півмільйона громадян України, 70 % яких поряд з професією здобувають повну загальну середню освіту. Їх фінансування здійснюється з державного бюджету.

При організації харчування учнів професійно-технічних навчальних закладів слід враховувати, що в умовах сьогодення частина учнів (приблизно 20 %) оволодіває професією на контрактній основі. Тому учні, які знаходяться на державному забезпеченні, повинні одержувати харчування за місцем навчання згідно з нормативно-законодавчими актами, описаними вище, а учні, які навчаються на контрактній основі, харчуються за власні кошти.

Організація харчування учнів має надзвичайно важливе значення, бо серед них соціально незахищені громадяни складають 44 %, що в чотири рази більше,

ніж серед школярів. Крім того, в процесі здобуття професійної освіти підлітки підпадають під вплив складного комплексу факторів, які негативно впливають на окремі органи і системи організму. У зв'язку з тим, що організм підлітка не завжди спроможний відповісти адекватною захисною реакцією на вплив несприятливих факторів середовища, можуть виникати функціональні порушення, які при тривалому негативному впливі переходять у патологічні. Тому одним із постійно діючих факторів, які позитивно впливають на організм працюючих підлітків, визначаючи нормальний фізичний і психічний їх розвиток, є раціональне харчування.

Відповідно до сучасних гігієнічних вимог найбільш обумовленим є чотириразове харчування. Загальна енергетична цінність добового раціону залежить від інтенсивності завантаженості підлітків (додаток 45). Рекомендовані об'єми споживання основних харчових речовин, вітамінів, мінеральних речовин, для учнів ПТНЗ представлені у додатку 46.

Загальну енергетичну цінність добового раціону доцільно поділити при цьому наступним чином: сніданок — 25 %, обід — 30—35 %, полуденок — 15—20 %, вечеря — 25 %. Добовий набір продуктів для учнів представлений у додатку 42.

Враховуючи результати досліджень, проведених авторами, кожний четвертий учень потребує дієтичного харчування, в їдальнях при ПТНЗ воно має бути також організоване.

На жаль, останнім часом в організації харчування учнів системи профтехосвіти відбулися негативні зміни. Сучасна економічна скрута призвела до того, що більшість ПТНЗ забезпечують обідами і продуктовими наборами учнів із числа дітей-сиріт та дітей, які знаходяться під опікою. Невеликий залишок грошей, виділених із бюджету, після відрахування на утримання дітей-сиріт використовують для організації харчування дітей із малозабезпечених сімей. Решта дітей можуть харчуватися за власні кошти.

Різке зменшення кількості учнів, які харчуються, призвело до зниження ефективності роботи їдалень, погіршення умов навчання. В цих умовах заслуговує на увагу досвід тих професійно-технічних закладів, які крім коштів, які виділяє держава для організації харчування учнів, знаходять додаткові джерела надходжень продовольчих товарів, що дає їм можливість забезпечити всіх бажаючих триразовим харчуванням за місцем навчання.

До таких джерел належать:

— централізоване забезпечення їдальні у відповідності з виділеними з бюджету коштами м'ясом, рибою, хлібом, молоком тощо;

— отримання сільгосппродуктів від батьків, які працюють у сільському господарстві, що зараховується як внесок за харчування дітей;

— надходження сільгосппродуктів, зароблених учнями на сільськогосподарських підприємствах різної форми власності (овочів, фруктів тощо): від зробленого учні одержують 50 % готівкою, решту перераховують собі на триразове харчування;

— переробка цієї продукції з метою створення нових видів товарів тривалого зберігання: компотів, повидла, овочевих консервів тощо;

— надходження коштів з місцевих бюджетів на організацію харчування учнів ПТНЗ.

На організацію харчування учнів професійно-технічних училищ впливають особливості навчального процесу. Як правило, протягом року теоретичне навчання в межах навчального закладу чергується з виробничим навчанням, яке може здійснюватися і поза його межами. В останньому випадку харчування організовують там, де учні проходять виробничу практику. Для всіх, хто знаходиться в навчальному закладі, розробляється графік організації харчування учнів (табл. 3.25).

Сніданок передбачається для учнів, які перебувають на повному державному утриманні, і для всіх бажаючих. Обідом забезпечені практично всі, вечерею ті, хто знаходиться на повному державному утриманні, і ті, хто мешкає в гуртожитку і хоче скористатися послугами їдальні.

Таблиця 3.25

ЗВЕДЕНИЙ ГРАФІК ОРГАНІЗАЦІЇ ХАРЧУВАННЯ УЧНІВ ПТНЗ

Раціон	Понеділок	Вівторок	Середа	Четвер	П'ятниця
Сніданок	9^{20} — 9^{50}	7^{50} — 8^{20}	**7^{50} — 8^{20}**	7^{30} — 8^{00}	7^{30} — 8^{00}
Обід	10^{45}—11^{00} 11^{45}—12^{00} 12^{45}—13^{00}	10^{25}—10^{40} 11^{20}—11^{35} 12^{15}—12^{30}	10^{25}—10^{40} 11^{20}—11^{35} 12^{15}—12^{30}	9^{40}—9^{55} 10^{35}—10^{50} 11^{30}—11^{45}	9^{40}—9^{55} 10^{35}—10^{50} 11^{30}—11^{45}
Вечеря	19^{00}—19^{30}	19^{00}—19^{30}	19^{00}—19^{30}	19^{00}—19^{30}	19^{00}—19^{30}

Важливе значення має планування роботи їдальні. Замовлення на певні раціони харчування надходять на виробництво напередодні в організованому порядку: майстри виробничого навчання або наставники груп фіксують їх у спеціальному журналі в першій половині дня. На основі заявок робиться розрахунок сировини, необхідної для приготування страв згідно меню, затвердженого директором ПТНЗ.

Обслуговування учнів під час сніданку, обіду, вечері здійснюється різними способами. При попередньому накриванні столів чергові отримують талони на раціони харчування певних груп і відповідно до замовлення до приходу учнів розставляють страви на столах: перші страви подають в супових мисках на 4—6 осіб, інші — в індивідуальному посуді. Столи закріплюються за кожною навчальною групою, що сприяє упорядкуванню процесу обслуговування.

Другий спосіб можливий при використанні механізованих роздавальних ліній з накопичувачами. Учні заходять до залу організовано згідно з графіком, талони на вході віддають черговим і йдуть до роздавальні, де беруть таці з комплексними обідами і переносять їх до столів, закріплених за групою. За порядком у залі слідкує черговий по їдальні.

Третій спосіб використовують при малій інтенсивності потоків споживачів. Скомплектовані раціони харчування учні можуть одержати за талонами на немеханізованій роздавальній лінії ЛС.

Споживання їжі триває 10—15 хвилин. Потім учні відносять використаний посуд до мийного відділення або на конвеєр для збирання посуду. Можливий і такий варіант збирання посуду: після обіду учні залишають посуд на столах, чергові за допомогою возиків збирають його окремо за видами і відвозять до

мийного відділення для санітарної обробки. Потім вони витирають столи і здійснюють вологе прибирання. Це можливо тому, що між споживанням їжі різними групами учнів згідно з графіком — 45-хвилинний урок.

Важливим елементом раціональної організації обслуговування учнів є вибір ефективної форми розрахунку за харчування. Він може здійснюватися безготівково і готівкою або в кредит. Безготівковий розрахунок передбачений для тих, хто знаходиться на державному утриманні. В інших випадках майстер збирає гроші або реєструє тих, хто хоче харчуватися в кредит.

Поряд з основним раціоном харчування учні можуть одержати додаткову продукцію за власні гроші у буфеті: кондитерські вироби, фрукти, гарячі напої, солодкі страви тощо.

На сучасному етапі назріло вирішення такого важливого питання, як запровадження нових форм обслуговування учнів і нових технологій виробництва продукції аналогічно тим, що застосовуються в шкільних їдальнях і буфетах. Крім того, враховуючи, що не всі ПТНЗ мають їдальні, оснащені всім необхідним торгово-виробничим і холодильним обладнанням, важливе значення має спільне зі школами використання базових шкільних підприємств з виробництва напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів, готових страв. Практично таке співробітництво має місце в деяких регіонах України.

3.12.4. Організація обслуговування студентів у вищих навчальних закладах

Особливості організації харчування студентів

Студенти є потужним за чисельністю споживацьким сегментом, який складає більше 1,4 млн. осіб, або 3 % населення України. Специфіка студентського контингенту полягає в тому, що в основному молодь у віці 17—25 років, яка має переважно розумовий характер праці і особливий режим відпочинку, регламентований навчальним планом вищого навчального закладу (ВНЗ).

У державних вищих навчальних закладах більшість студентів знаходяться на державному утриманні. Серед них є сироти, інваліди і ті, хто залишився без опіки батьків. Вони отримують допомогу від держави, в тому числі на харчування. Інші харчуються за власні кошти. Певна частина студентів вчиться за контрактом також харчується за власні кошти. На сучасному етапі у країні з'явилась значна кількість недержавних ВНЗ, в яких студенти харчуються за власні кошти.

Попит студентів на послуги підприємств ресторанного господарства залежить від їхніх доходів, які формуються з різних джерел: стипендії (її отримують студенти, які добре вчаться, сироти, чорнобильці, ті, що залишилися без опіки батьків), заробітної плати, соціальної допомоги, допомоги батьків. Проведені авторами дослідження свідчать про те, що у 30—40 % студентів доходи формуються за рахунок стипендії, у 37 % — за рахунок заробітної плати, у 41 % — за рахунок допомоги батьків, 0,21 % студентів одержують соціальну допомогу.

Для організації харчування студентів при вищому навчальному закладі обов'язково повинно бути підприємство ресторанного господарства, до складу якого входять їдальня, кафе, буфети тощо. Це соціально-орієнтовані заклади, як

правило, закритого типу. Їдальня призначена для надання студентам основного повноцінного харчування, інші заклади ресторанного господарства виконують допоміжну функцію і створюють умови для організації другого сніданку, полуденку. При ВНЗ створюють також молодіжні кафе, в яких організовують не тільки харчування, а й відпочинок молоді.

Загальна кількість місць у закладах ресторанного господарства розраховується виходячи з нормативу місць на тисячу осіб в максимальну зміну, який складає 200 місць. Місця між закладами ресторанного господарства різних типів бажано поділяти у співвідношенні: їдальня для студентів — 70 %, викладачів — 5 %, дієтична — 10 %, буфети, кафе тощо — 14 %. На сучасному етапі частка місць в їдальні знизилася, а в буфетах і кафе зросла у 2—3 рази. У результаті цього зростає частка студентів, які одержують додаткове харчування, і знижується частка тих, хто має повноцінне гаряче харчування.

Заклади ресторанного господарства при ВНЗ реалізують продукцію за меню вільного вибору і денного раціону харчування. В їдальні доцільно використовувати другий вид меню. Про це свідчать і результати опитування: скомплектовані раціони харчування бажають отримувати 3/4 опитаних студентів, причому кожен шостий потребує сніданку, кожен другий — обіду. Кожен п'ятий студент потребує дієтичного харчування, тому в їдальні має бути окремий зал для організації дієтичного харчування.

У вечірні години їдальня і кафе можуть використовуватися для проведення бенкетів на комерційній основі, що сприятиме підвищенню ефективності їхньої господарської діяльності і дасть можливість формувати кошти для покращення матеріально-технічної бази підприємства.

Фактори впливу на режим роботи закладів ресторанного господарства

Графік роботи закладів ресторанного господарства повністю підпорядковується графіку навчального процесу у вищих навчальних закладах. Інтенсивність попиту на їхні послуги залежить від співпадання чи чергування в різних групах теоретичних занять, практики, сесії, канікул.

В окремі періоди лекційні та практичні заняття на більшості курсів збігаються у часі, у зв'язку з цим у закладах ресторанного господарства за місцем навчання в цей час спостерігається найбільш інтенсивний потік споживачів. В інший час студенти одних курсів (груп) знаходяться на заняттях, других — на практиці, сесії і т.д. Інтенсивність потоку споживачів при цьому у підприємствах ресторанного господарства, розташованих при гуртожитках, зростає. Під час екзаменаційної сесії студенти з різних причин менше користуються послугами їдалень, змінюється характер попиту: знижується попит на обідню продукцію, підвищується — на бутерброди, кондитерські вироби, соки. Зміна попиту споживачів у закладах ресторанного господарства протягом місяця пояснюється також особливостями виплати стипендії, наявністю святкових і передвихідних днів тощо.

Вплив зазначених чинників може бути встановлений в результаті аналізу роботи закладів ресторанного господарства за минулий рік, складу потенційного контингенту споживачів у поточному році, анкетним опитуванням студентів.

Знайомитися зі складом студентів, умовами їхньої праці і побуту керівники закладів ресторанного господарства повинні напередодні нового навчального року. У навчальній частині навчального закладу є для цього вся необхідна ін-

формація: загальна чисельність студентів по відділеннях (денному, вечірньому і заочному), кількість іногородніх студентів, які мешкають у гуртожитках, одержують стипендію, розмір стипендії, режим роботи навчального закладу, планграфік навчального процесу.

Основними споживачами закладів ресторанного господарства при навчальних закладах і студентських гуртожитках є студенти денних відділень і студенти-заочники, які приїжджають на екзаменаційні сесії з інших міст, а також професорсько-викладацький склад і обслуговуючий персонал.

Все це обумовлює режим роботи студентських закладів ресторанного господарства. На їхній роботі позначається нерівномірність завантаження не тільки в цілому за рік, а й протягом півріччя, кварталу, місяця і навіть днів тижня.

Значна частина закладів, які обслуговують студентів, працює 10 місяців на рік, причому режим їхньої роботи має змінюватися залежно від того, проводяться заняття в одну, дві або три зміни. При цьому час роботи закладів ресторанного господарства відповідно збільшується. Графік навчального процесу є основним документом для розробки режиму їхньої роботи.

Режим роботи підприємств ресторанного господарства встановлюється адміністрацією за погодженням з адміністрацією і профспілковою організацією вищого навчального закладу.

У вузах проводяться спарені лекції (уроки) загальною тривалістю півтори години. Перерви між ними встановлюються так, щоб забезпечити раціональний режим праці і відпочинку студентів, правильно організувати їхнє харчування.

Для упорядкування потоків споживачів шляхом раціоналізації режимів праці і відпочинку у навчальних закладах встановлюють перерви тривалістю 15—20 хвилин.

Харчування груп студентів здійснюється за спеціально складеним графіком, як наслідок, вдається регулювати інтенсивність потоку споживачів. Протягом 80 хвилин працівники їдальні встигають прибрати зал і підготувати комплексні обіди (сніданки) для нового потоку.

Графік реалізації скомплектованих раціонів харчування в одну зміну може мати наступний вигляд:

Споживання їжі	Час, год.-хв.
І сніданок	7^{50} — 8^{20}; 9^{05} — 9^{20}
ІІ сніданок	10^{05} — 10^{20}; 11^{05} — 11^{20}
Обід	12^{05} — 12^{20}; 13^{05} — 13^{20}; 14^{05} — 14^{20}

Аналогічно розробляють режим харчування і при роботі навчального закладу в дві зміни.

Заклади ресторанного господарства при навчальних закладах повинні починати роботу за 30 хв. до початку занять першої зміни і закінчувати її через 30 хв. після закінчення занять другої зміни.

Вибір форм обслуговування

Основним методом обслуговування в студентських закладах ресторанного господарства є самообслуговування. Сьогодні багато вищих навчальних закладів застосовують метод самообслуговування з наступним розрахунком при від-

пусканні страв вільного вибору через лінії типу ЛС. Ця форма обслуговування добре себе зарекомендувала в їдальнях при гуртожитках, в яких більш рівномірний і не дуже інтенсивний потік споживачів, у дієтичних їдальнях, де через одну роздавальню реалізують страви (або раціони харчування) різного лікувального призначення. Вона рекомендована при обслуговуванні студентів-іноземців.

Однак пропускна спроможність цієї системи не відповідає інтенсивності потоку всіх споживачів у залах їдалень при навчальних корпусах. Вивчення характеру й інтенсивності потоку споживачів дозволяє зробити висновок, що у ВНЗ утворюються циклічні і дуже інтенсивні потоки споживачів (більше 20 чол./хв.). Причому перерви між заняттями не перевищують 20 хв. Якщо врахувати, що фізіологічно необхідний час для споживання їжі складає 10—15 хв., час на перехід з аудиторії в їдальню і назад 3—5 хв., то на відпускання готової продукції припадає 5—7 хв. обідньої перерви. Щоб роздавальня могла обслужити за цей час сто чоловік, пропускна спроможність її має складати 20 чол./хв., двісті — 40 чол./хв. і т. д.

При використанні роздавальні типу ЛС досягти цього можна лише шляхом використання декількох роздавальних ліній, що позначиться на ефективності використання торгової площі. Тому в цих умовах доцільні механізовані роздавальні по відпусканню комплексних раціонів харчування з накопичувачами. Це роздавальні періодичної дії, які протягом п’яти хвилин здатні обслужити надзвичайно інтенсивні потоки споживачів. Співвідношення між кількістю комплексних обідів, вставлених в накопичувач, і кількістю місць у залі складає 0,7:1. У цьому випадку доцільним є попередній розрахунок за комплексні обіди. Для забезпечення безперебійної роботи їдальні абонементні талони слід купувати заздалегідь. Це полегшує планування роботи їдальні.

Додатково може бути використана і така форма, як обслуговування на «шведській лінії» або обслуговування з використанням роздавальні вільного руху. У підприємствах, де немає їдальні, а є буфети та кафе, може бути використаний описаний в п. 3.12.2 «пілотний метод» обслуговування споживачів. При обох формах обслуговування використовують пересувні візки з охолодженням і підігрівом.

В основному через буфети і кафе реалізують широкий асортимент кондитерських виробів, молочнокислих продуктів, гарячих і холодних напоїв, а також виготовлених в їдальні борошняних кулінарних виробів (піца, кулеб’яка, пиріжки з різними начинками), холодних закусок (салати, яйце відварене, риба під маринадом тощо), других страв (куряче філе, голубці, сирники, гарніри, соуси тощо).

Буфети і кафе оснащуються сучасним обладнанням: барною стійкою, буфетним прилавком з охолоджувальною вітриною і мармітом для підігрівання страв, НВЧ-піччю, пристінною вітриною для демонстрації і зберігання закупних товарів (води солодкої і мінеральної, соків, кондитерських виробів промислового виробництва тощо) (рис. 3.82).

В цих закладах ресторанного господарства застосовують самообслуговування з розрахунком безпосередньо з буфетником. У залі буфету і кафе встановлюють столи для споживання їжі стоячи або сидячи.

Якщо навчальний заклад має декілька (іноді до декількох десятків) навчальних корпусів та гуртожитків, тобто в межах міста створюється студентське міс-

течко, то на цій території створюють Центр студентського харчування (ЦСХ), який є підрозділом вищого навчального закладу. Діяльність даного підприємства проводиться на основі статуту навчального закладу та Положення про ЦСХ, затверджене ректором. Форма власності — державна, як і ВНЗ. Метою функціонування ЦСХ є забезпечення студентів та працівників навчального закладу якісним харчуванням за доступними цінами за рахунок використання існуючої матеріально-технічної бази, продуктів харчування вітчизняного виробництва, високої кваліфікації працівників цього підрозділу та впровадження сучасних технологій. До складу Центру входить розгалужена мережа закладів ресторанного господарства різних типів, пересувних лотків роздрібної торгівлі, магазинів кулінарії та продовольчих товарів.

Рис. 3.82. Буфет при вищому навчальному закладі

Не виключено, що поряд із закладами ресторанного господарства з державною формою власності, можуть бути відкриті за згодою вищого навчального закладу приватні заклади харчування: буфети, кафе, заклади швидкого обслуговування, які стають конкурентами діючих державних закладів харчування. Здорова конкуренція сприяє удосконаленню роботи закладів ресторанного господарства, підвищенню якості продукції та послуг, зниженню їх вартості.

Питання для самоперевірки

1. Законодавчі акти і урядові постанови, що регламентують роботу в підприємствах харчування при навчальних закладах.
2. Державні та місцеві органи, що реалізують систему соціальних заходів на місцях. Характеристика основних напрямів їхньої діяльності.
3. Порядок надання послуг у навчальних закладах з різною формою власності.

4. Особливості організації харчування дітей в загальноосвітніх навчальних закладах за рахунок бюджетних асигнувань.
5. Організація харчування дітей в загальноосвітніх навчальних закладах за рахунок місцевих бюджетів.
6. Організація харчування учнів професійно-технічних навчальних закладів.
7. Режим харчування учнів професійно-технічних навчальних закладів.
8. Особливості розрахунку за харчування в загальноосвітніх і професійно-технічних навчальних закладах. Правила нарахування податку на додану вартість.
9. Особливості надання послуг з харчування студентам вищих навчальних закладів.
10. Обов'язки навчальних закладів при організації харчування відповідних контингентів споживачів.
11. Обов'язки підприємств ресторанного господарства при навчальних закладах.
12. Вимоги до розробки меню в школах і професійно-технічних навчальних закладах.
13. Обмеження на використання продуктів і страв у харчуванні дітей.
14. Оцінка якості продукції в підприємстві ресторанного господарства при навчальних закладах.
15. Фактори впливу на організацію харчування школярів.
16. Формування графіку харчування школярів.
17. Організація роботи шкільних базових комбінатів харчування.
18. Організація обслуговування школярів з попереднім накриттям столів і при використанні роздавальних ліній з накопиченням комплексних обідів (сніданків).
19. Організація обслуговування школярів при доставці продукції в індивідуальній упаковці разового використання.
20. Організація обслуговування школярів при комплектації страв віндивідуальний посуд багаторазового використання.
21. Обслуговування школярів за типом «шведський стіл».
22. Організація обслуговування школярів безкоштовними другими сніданками (молоком, вітамінізованими напоями, хлібобулочними виробами).
23. Розрахунок за харчування в шкільних закладах ресторанного господарства.
24. Інформаційна система «Шкільне харчування».
25. Необхідність комплексного запровадження нових форм обслуговування і нових технологій в шкільних закладах харчування.
26. Фактори впливу на організацію харчування учнів ПТНЗ.
27. Джерела надходження коштів для організації харчування учнів ПТНЗ.
28. Основні вимоги до організації раціонального харчування учнів ПТНЗ.
29. Організація обслуговування учнів ПТНЗ.
30. Фактори впливу на організацію харчування студентів.
31. Визначення потенційного контингенту споживачів студентської їдальні.
32. Визначення режиму роботи підприємства ресторанного господарства при навчальних закладах.
33. Особливості обслуговування студентів при реалізації комплексних раціонів харчування.
34. Вибір роздавальні для студентської їдальні.
35. Характеристика форм обслуговування, які використовуються в студентських підприємствах ресторанного господарства.

ДОДАТКИ

Додаток 1

ЗАРОДЖЕННЯ ТА РОЗВИТОК РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА [1]

Згадки про перші підприємства, що займалися організацією харчування, — таверни можна знайти у манускриптах епохи античності, зокрема у кодексі вавилонського царя Хаммурапі, приблизно 1700 року до н. е. У І тис. до н. е. таверни були важливим елементом соціального та релігійного життя Стародавньої Греції.

Римському трактирнику Секвію Локату належить ідея першого в історії «ланча ділової людини», який вже у 40-х роках до н.е. значно полегшував працю маклерів на галерних пристанях, які були надто зайняті, щоб ходити обідати додому.

За часів Калігули (37 р. н. е.) популярністю користувалися бані з розкішними обідніми кімнатами, де організовували як приватні на кілька осіб, так і багатолюдні бенкети. Таким чином, вже у давнину в одному підприємстві поєднували надання послуг з організації харчування та інші.

У період правління імператора Адріана (117—138 р. н. е.) римські шеф-кухарі заснували на Палатінському пагорбі власну Академію кулінарного мистецтва, тобто вже в античні часи з'явилося розуміння необхідності підвищення якості організації харчування і забезпечення професіональної підготовки працівників цієї сфери діяльності.

На розвиток підприємств харчування в епоху середньовіччя суттєво вплинули релігійні традиції. Церква довгий час зобов'язувала монастирі надавати паломникам безкоштовне харчування, що стримувало розвиток приватних підприємств харчування[2]. Водночас у цей період з'явилися перші ознаки застосування політики лояльності в тавернах. Наприклад, Г. Бейлі — хазяїн Лондонської таверни «Табард» із «Кентерберійських оповідань» Дж. Чосера, написаних у XII ст., нагороджував безкоштовним обідом того відвідувача, який розповідав найцікавішу історію.

Позитивний вплив на розвиток середньовічної гостинності мало й створення професійних асоціацій. Так, у 1282 р. трактирники Флоренції (Італія) заснували гільдію, діяльність якої була спрямована на сприяння розвитку їхнього бізнесу[3]. Зокрема, можна було розраховувати на підтримку гільдії під час проведення аукціонів щодо винаймання у міста трактиру[4]. Середньовічні трактирні аукціони за деякими ознаками нагадують сучасні тендери у сфері ресторанного господарства.

Оцінюючи якість організації харчування за трапезним столом тієї епохи, слід зазначити, що столи ретельно сервірували, хоча гості їли з дерев'яних дощечок або рівно нарізаних скибок дуже черствого хліба, а не з тарілок; і ще довгий час під час трапези не користувалися виделками[5], їжу брали руками та ножем, яким різали та з якого їли. Водночас санітарні умови в кухонних приміщеннях і зберігання продуктів були жахливими, а кухарі мали лише наближене уявлення про гігієну. Незважаючи на це, середньовічними фахівцями ресторанної справи були розроблені правила проведення званих вечерь (див. вставку 1), які й понині можна з незначними корективами використовувати при організації сучасного застілля як у сфері ресторанного господарства, так і вдома.

---

[1] Із матеріалів монографії Г.Т. П'ятницької «Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація». — К.: КНТЕУ. — 2007. — С. 10—16.

[2] Розвитку приватних таверн в Англії дала поштовх секуляризація монастирів королем Генріхом VIII у період Реформації.

[3] У цій гільдії в 1290 р. нараховувалося 86 членів.

[4] Трактири належали місту, яке надавало їх у користування тому, хто більше запропонує за них. Трактирні аукціони проводилися один раз на три роки.

[5] Є припущення, що одну із перших спроб навчити знать користуватися виделками зробила Катерина Медічі (1519—1589). Проте предметами широкого вжитку виделки стали лише через 200 років після її правління.

Вставка 1

Правила середньовічних фахівців ресторанної справи:

1. Їжу потрібно подавати у належний час: не дуже рано, але і не дуже пізно.
2. Їжу потрібно подавати у належному місці: просторому, приємному та безпечному.
3. Той, хто організовує бенкет, повинен робити це від душі та в хорошому настрої.
4. Їжа, яка подається, має бути різноманітною, щоб кожен, кому не сподобається щось, зміг скуштувати щось інше.
5. На столі мають бути різноманітні вина та напої.
6. Слуги повинні бути ввічливими та чесними.
7. Гості мають відчувати один до одного лише приятельські та добросердечні почуття.
8. Пісні та інструментальна музика повинні створювати веселу атмосферу.
9. Має бути багато світла.
10. Має бути повна гарантія того, що все, що подається на стіл, вирізняється вишуканим смаком.
11. Гості мають їсти статечно та без зайвого поспіху.
12. Можна лише покірно прохати гостей скуштувати ту чи іншу страву, але в жодному разі не силувати їх і таким чином шкодити їхньому здоров'ю.
13. Кожен із гостей повинен відпочити після вечері.

Хоча середньовічне обслуговування на бенкетах королів та феодалів називають «дискримінаційним», оскільки різні страви подавалися гостям різного рангу[6], воно, на наш погляд, започаткувало сучасний поділ підходів до обслуговування VIP-персон та інших споживачів підприємств (закладів) ресторанного господарства. Сприяло цьому, а також появі нових форм обслуговування споживачів і поступове зростання популярності подорожей на диліжансах, які з'явилися в Англії у XVI ст. та обумовили революціонізацію індустрії гостинності на дорогах, у тому числі й підвищення якості послуг з організації харчування на постоялих дворах. Заможних людей обслуговували в їдальнях або в їхніх кімнатах, куди вони могли замовити спеціальні страви з наявних у хазяїна постоялого двору продуктів. Це зумовило появу форми обслуговування за меню порційних страв (a la carte). Бідні зазвичай харчувалися на кухні разом з хазяїном та його родиною простою їжею без права вибору, але за мінімальну ціну, що в свою чергу обумовило появу форми обслуговування за меню загального столу (table d'hôte). Поряд із цим у XVI ст. в Англії з'явилися таверни для простого люду, які отримали назву ординарних і де за загальним столом подавали дешеві чергові страви. Розвиток експорту кави сприяв появі кав'ярень[7], які стали центрами культурного та літературного життя багатьох міст того часу й у подальшому спричинили виникнення різноманітних кафе. У 1533 р. в Парижі був відкритий заклад харчування «Tour d'Argent», який упродовж двох століть залишався унікальним і за своїми характеристиками відповідав тризірковим ресторанам сучасного Мішленівського конкурсу. Таким чином, поступово в суспільне життя приходило розуміння необхідності урізноманітнення підприємств, що займаються організацією харчування, та доцільності проведення їх спеціалізації.

Широко застосовувати поняття «ресторан» почали завдяки французу М. Буланже — власнику таверни, де головною стравою був суп під назвою «restorantes» (франц. *зміцнювати, відновлювати сили*). З ім'ям Буланже також можна пов'язати і перші спроби протистояння монополізму в сфері ресторанного бізнесу. Так, у 1767 р. він виграв судову справу в гільдії постачальників провізії, якій належала монополія на м'ясні страви, і

[6] Вища знать отримувала найбільше страв, і вони були найкращими на бенкеті.

[7] Перші кав'ярні в Європі були відкриті у Венеції, де в 1675 р. їх налічувалося декілька десятків, та у Лондоні й Відні.

здобув право виробляти та реалізовувати у власному ресторані «Le Champ d'Oiseau» свій знаменитий суп із баранини у винному соусі.

Після Французької революції досвід створення концепції ресторанів за допомогою шеф-кухарів емігрантів поширився як у Європі, так і в Америці. Своєрідну революцію у менеджменті ресторанів при готелях зробив у 1898 р. А. Ескоф'є, який працював шеф-кухарем у лондонському готелі «Savoie» та запровадив там бригадний підряд на кухні. Вагомим внеском у розвиток ресторанного бізнесу стало й те, що управляючий готелю «Savoie» Ц. Рітц зробив обіди в ресторані обов'язковим атрибутом світського життя як чоловіків, так і жінок. Це сприяло розширенню аудиторії потенційних і наявних споживачів продукції та послуг підприємств (закладів) харчування, оскільки до чоловіків активно почали приєднуватися жінки.

У 1848 р. в Нью-Йорку сформувалася своєрідна ієрархія ресторанів. Найнижчий рівень займали «шестипенсові обжиралівки» Даніеля Суіні, який заслужив славу «батька брудних ложок»[8]. У Суіні споживачі могли отримати маленьку порцію чергової страви за шість пенсів і велику — за шилінг, тобто з'явилися спроби організувати харчування залежно від різних фізіологічних потреб людей та диференціювати пропозицію їжі за ціною. На рівень вище були заклади Брауна, в яких обслуговували офіціанти[9], пропонуючи споживачам меню, на полях якого зазначалися ціни різних кулінарних страв. Найвищий щабель ієрархії займали знамениті ресторани Дельмоніко. Ці заклади характеризувалися вишуканими стравами та бездоганним обслуговуванням. Крім того, Дж. Дельмоніко запровадив одну корисну інновацію: меню в його закладах почали друкувати не тільки французькою, а й англійською мовами. Таким чином на ресторанному ринку з'явилися підприємці, які чітко усвідомлювали, що майбутній розвиток їхнього бізнесу суттєво залежатиме від того, наскільки краще, ніж конкуренти, вони задовольнятимуть потреби цільового сегмента споживачів в організованому харчуванні. Все це також стало передумовою для подальшого поділу деяких закладів харчування на класи (розряди, категорії тощо). На території сучасних України та Росії такі передумови виникли на 60 років пізніше, коли у XX ст. ресторани почали поступово витісняти з ринку трактири та шинки.

У XIX ст. зароджується традиція обідати у підприємствах (закладах) харчування не через необхідність, а для задоволення. Тому не дивно, що в багатьох країнах міські підприємства (заклади) харчування почали більше орієнтуватися на місцевих мешканців, ніж на тих, хто подорожує. Поряд із цим американець Ф. Харвей з 1876 по 1890 рік зробив досить вдалу спробу вирішити проблему організації гарячого харчування у дорозі за відсутності вагонів-ресторанів: він почав будувати ресторани і так звані «Будинки Харвея» при залізничних вокзалах, що славилися смачними обідами із семи страв та ввічливими офіціантами, які швидко й якісно обслуговували всіх подорожуючих.

Починаючи з XIX ст. суттєво удосконалюються системи організації харчування за місцем роботи, навчання та у лікарнях. Так, в 1849 р. у Франції з'являються перші шкільні їдальні. У різних країнах Європи остаточно формуються традиційні підходи до надання студентам харчування — за власний кошт студентів, за рахунок пожертв, часткового фінансування з фондів навчального закладу. Підприємства харчування все частіше почали створюватися на заводах та в офісах. У Нью-Йорку в 1834 р. була відкрита одна із перших робітничих їдалень у «Бовері Сейвінгс Бенк». Ф. Найтингейл під час Кримської війни на кухні при шпиталі в Скутарі (одному із сучасних районів Стамбула) запроваджує систему дієтичного харчування.

---

[8] Поява цих закладів харчування сприяла формуванню нового методу в обслуговуванні споживачів — самообслуговування. Зауважимо, що подальший розвиток самообслуговування у сфері ресторанного господарства деякі науковці (див. West and Wood's introduction to foodservice / ed. by June Payne-Palacio, Monica Theis. — 8th ed. — USA: Merrill, an imprint of Prentice Hall, 1994. — xvii, 606 p.) пов'язують з відкриттям та діяльністю кафетеріїв у період «Золотої лихоманки» 1849 р.

[9] Офіціанти час від часу наближалися до столиків так, щоб почути замовлення (прохання) відвідувачів.

Упродовж XIX ст. з'являються й інші інновації, що сприяли активному розвитку підприємств харчування: винайдено способи зберігання продуктів шляхом консервування та вакуумної упаковки, розроблено фруктову газовану воду з морозивом, що обумовило створення одного із різновидів кафе — кафе-морозиво тощо. У Росії, в тому числі на території сучасної України, наприкінці XIX ст. під впливом західної культури поширення набули кондитерські та кафе-шантани, в яких подавали вина, фрукти, закуски, грав оркестр, організовували концерти, танці. Таким чином, на ринку поступово з'являються підприємства (заклади) харчування з організацією дозвілля (розважальних вистав).

Після жовтневих подій 1917 р. на території колишнього СРСР відбувається масова трансформація ресторанів і трактирів у громадські їдальні. Так було започатковано створення радянської мережі громадського харчування. Як результат реалізації політики індустріалізації країни, у великих промислових центрах і на новобудовах у другій половині 20-х років XX ст. створюються перші великі підприємства харчування типу «фабрика-кухня», формуються централізовані системи організації харчування, що у подальшому сприяло поділу та розвитку мереж заготівельних і доготівельних підприємств (закладів) громадського харчування (ресторанного господарства). При цьому, як зазначив Д. Павлов[10], поступовий масовий перехід від домашнього приготування їжі до харчування у громадських їдальнях привів не тільки до великої економії праці та матеріальних засобів для суспільства, а й значно змінив організацію побуту людей.

У 20-х роках XX ст. в Америці з'являються пересувні ресторани та мережі закусочних, що являють собою невеликі приміщення з кількома стільцями та плитою, де смажать гамбургери. З їх появою почався розвиток індустрії швидкого обслуговування та виникла проблема щодо підготовки кваліфікованих керівників для сфери ресторанного господарства.

У 1927 р. в США була відкрита перша закусочна, де проїжджих обслуговували в автомобілях, тобто з'явився новий спосіб надання послуг, який спочатку отримав назву «car hopping» (англ. *стрибаючий на підніжку автомобіля*) і поступово розвинувся в сучасний спосіб обслуговування в авто (англ. *drive-in* або *drive-service*). Нині офіціант вже не виходить за замовленням, водій, щоб отримати замовлене, під'їжджає до вікна роздавальні й отримує страви не виходячи з автомобіля.

Позитивний вплив на розвиток підприємств (закладів), особливо тих, які займалися організацією харчування на заводах та на транспорті, мала інновація 50–60-х років XX ст., що полягала у виробництві та подальшому використанні заморожених продуктів. Зростанню швидкості обслуговування та збільшенню рівня задоволення потреби в послугах з організації харчування сприяв активний розвиток системи самообслуговування, який наприкінці 1959 р. охопив близько 90% їдалень, чайних, кафе та закусочних колишнього СРСР[11]. Значні переваги, пов'язані з економією праці та часу обслуговування при організації харчування за місцем навчання та роботи, надав розвиток мережі буфетів без продавців та залів саморозрахунку в їдальнях на шахтах, у вузах і школах, а також запровадження продажу абонементів на харчування та організація харчування в кредит.

У 70-х роках XX ст. завдяки новим технічним можливостям було розширено мережу підприємств швидкого обслуговування, що сприяло зростанню їх популярності, а отже, обумовило активний розвиток у різних країнах світу.

У цілому, починаючи з другої половини XX ст. і до сьогодні, розвитку сфери ресторанного господарства притаманне активне прагнення до інновацій, яке обумовлено загостренням конкуренції.

---

[10] *Павлов Д.В.* Советская торговля в современных условиях. — М.: Экономика, 1965. — С. 95.

[11] *Кочерга А.И.* Экономические проблемы общественного питания: Монография. — М.: Изд-во «Экономика», 1972. — С.111.

Додаток 2

Підходи до класифікації закладів ресторанного господарства в різних країнах світу[12]

Світова практика класифікації підприємств (закладів) ресторанного господарства за деякими ознаками дещо інша, ніж в Україні. Так, за Міжнародним стандартом галузевої класифікації видів економічної діяльності ООН[13], у сфері ресторанного господарства розрізняють понад 100 різновидів підприємств (закладів). Вони можуть бути об'єднані у групи або за їх приналежністю до одного із основних типів, або за формою торговельно-виробничої діяльності (повного технологічного циклу; заготівельні; доготівельні; роздавальної діяльності), або за місцем розміщення (у школах, офісах та ін.) та видами надаваних послуг (такі, що організовують вечірки, виїзне обслуговування, надають контракторські послуги та ін.).

Поряд із вищезазначеним значного поширення у світі набула класифікація підприємств (закладів) ресторанного господарства за професійним рейтингом, яка друкується у спеціальних гастрономічних довідниках (путівниках) ресторанного бізнесу чи у різних, як правило, фахових виданнях мас-медіа та / або розміщується на Інтернет-сайтах. Так, згідно з «Guide Rouge de Michelin», ресторани, які досягли певних успіхів у забезпеченні якості своєї продукції та/або послуг, отримують «зірки» (від однієї до трьох), за якими й проводиться їх класифікація (див. вставку 2). Один із найбільш престижних гастрономічних довідників Франції «Gaultmillau», створений А. Го та К. Мійо, класифікує ресторани, оцінюючи за 20-баловою шкалою їхню кухню. При цьому, на відміну від Мішленівського довідника, у ньому можна знайти критику того чи іншого закладу, що дозволяє швидко виявляти недоліки у задоволенні потреб споживачів і визначати заходи, запровадження яких ймовірно змінить ситуацію на краще.

Вставка 2

ЗАКОРДОННА ПРАКТИКА КЛАСИФІКАЦІЇ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА У ДОВІДНИКАХ

Назва довідника	Особливості класифікації закладів РГ	Регіони поширення
«Michelin»	*** (3 зірки) — прекрасна кухня, варто спеціально відвідати; ** (2 зірки) — відмінна кухня, якщо ви знаходитесь неподалік, то варто завітати; * (1 зірка) — дуже хороший ресторан	Австрія, Бельгія, Данія, Греція, Фінляндія, Франція, Німеччина, Чехія, Угорщина, Ірландія, Італія, Норвегія, Польща, Португалія, Іспанія, Швеція, Швейцарія, Англія
«Le Pudlo»	3 тарілки — ресторан є одним із найкращих у країні; 2 тарілки — відмінний ресторан; 1 тарілка — гарний ресторан	Франція
«Zagat Survey»	0—9 балів — посередній або нормальний; 10—15 балів — нормальний або добрий; 16—19 балів — добрий або дуже добрий; 20—25 балів — дуже добрий або відмінний; 26—30 балів — відмінний або досконалий	Деякі міста Америки, Азії, Європи

[12] Із матеріалів монографії Г.Т. П'ятницької «Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація». — К.: КНТЕУ. — 2007. — С. 27—35.

[13] ISIC Rev.3 code 5520 Restaurants, bars and canteens — розділ «Ресторани, бари та їдальні» Міжнародного стандарту галузевої класифікації видів економічної діяльності.

Відомий ресторанний критик К. Льобей випускає два довідники[14]:

— «Le Guide Lebey des restaurants» для оцінювання та класифікації ресторанів за якістю кухні (найвища оцінка — «три каструлі»); за типом кухні (люкс, класична, ф'южн, модна, спеціалізована); за якістю хліба (найвища оцінка — «три багети»); за найкращими стравами серед інших ресторанів-конкурентів; за режимом роботи (з виділенням тих, які відкриті після 23.00); за розміром чека (з виділенням тих, де можна поїсти менш ніж за 30 євро); за комплексом якості надаваних послуг (найвища оцінка — «три ейфелеві вежі»);

— «Le petit Lebey des bistrots» для оцінювання і класифікації бістро за якістю кухні (найвища оцінка — «три каструлі»); за якістю хліба (найвища оцінка — «три багети»); за якістю кави (найвища оцінка — «три чашки»).

У довіднику «Le Pudlo», який отримав назву від прізвища гастрономічного критика Ж. Пюдловськи і який називають гастрономічною енциклопедією Франції, зібрані відомості про різні заклади ресторанного господарства — від закусочних до так званих високих гастрономічних ресторанів, серед яких визначаються найкращі у межах кожного регіону країни і які класифікуються за кухнею та середньою вартістю замовлення. При оцінюванні та класифікації ресторанів у ньому, насамперед, звертають увагу на якість кухні, а вже потім на атмосферу, обслуговування та відповідність ціни якості (найвища оцінка — «три тарілки»). Сильною стороною цього довідника, з точки зору його допомоги та стимулювання розвитку ресторанного бізнесу, забезпечення надання якісних послуг і задоволення потреб споживачів у них, є те, що в ньому також друкується різноманітна інформація про найкращу регіональну пропозицію. Дані про таку пропозицію стосуються не тільки найкращих закладів ресторанного господарства, а й їхніх страв, постачальників та ін. (наприклад, повідомляється адреса найкращого магазину оливкової олії в корсиканському селищі чи постачальника чудового за своїми якостями вина в ельзаському місті, або затишного чайного салону з найсмачнішими тістечками у передмісті Парижа тощо). Крім того, довідник «Le Pudlo» щорічно визначає та преміює найкращих: шефа, молодого шефа, шеф-кухаря-жінку, кондитера, виробника сиру, м'яса, бістро, заклад з найліпшим співвідношенням ціни та якості.

У довіднику «Zagat Survey», який з'явився у 1979 р., а нині його випускають у 45 найбільших містах Америки, Азії та Європи, запропоновано 30-балове оцінювання різних закладів ресторанного господарства (від кафе до ресторанів класу «люкс») їх безпосередніми споживачами, які мають визначати рівень якості кухні, декору та обслуговування; детально класифіковано заклади ресторанного господарства за темами: «Куди краще піти з дітьми»; «Куди не можна прийти без краватки»; «Де можна найкраще провести романтичну вечерю тет-а-тет» тощо. Заклади також можуть бути згрупованими за середньою вартістю вечері, що наводиться по кожному з них. Стосовно класифікації вміщено 41 розділ з вирізненням ресторанів від внутрішнього до зовнішнього дизайну за найкращим декором, обслуговуванням, кухнею, краєвидом водойм тощо.

Довідник «Ristoranti d'Italia del Gambero Rosso» надає інформацію про широке коло закладів (ресторани, таверни, піцерії, винні бари) за структурним регіональним поділом. Для їх оцінювання ресторанів у довіднику застосовується 100-балова система. Комплексна оцінка включає показники якості: кухні (максимально — 60 балів); винного погреба (до 20 балів); обслуговування та внутрішньої атмосфери закладу (максимум по 10 балів). Крім того, проводиться класифікація закладів за співвідношенням ціна — якість, у результаті якої найкращі отримують відмітний знак — від 1 до 3 »виделок». За допомогою спеціально введеної позначки — «трилисника» заклади ресторанного господарства можна класифікувати на вегетаріанські та невегетаріанські. Щорічне публікування переліку нових ресторанів дозволяє поділяти їх на «нових» і досвідчених конкурентів на ринку, серед яких за даними про якість послуг легко визначити лідерів. Порівняльна інформація цьогорічних та минулорічних оцінок закладів надає можливість класифіку-

[14] У довідниках оцінюється кухня, декор та особливості закладу.

вати за рівнем розвитку. Виділення у довіднику закладів, у яких пропонують традиційну місцеву кухню, обумовлює можливість їх класифікації на традиційні та інші. Наведення даних про послуги для клієнтів дозволяє групувати підприємства (заклади) ресторанного господарства за різноманітністю та комплексністю цих послуг.

Довідник «Ristoranti di Veronelli» відомого італійського експерта в гастрономії Л. Веронеллі може бути використаний для групування ресторанів за якістю їхньої кухні та винних погребів. Він застосовує 110-балову шкалу оцінювання (найкращі ресторани отримують від 100 до 110 балів) та класифікує найкращі з них за «кухарськими ковпаками», тобто за якістю кухні (максимальна якість — «3 ковпаки») та за «пляшками», тобто за якістю винного погреба (максимальна якість — «3 пляшки»). Позитивним є наведення у довіднику списку найкращих окремих страв, які отримують так зване «сонце» від Веронеллі, а отже, заклади можна також класифікувати на такі, в яких є «сонячні» страви, та такі, в яких їх немає.

У складанні довідника «Espresso. La Guida D'Italia» беруть участь понад 100 осіб, серед яких журналісти, експерти з гастрономії, які відвідують ресторани інкогніто. У ньому надають оцінку закладів ресторанного господарства за 20-баловою шкалою і використовують для їх класифікації такі символи: 1) «ковпаки кухаря» (від 1 до 4) для розподілу на групи за якістю кухні; 2) «пляшку» для вирізнення тих закладів, які особливу увагу приділяють підбору вин; 3) «кенгуру» для вирізнення тих закладів, які за рік значно покращили якість надання послуг. Крім того, в цьому довіднику є інформація про середню суму рахунку в закладах без вартості напоїв, за якими можна їх класифікувати.

Деякі московські ресторанні критики взяли за основу таку формулу оцінювання підприємств (закладів) сфери ресторанного господарства[15]: A + B + C + D = P, де A — кухня; B — обслуговування; C — атмосфера та інтер'єр; D — винна карта[16]; P — комплексна оцінка.

Оцінювання підприємств (закладів) ресторанного господарства України, а також їх характеристики, різні кулінарні рекомендації тощо можна знайти на Інтернет-сайтах, зокрема на chicken.kiev.ua; restorator.com.ua; alacarte.com.ua та інших. Кожен споживач цих сайтів, як правило, має можливість дати власну оцінку послуг того чи іншого закладу, тобто проголосувати за нього. Результати голосування враховуються при підсумовуванні різних фахових конкурсів (наприклад, «Золотой колпак») у спеціальній номінації «Вибір користувачів Інтернету». За результатами таких конкурсів можна визначити лідерів ринку за тим чи іншим критерієм (у різних номінаціях), а отже, класифікувати підприємства (заклади) ресторанного господарства з точки зору їх конкурентних переваг, у тому числі пов'язаних з якістю послуг, що й було зроблено автором в одній із попередніх праць[17], де запропоновано та апробовано новий алгоритм розрахунку показника конкурентоспроможності ресторанів.

У довідниках/путівниках, на Інтернет-сайтах може проводитися класифікація не лише загальнодоступних підприємств (закладів) ресторанного господарства, а й тих, які обслуговують певний контингент споживачів. Так, «Miami University Dining Services Guide» є прикладом довідника, що містить різнобічну інформацію про підприємства (заклади) ресторанного господарства, які організовують харчування у вищому навчальному закладі. На підставі його даних заклади можна класифікувати за асортиментною пропозицією та режимом роботи, а також отримати додаткову інформацію про вартість різних видів харчування, можливості для студентів працювати в цих закладах у вільний від навчання час та розмір оплати такої праці.

Класифікувати заклади ресторанного господарства України за різними ознаками — типом, кухнею, режимом роботи, особливостями послуг тощо можна на основі даних,

---

[15] *Тарасова Е.* Критические дни: положительный заряд эмоций? // Рестораторъ. — № 4. — 2003. — С. 31.

[16] Для ряду закладів ресторанного господарства коефіцієнт D не є обов'язковим.

[17] *П'ятницька Г.Т., Сініцина О.В.* Якість послуг і виставкова діяльність ресторану як чинники забезпечення його конкурентоспроможності на ринку // Торгівля і ринок України: Темат. зб. наук. пр. — Вип. 19. — Т. 3. — Донецьк: ДонДУЕТ, 2005. — С. 217—224.

які друкуються у спеціалізованих інформаційно-рекламних виданнях (наприклад, «Мир отдыха и развлечений», «КаБаРе», «Ресторатор», «Гостиничный и ресторанный бизнес», «Zефир», «Афиша» та ін.). Результати порівняльного аналізу одним із таких видань[18] найкращих ресторанів та барів міста Києва за критеріями: кухня (європейська, українська, російська, китайська, італійська, стародавня, мексиканська, слов'янська, грецька, французька, арабська, американська, австрійська, в'єтнамська, ліванська, іранська, японська, кухня за замовленням); наявність паркування або автостоянки; наявність обмінного пункту; наявність служби безпеки; вартість вечері на двох; наявність бенкетного залу; інші додаткові послуги свідчать про можливість та доцільність проведення класифікації за ними ресторанів і барів.

Опубліковане у 2004 р. мережею «Козирна Карта» («Royal Card») рекламно-інформаційне видання «Книга про смачне та веселе життя»[19] класифікувала заклади ресторанного господарства цієї мережі з позиції допомоги споживачу прийняти рішення «куди піти?» залежно від необхідності задоволення таких потреб: 1) вести світське життя; 2) співати караоке; 3) пограти в казино; 4) потанцювати; 5) побувати на романтичному побаченні; 6) дегустувати вина; 7) випити з друзями; 8) провести п'ятничний вечір; 9) побути з дітьми у вихідні дні; 10) провести ніч; 11) поснідати; 12) посидіти на літній терасі; 13) отримати бізнес-ланч; 14) прийти до тями після нічних розваг; 15) задовольнити свої потреби в організованому харчуванні та/або дозвіллі в інших містах України та у Нью-Йорку; 16) харчуватися по дорозі в інше місто.

Розрізняють й інші класифікаційні ознаки, за якими так чи інакше поділяють на групи заклади ресторанного господарства. Наприклад, за концепцією вони можуть об'єднуватися у три основні групи: національні, тематичні, такі, що не дотримуються чіткої концепції. Визначальними факторами при такій класифікації, згідно з журналом «Пир-Украина»[20], є інтер'єр, кухня, атмосфера, назва, тобто таке співвідношення характеристик, яке дозволяє зрозуміти, наскільки яскраво вони відображають основну ідею закладу та як взаємодіють між собою.

Московська консультаційна група (МКГ) на сторінках журналу «Моё дело ресторан»[21] проводила класифікацію за п'ятьма форматами: 1) автобуфети, тонари, вулична торгівля (англ. *street food*); 2) швидке обслуговування (або фаст-фуд)[22]; 3) ресторани самообслуговування (англ. *fast casual*); 4) демократичні ресторани з обслуговуванням офіціантами (англ. *casual dining*); 5) дорогі ресторани високої кухні (англ. *fine dining*); 6) кав'ярні. Були виділені різновиди підприємств швидкого обслуговування: розміщені окремо, точки на фуд-кортах, роздавальні вікна. І формат демократичних, і формат дорогих ресторанів Москви поділено на дві групи, кожний за середнім рахунком: 8—20 і 20—30 дол. США та 30—40 і 40 та більше дол. відповідно (див. вставку 3).

У Фінляндії визначено п'ять груп цінових категорій, залежно від яких підприємства (заклади) сфери ресторанного господарства класифікують на[23]: E — добірні; G — загальні; S — самообслуговування; A — з повною ліцензією на право реалізації алкогольних напоїв; B — з ліцензією на право реалізації пива та вина. Значну увагу ціновим чинникам приділяє у своїх дослідженнях С. Гаврилюк[24], яка виділила групи закладів

---

[18] Бары, рестораны // Мир отдыха и развлечений. — Изд-во «БЛИЦ-ИНФОРМ», 2002. — С. 60–64.

[19] Книга о вкусной и весёлой жизни. — К.: Козырная карта, 2004.

[20] Концептуальный дизайн // Пир-Украина, 2001. — С. 28–29.

[21] *Людковская А.* Индустрия на весах // Моё дело ресторан.– № 8. — 2006. — С. 26–29.

[22] Основна особливість цього формату — наявність монопродукту (гамбургери, млинці, картопля, курка тощо), навколо якого будується все меню.

[23] Финляндия / http://www.adm.ru/siterus/scand/info/finland.htm.

[24] *Гаврилюк С.* Дослідження конкуренції на ринку послуг ресторанного сервісу України // Управління стратегічними змінами на підприємстві: концептуальні засади, методологія та практика: Матеріали міжнар. наук.-практ. конф. — К.: КНТЕУ, 2005. — С. 68–269; *Гаврилюк С.П.* Дослідження цінової конкуренції на ринку продукції та послуг ресторанного господарства України // Туризм і ресторанний бізнес: сучасні тенденції та перспективи розвитку: Матеріали міжнар. наук.-практ. конф. — К.: КНТЕУ, 2007. — С. 98—102.

верхнього, середнього та нижнього цінового сегментів. Вважаємо, що доцільність проведення в Україні класифікації підприємств (закладів) ресторанного господарства за ціною (або за вартістю середньої покупки чи середнім чеком) обумовлена, насамперед, наявною ціновою еластичністю попиту на більшість видів ресторанних послуг. При цьому цінова класифікація підприємств (закладів) одного типу, ймовірніше, буде відрізнятися від іншого. Наприклад, ресторани взагалі можна поділити на дві групи — такі, для яких характерна низька та висока цінова еластичність попиту[25].

Вставка 3

КЛАСИФІКАЦІЯ МОСКОВСЬКОГО РИНКУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ЗА ФОРМАТАМИ У І КВАРТАЛІ 2006 р.[1]

Формат	Особливості формату та/або види закладів	Приклади закладів (найменування)	Середній рахунок, *дол. США*	Частка в обороті ринку, *%*
Street food	Автобуфети, тонари, вулична торгівля. Вузький асортимент продукції	«Стардог!s», «Теремок. Русские блины», «Крошка-Картошка»	1,5—2,5	5,9
Fast food	Швидке обслуговування через прилавок — гість робить замовлення, розраховується і лише потім отримує страви. Наявність монопродукту, навколо якого будується все меню. Види: заклади, які розміщуються окремо від інших; точки на фуд-кортах; вікна-роздавальні	«McDonald's», «Ростик'с», «Сбарро» (точки на фуд-корті)	5,0—8,0	8,1
Fast casual	За ознаками щось середнє між fast food та casual dining: широкий асортимент страв, принцип самообслуговування, коли гість рухається з тацею (уздовж лінії або від станції до станції), вибирає страви, підходить з тацею до каси, розраховується та сідає за столик	«Му-му», «Грабли», «Пельмешка», «Сено»	8,0—15,0	26,7
Casual dining	Демократичні ресторани, обслуговування офіціантами	«Корчма Тарас Бульба», «Якиторія», «Ле Гато»	8,0—20,0	59,3
		«IL Патио», «Колбасофф»	20,0—30,0	
Fine dining	Дорогі ресторани, ресторани високої кухні та гастрономічні заклади	«Pasta della Mamma»	30,0—40,0	
		«Goodman», «Vogue Cafe», «Анатолий Комм», «Кафе Пушкинъ»	40,0 і вище	
Кав'ярні	Пропозиція кави, напоїв на основі кави, чаю, десертів та закусок	«Кофе Хауз», «Мока-Лока», «Шоколадница»	Немає інформації	Немає інформації

Примітка. Зведено автором за даними Московської консультаційної групи[26].

[25] *П'ятницька Г.Т., Коваленко А.М.* Стратегічні альтернативи розвитку ресторанів в умовах конкуренції // Торгівля і ринок України: Темат. зб. наук. пр. з проблем торгівлі і громадського харчування. — Вип. 15. — Т. І. — Донецьк: ДонДУЕТ, 2003. — С. 258–268.

[26] *Людковская А.* Индустрия на весах // Моё дело ресторан.– № 8. — 2006. — С. 27.

Агенція 4Service, яка проводила спеціальні дослідження для журналу «Рестораторъ»[27], класифікувала підприємства (заклади) швидкого обслуговування за комплексною характеристикою сервісу на: традиційні ресторани швидкого обслуговування; ресторани самообслуговування з довгими прилавками для страв; quick&casual. Подібну, але дещо іншу та ширшу класифікацію, аналізуючи вітчизняний ринок швидкого обслуговування, використала Н. Мартиненко[28], виділивши такі формати: 1) класичні мережі fast food (швидкого обслуговування), особливістю яких є обов'язкова наявність цехів з виробництва напівфабрикатів, які у замороженому вигляді доставляються у заклади мережі та на місці доводяться до готовності; 2) quick&casual (швидко і випадково або неочікувано швидко), де намагаються забезпечити швидке обслуговування споживачів, надаючи більш вишуканий, ніж у традиційних закладах швидкого обслуговування, сервіс. В Україні в цьому форматі, як правило, працюють такі заклади ресторанного господарства, як піцерії та експрес-кафе; 3) вільного руху (англ. *free flow*), де вдало поєднуються комфорт та робиться акцент на інтер'єр ресторану, швидке обслуговування і надання клієнту повної свободи вибору з вільним доступом до товару від «шведського стола», кухня повного циклу, яка передбачає приготування всіх страв на місці. Представниками першого формату на українському ринку є «McDonald's», «Швидко», «Три Товстуни», «Українське бістро» та ін. До піцерій другого формату можна віднести «Мак Смак», «Піца Челентано», «Пан Піца» та інші, тобто підприємства (заклади), до яких не всі продукти завозять у вигляді напівфабрикатів, де можуть обслуговувати офіціанти й асортимент більш широкий порівняно з класичною мережею швидкого обслуговування. Відмінність технологічного циклу експрес-кафе другого формату полягає у тому, що більшість страв готується на кухні самого закладу, в залі можуть працювати офіціанти, використовується багаторазовий посуд, оформлення інтер'єру подібне до ресторанного. Прикладами таких підприємств (закладів) є «Домашня кухня», «Два гуся», «Пузата Хата», «Матусина Хата» та ін. У форматі вільного руху вже декілька десятків років працюють французький «Casino» та швейцарський «Marche». З жовтня 2004 р. у цьому форматі, взявши на озброєння досвід московського («Грабли») та латиського («Lido») прототипів, у торговельному центрі (ТЦ) «Грецький» розпочала свою роботу одеська компанія «Таврія-В» (її ресторан у форматі вільного руху налічує 650 місць та має 6 залів). У березні 2006 р. у ТЦ »Україна» міста Києва відкрився комплекс «Статус» на 330 місць, який також працює у форматі вільного руху.

В сучасній індустрії кейтерингу виділяють п'ять основних категорій[29]: кейтеринг у приміщенні; кейтеринг поза приміщенням; індивідуальний кейтеринг; роз'їзний кейтеринг; роздрібний продаж. Залежно від однієї чи декількох категорій, яких дотримуються у своїй роботі ресторани за спеціальними замовленнями, їх можна поділити на відповідні підгрупи. Аналогічно класифікувати кейтерингові компанії можна і за:

— категоріями клієнтів, серед яких розрізняють дві основні[30]: 1) корпоративні замовники; 2) приватні особи, які влаштовують сімейні свята, вечірки у себе вдома;

— базою створення і можливостями, які вона надає (створені на базі ресторанів, наприклад, «Арізона Кейтеринг Сервіс» у м. Києві, та такі, що мають декілька ресторанів-партнерів);

— повнотою наданих послуг, що дозволяє виділяти[31]: кейтерингове обслуговування готовими продуктами харчування та повносервісне кейтерингове обслуговування.

---

[27] *Овсянникова П.* Сервис или жизнь // Рестораторъ. — № 9 (36). — 2006. — С. 62—67.

[28] *Мартыненко Н.* Форматы быстрого обслуживания // Брутто. — № 2. — 2005. — С. 28—33.

[29] Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности: Учебник. — М.: Финансы и статистика, 2001. — С. 215.

[30] *Каплан М*. Праздник без хлопот // Комп&ньон. — 2001. — № 41 (245). — С. 62.

[31] Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: Підруч. для ВУЗів / За ред. Н.О. П'ятницької. — К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. — С. 268.

Вищевикладене свідчить про слушність думки Дж. Уокера, що «єдиної, прийнятої усіма класифікації ресторанів, не існує»[32], оскільки це бізнес, який постійно розвивається. Більшість експертів, як зазначає Дж. Уокер, поділяють ресторани на дві великі категорії: повносервісні та спеціалізовані, а також класифікують на етнічні (національної кухні), швидкого обслуговування, обідні будинки, ресторани для особливих подій та на кожен день, родинні (сімейні), тематичні тощо. Поряд із цим американський науковець виділяє комерційну та некомерційну служби громадського харчування (ресторанного господарства), тобто такі, що ставлять або не ставлять за основну мету своєї діяльності отримання прибутку. У некомерційному сегменті він пропонує розрізняти декілька секторів: авіалінії, армію, початкові та середні школи, коледжі та університети, лікувальні заклади, промислові підприємства та контори. У свою чергу, беручи за основу цільову установку щодо прибутковості підприємств, А. Аветисова[33] поділяє мережу ресторанного господарства на два сегменти: загальнодоступних та соціальних підприємств, тобто таких, які обслуговують робітників, студентів школярів. На наш погляд, підхід до поділу Дж. Уокера більш слушний з точки зору визначення найменувань секторів / сегментів, оскільки загальнодоступні підприємства (заклади) ресторанного господарства, хоча вони й ставлять за мету отримання прибутку, не можна назвати несоціальними. Вся мережа ресторанного господарства виконує соціально важливу функцію — здійснює організацію харчування поза домашнім господарством, задовольняючи таким чином одну з основних фізіологічних потреб будь-якого індивіда соціуму.

[32] *Уокер Дж. Р.* Введение в гостеприимство: Учебник / Пер. с англ. — М.: ЮНИТИ, 1999. — С. 206.

[33] *Аветисова А.О.* До питання державної програми розвитку індустрії гостинності // Туризм і ресторанний бізнес: сучасні тенденції та перспективи розвитку: Матеріали міжнар. наук.-практ. конф. — К.: КНТЕУ, 2007. — С. 78—80.

Додаток 3

Характеристика закладів ресторанного господарства

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	Кіоск	Буфет
	люкс	вищий	перший	люкс	вищий	перший						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. Місцезнаходження закладу і стан прилеглої території:												
самостійна будівля або будівля, яка входить до складу торговельного центру, готелю тощо, побудована чи реконструйована за індивідуальним проектом	х	х		х								
будівля побудована чи реконструйована за повторним або типовим проектом			х		х	х	х	х	х	х		
під'їзні шляхи, підходи до входу в заклад зручні, забезпечені довідково-інформаційними покажчиками, вся прилегла територія упорядкована, декоративно оформлена, озеленена, добре обладнана, увечері штучно освітлена [1]	х	х	х	х	х		х					
крита охоронна стоянка для легкових автомобілів відвідувачів із зоною обслуговування поряд із закладом	х			х								
стоянка для легкових автомобілів відвідувачів із зоною обслуговування, розташована поряд із закладом		х			х							
паркування легкових автомобілів відвідувачів поряд із закладом			х			х	х		х	х		
можливості для паркування автомобілів на незначній відстані від закладу								х			х	х
2. Вид, тип та особливості будівлі:												
капітальна будівля	х	х	х	х	х	х	х	х	х	х		
капітальна або некапітальна будівля											х	х
будівля має унікальне сучасне або оригінальне архітектурно-планувальне вирішення	х	х		х	х							

Продовження табл. 1

Показники, що характеризують заклади ресторанного господарства	Тип закладу РГ											
	Ресторан			Бар			Кафе	Кафетерій	Закусочна	Їдальня	Кіоск	Буфет
	люкс	вищий	перший	люкс	вищий	перший						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
3. Комфортність, внутрішній та зовнішній дизайн приміщень:												
над входом вивіска з оригінальними декоративними елементами оформлення, емблемою закладу, зазначенням типу і назви закладу	х	х		х	х							
центральний вхід забезпечує одночасний рух зустрічних потоків відвідувачів і має повітряно-тепловий захист	х	х	х	х	х	х	х	х	х	х		
кондиціювання повітря з автоматичним підтриманням оптимальних режимів температури та вологості[1]	х	х		х	х		х					
системи вентиляції			х			х	х	х	х	х	х	х
архітектурно-художнє оформлення приміщень закладу	**х**	**х**	**х**	**х**	**х**	**х**	**х**		**х**	**х**		
унікальний внутрішній і зовнішній дизайн приміщення	**х**			**х**								
високофункціональні торговельні та виробничі приміщення	**х**	**х**	**х**	**х**						**х**		
створення зручностей і затишку на основі виділення окремих зон за допомогою архітектурно-конструкторських і декоративних елементів інтер'єру	х	х		х	х							
створення атмосфери, сприятливої для дозвілля і відпочинку за допомогою декоративного озеленення, художніх композицій, кольорової гами, освітлення тощо	х	х	х	х	х	х	х					
наявність естрадного і/або танцювального майданчиків	х	х	х	х								
декоративне озеленення									х	х		
4. Оснащення закладу устаткуванням, меблями, посудом, столовими наборами, білизною:												
автоматизована система управління закладом	х			х								
сучасне технологічне устаткування	х	х		х	х							

Продовження табл. 1

Показники, що характеризують заклади ресторанного господарства	Тип закладу РГ											
	Ресторан			Бар			Кафе	Кафетерій	Закусочна	Їдальня	Кіоск	Буфет
	люкс	вищий	перший	люкс	вищий	перший						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
меблі з вишуканим дизайном	х			х								
меблі підвищеної комфортності, відповідають інтер'єру приміщень	х	х		х	х							
меблі стандартні та зручні, відповідають інтер'єру приміщень			х			х	х	х	х	х		х
високоякісні столовий посуд і набори	х	х		х	х							
столова білизна (скатерті і серветки), виготовлена на замовлення	х	х		х	х							
5. Процес обслуговування:												
обслуговування офіціантами [2]	х	х	х	х	х	х	х			х		
самообслуговування			х			х	х	х	х	х	х	х
накриття столів за попереднім замовленням [3]	х	х	х	х			х					
чітке дотримання стильової єдності сервірування столів	**х**	**х**		**х**								
впровадження дисконтних, передоплатних пластикових карт, Інтернет-технології	**х**	**х**		**х**	**х**							
рівень сервісу: «відмінний»	**х**			**х**								
вище «доброго»		**х**			**х**		**х**					
«добрий»			**х**			**х**	**х**	**х**	**х**	**х**	**х**	**х**
наявність живої музики	**х**			**х**								
6. Асортимент продукції та вимоги до оформлення меню, прейскуранта і карти вин:												
асортимент широкий, різноманітний	**х**	**х**										
асортимент обмежений, специфічний									**х**		**х**	**х**
меню і карта вин або меню і прейскурант художньо оформлені [1]	**х**	**х**	**х**	**х**	**х**		**х**					

Закінчення табл. 1

Показники, що характеризують заклади ресторанного господарства	Тип закладу РГ											
	Ресторан			Бар			Кафе	Кафетерій	Закусочна	Їдальня	Кіоск	Буфет
	люкс	вищий	перший	люкс	вищий	перший						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
7. Меню складене:												
українською та кількома іноземними мовами	**х**			**х**								
українською та англійською мовами[1]		**х**			**х**		**х**					
українською або українською і російською мовами			**х**			**х**	**х**	**х**	**х**	**х**	**х**	**х**
наявність карти вин [4]	**х**	**х**		**х**	**х**							
8. Кваліфікація персоналу:												
досконале володіння правилами і технікою обслуговування	х	х		х	х							
знання порядку розрахунку за кредитними картками та іноземною валютою	х			х								
знання і дотримання правил міжнародного етикету, техніки і специфіки обслуговування іноземних споживачів, володіння кількома іноземними мовами в обсягах, необхідних для виконання своїх обов'язків	х			х								
знання особливостей технології приготування, оформлення та подавання національних, фірмових і замовних страв іноземних кухонь	х	х		х	х							

Примітки: [1] У тих закладах ресторанного господарства типу «кафе», де використовується метод обслуговування офіціантами.

[2] Обслуговування офіціантами може здійснюватися у закладах ресторанного господарства типу «їдальня» для офіцерського складу збройних сил, професорсько-викладацьких колективів у вузах тощо.

[3] У тих ресторанах першого класу і кафе, де використовується метод обслуговування офіціантами.

[4] У закладах ресторанного господарства, що продають і організовують споживання алкогольних напоїв.

Таблиця 2

НОМЕНКЛАТУРА ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ, ЯКІ МОЖУТЬ НАДАВАТИСЯ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА РІЗНИХ ТИПІВ

Додаткові послуги	Тип закладу РГ							
	Ресторан	Бар	Кафе	Кафетерій	Закусочна	Їдальня	Буфет	Кіоск
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Бронювання місць	х	х	х					
Банкомати	х	х						
Пункти обміну валют	х	х						
Розрахунок за кредитними картками	х	х						
Дисконтні картки	х	х						
Міські телефони-автомати	х	х	х	х	х	х		
Міжміські телефони-автомати	х	х						
Супутникове телебачення	х	х	х					
Internet	х	х	х					
Факс	х							
Продаж сувенірів, преси, аудіокасет тощо	х							
Продаж живих і штучних квітів	х	х						
Комплектація і пакування сувенірів, квітів тощо	х							
Виклик таксі і/або транспортні послуги закладу (авто-доставка)	х	х						
Чищення одягу	х	х						
Дрібний ремонт одягу	х							
Чистка взуття	х	х						
Ремонт взуття	х							
Камера схову	х							
Сейф	х	х						
Медичні послуги (медичний пункт)	х	х				х		
Фотопослуги	х							
Ігрові автомати, азартні ігри	х	х						
Більярд, дартс, боулінг, міні-гольф і т.ін.	х	х	х					
Організація шоу	х	х						
Дискотека	х	х	х					
Музика	х	х	х		х	х	х	
Догляд дітей	х		х					
Догляд домашніх тварин	х							
Обслуговування в автомобілях (драйв-сервіс)	х		х		х			
Організація проведення конференцій, семінарів і т.ін. (конференц-зал)	х							
Організація бізнес-ланчів	х		х					
Доставка їжі, напоїв з обслуговуванням	х	х	х					
Організація бенкетів	х		х		х	х		
Продаж продукції на винос	х	х	х	х	х	х	х	х
Організація відкритого майданчика для харчування	х	х	х		х		х	х

Таблиця 3

СКЛАД ПРИМІЩЕНЬ ДЛЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ОСНОВНИХ ТИПІВ І КЛАСІВ

Приміщення для споживачів	Тип закладу РГ								
	Ресторан			Бар			Кафе	Їдальня	Закусочна, кафетерій
	Клас								
	люкс	вищий	перший	люкс	вищий	перший			
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
Зал	О	О	О	О	О	О	О	О	О
Бенкетний зал	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

Примітки: О — наявність приміщення обов'язково.
НО — наявність приміщення не обов'язково.
«–» — згідно з нормами наявність приміщення не передбачається у закладі ресторанного господарства (РГ) даного типу і класу, але не забороняється.
* У закладах РГ типу «кафе», де застосовується метод обслуговування офіціантами, наявність приміщення є обов'язковою.

У закладах ресторанного господарства інших типів незалежно від місткості наявність туалетів обов'язкова.

У закладах ресторанного господарства місткістю до 50 місць можлива наявність в одному приміщенні чоловічого і жіночого туалетів. При дотриманні санітарно-гігієнічних норм допускається користування туалетом персоналу та споживачів.

Додаток 4

Додаткові різновиди закладів ресторанного господарства представлені у Міжнародному стандарті галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIC) ООН (код 5520) і не були окремо визначені вище:

B.1 ресторан тейк-аут, кері-аут
Різновид ресторану, основною послугою якого є продаж виробленої ним продукції на винос.
Примітка. У ресторанах кері-аут передбачається доставка страв в інші місця.

B.2 ресторан комісарі
Різновид ресторану, який організовує харчування працівників в організаціях.

B.3 вагон-ресторан
Різновид ресторану, який організовує харчування споживачів послуг залізничних компаній та інших організацій пасажирського транспорту.

B.4 брессері (пивні-садки)
Різновид бару, який продає і організовує споживання різноманітного асортименту пива і має озеленений торговельний зал.

B.5 паб
Різновид бару, що продає і організовує споживання алкогольних або безалкогольних напоїв.
Примітка. Як правило, основним напоєм у пабі є пиво.

B.6 бру паб
Різновид бару, відмінною ознакою якого є варіння, продаж і організація споживання пива на місці.

B.7 снек-бар
Різновид бару зі спеціалізацією за асортиментом на закусках та сендвічах (закритих бутербродах).

B.8 бартендінг
Різновид кейтерингу, в обслуговуванні якого задіяні бармени, що організовують споживання напоїв.

B.9 бістро
Різновид закладу ресторанного господарства швидкого обслуговування, який продає і організовує споживання їжі і/або напоїв.

Додаток 5

ПРОПУСКНА СПРОМОЖНІСТЬ РОЗДАВАЛЬНІ

Форма самообслуговування		Тип роздавальні	Кількість, осіб		Найбільш тривала операція, *с*	Пропускна спроможність роздавальні, *осіб/хв.*
			кухарів на роздавальні	касирів		
Вільний вибір страв		***Немеханізована***				
з попереднім розрахунком		традиційна[1)]	1	— [2)]	31,9	1,9
			2	— [2)]	22,9 [3)]	2,6
			2	— [2)]	16,9 [4)]	3,5
з наступним розрахунком		традиційна	1	1	25,4	2,4
			2	1	19,3	3,1
			2	2	15,0	4,0
			3	2	10,0	6,0
з наступним розрахунком		вільного руху (РВР) [5)]	4 (2) [6)]	2 (1)[7)]	10	6,0
			5 (3)	3 (2)	7	8,6
			6 (4)	4 (2)	6,2	9,7
			7 (5)	4 (2)	5	12
			7 (5)	5 (3)	4	15
з розрахунком після прийому їжі		традиційна	2 [8)]	1[8)]	14,5	4,1
			3 [8)]	1[8)]	10,6	5,7
з безпосереднім розрахунком		традиційна	1		40,0	1,5
Скомплектовані раціони харчування		***Немеханізована***				
з попереднім розрахунком	за попередньо придбаними чеками	Немеханізована традиційна	1	—	23,4	2,5
			2	—	12,8	4,4
	за абонементами	Немеханізована традиційна	1	—	23,4	2,6
			2	—	11,9	5,0
			3	—	8,0	7,5
з наступним розрахунком		Немеханізована традиційна	1	1	17,0	3,5
			2	1	14,0	4,3
			2	2	10,0	6,0
		Механізована безперервної дії				
з попереднім розрахунком		ЛККО-1	3	—	12,0	5
		ЛККО-2				
		ЛККО-3	6	—	6,0	10
		ЛККО-4				
		МЛКО-П1	4	—	7,5	8
		МЛКО-П2	6	—	6,0	10
		Механізована періодичної дії				
з попереднім розрахунком		ЛКНО-1	4	—		100 [9)]
		ЛКНО-2	6	—		150 [9)]
		ЛКНО-3	8	—		200 [9)]

Примітки:

[1] традиційна — роздавальня, оснащена лінією самообслуговування (ЛС);

[2] розрахунковий вузол знаходиться у вестибюлі чи біля входу в зал;

[3] чеки в кінці роздавальної лінії приймає роздавальник других страв;

[4] чеки в кінці роздавальної лінії приймає роздавальник перших страв;

[5] роздавальня вільного руху, оснащена прилавками, мармітами, вітринами, для викладки і зберігання продукції та розрахунковими вузлами, призначеними для наступного розрахунку за готівку, на якій відбувається вільне пересування споживачів;

[6] перша цифра вказує на загальну кількість роздавальників, друга в дужках — на кількість роздавальників перших і других страв; інші роздавальники задіяні на відпусканні кондитерських виробів та напоїв (гарячих та холодних) на розлив;

[7] перша цифра вказує на кількість касирів при розрахунках готівкою, друга — кредитними картками;

[8] крім касира, який у кінці роздавальної лінії підраховує суму та вручає споживачу чек, біля виходу із залу розміщують розрахунковий вузол, де споживачі розраховуються по чеку;

[9] в залах швидкого обслуговування;

[10] кількість місць у залі, які обслуговуються за один цикл (15—20 хв.) при коефіцієнті його заповнення 0,7—0,95.

Додаток 6

МІНІМАЛЬНІ НОРМИ ОСНАЩЕННЯ ОСНОВНИМИ ВИДАМИ ПОРЦЕЛЯНОВОГО ТА ФАЯНСОВОГО ПОСУДУ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ІЗ РОЗРАХУНКУ НА ОДНЕ МІСЦЕ, штук

Найменування основної групи посуду	Ресторан	Кафе	Бар		Їдальні		Спеціалізовані заклади харчування			
			пивний	винний	при промислових підприємствах, вузах	при школах	пельменна	шашлична	чебуречна	***пиріжкова***
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Тарілка пиріжкова	4,0	4,0	4,0	4,0	3,5	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
Тарілка закусочна	5,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0
Тарілка столова мілка	4,0	3,0	—	—	4,0	—	4,0	4,0	4,0	2,0
Тарілка столова глибока	3,5	2,0	—	—	4,0	0,1	4,0	0,2	0,2	0,2
Тарілка десертна мілка	3,0	0,5	—	2,0	0,5	4,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Тарілка десертна глибока	0,3	0,25	1,0	—	2,6	4,0	—	—	—	—
Салатник (1—2-порційний)	1,7	1,0	—	1,0	1,0	0,3	1,0	1,0	1,0	—
Блюдо овальне (10—12 порцій)	0,15	0,5	—	—	0,1	—	0,05	0,05	0,05	0,05
Оселедниця (1—2-порційна)	1,2	0,3	—	—	0,25	—	—	0,03	—	—
Чашка бульйонна з блюдцем	0,8	3,0	—	—	0,25	—	0,25	—	0,25	3,0
Чашка чайна з блюдцем	0,65	1,0	—	0,2	—	—	0,25	0,25	0,25	0,25
Чашка кавова з блюдцем	0,75	1,5	—	0,2	—	—	0,25	0,25	0,25	0,25
Чайник для заварювання чаю	0,1	0,1	—	0,01	0,02	—	0,02	—	0,02	0,02
Блюдце для варення	0,5	1,0	—	—	0,1	—	—	—	—	—
Кавник (1—2 порції)	0,5	0,5	—	0,01	—	—	—	—	—	—
Молочник (1—2 порції)	0,2	0,05	—	—	—	—	—	—	—	—
Вершківник (1—2 порції)	0,1	0,05	0,05	—	—	—	—	—	—	—
Ваза для тістечок	0,3	0,3	0,3	0,01	0,05	—	0,05	0,05	0,05	0,05
Ваза для серветок	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3
Сільничка	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3
Перечниця	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	—	0,3	0,3	0,3	0,3
Гірчичниця	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	—	0,3	0,3	0,3	0,3
Попільниця	0,3	0,3	0,3	0,3	—	—	—	0,3	0,3	—

Примітка. Нормы оснащения предприятий общественного питания посудой, столовыми приборами, мебелью и кухонным инвентарем. — Приказ Министерства торговли СССР от 9 февраля 1973 г. № 38.

Додаток 7

Характеристика виробів із порцеляни зарубіжних виробників

Таблиця 1

ХАРАКТЕРИСТИКА СТОЛОВОГО ПОСУДУ ІЗ ПОРЦЕЛЯНИ ВИРОБНИЦТВА ЗАВОДУ «KARLOWARSKY PORCELAN» (КОЛЕКЦІЯ ФІРМ «MELODIE», «PRAHA», «LOOS», ЧЕХІЯ)

Назва предмета та його призначення	Розміри (Ø, см; H, см; L, см; V, мл)		
	«Melodie»	«Praha»	«Loos»
1	2	3	4
Тарілка для вершкового масла	—	Ø 8	Ø 8
Тарілка мілка	Ø 17; 19; 25; 27; 31	Ø 17; 19; 21; 24; 26; 31	Ø17; 19; 21; 24; 26; 30
Тарілка глибока	Ø 22	Ø 22	Ø 20; 22
Блюдо кругле пиріжкове	—	—	Ø 27
Блюдо для хліба багатопорційне	—	—	Ø 32
Блюдо кругле глибоке	—	—	Ø 30
Блюдо овальне однопорційне та багатопорційне	22; 24; 28; 32; 36 см	—	22; 28;33; 36; 39 см
Блюдо прямокутне однопорційне та багатопорційне	—	19; 22; 24; 28; 32; 36 см	—
Чашка салатна однопорційна	—	—	Ø 11
Чашка салатна однопорційна та багатопорційна	140 мл/ Ø 8; 320 мл/ Ø 25	120 мл/ Ø 8; 330 мл/ Ø 10; 460 мл/ Ø 12	—
Салатник круглий однопорційний та багатопорційний	Ø 13; 16; 20; 23 см	Ø 13; 16; 20; 23 см	—
Салатниця з кришкою багатопорційна	—	—	1500 мл
Миска салатна однопорційна та багатопорційна кругла	—	—	Ø 13; 16; 23; 25 см
Бульйонниця з двома ручками та блюдцем	320 мл/ Ø 16,5	320 мл/ Ø 16,5; 390 мл/ Ø 17; 460 мл/ Ø 17	Ø 12/ Ø17,5; Ø 17,5/ Ø 16,5
Супниця з кришкою	1750 мл	1800 мл; 2600 мл	2200 мл; 3200мл
Кавник з кришкою	300 мл; 600 мл; 1150 мл	400 мл; 600 мл; 800мл; 1150 мл	900 мл; 1300 мл
Чайник з кришкою	350 мл; 750 мл; 1200 мл	300 мл; 700 мл; 1250 мл	1100 мл

Закінчення табл. 1

Назва предмета та його призначення	Розміри (Ø, см; H, см; L, см; V, мл)		
	«Melodie»	«Praha»	«Loos»
1	2	3	4
Молочник без кришки однопорційний та багатопорційний низький	40 мл; 100 мл; 250 мл	40 мл; 100 мл; 300 мл	200 мл
Молочник без кришки однопорційний та багатопорційний високий	—	800 мл	150 мл; 240 мл
Цукерниця з кришкою	200 мл	200 мл; 300 мл	200 мл; 300 мл
Цукерниця без кришки	—	—	Ø 11
Соусник з ручкою овальний	100 мл	100 мл	—
Соусник багатопорційний з блюдцем	—	—	400 мл
Чашка кавова з блюдцем	110 мл/ Ø 12; 170 мл/ Ø 14,5	110 мл/ Ø 12; 190 мл/ Ø 14,5	110 мл/ Ø 12; 190 мл/ Ø 14,0
Чашка чайна з блюдцем	230 мл/ Ø 14,5; 320 мл/ Ø 16,5	250 мл/ Ø 14,5; 330 мл/ Ø 16,5; 390 мл/ Ø 17	250 мл/ Ø 15,5
Сільничка, перечниця (форма)	Овал	Кулька	Відкрита подвоєна
Гірчичниця	—	—	200 мл
Ваза овальна для квітів (висота)	12	—	—
Ваза для квітів у вигляді колби	13	12	—
Свічник (висота)	6	—	—
Попільниця (настільна)	Ø 10,5	Ø 10,5	—
Масльонка з кришкою	—	—	У вигляді тарілки з кришкою
Стакан для зубочисток	У вигляді чарки без ніжки		
Підставка для яйця у вигляді розетки	—	Ø 12	Ø 12; також у вигляді чарки без ніжки
Таці прямокутної форми з ручками	—	—	22; 35 см
Таці прямокутної форми без ручок	—	—	22; 35 см

Таблиця 2

ХАРАКТЕРИСТИКА СТОЛОВОГО СКЛЯНОГО ПОСУДУ ІЗ НАЙБІЛЬШ ПОШИРЕНИХ КОЛЕКЦІЙ ТОРГОВОЇ МАРКИ «ARCOPAL» (ФРАНЦІЯ)

Назва предмета та його призначення	Розміри (Ø, см; H, см; L, см; V, мл)	
	«Trianon»	«Restaurant Blane Uni»
1	2	3
Тарілка пиріжкова	—	Ø 15,5
Тарілка підставна	Ø 27,3	Ø 25,4
Тарілка обідня (для холодних страв і закусок та других гарячих страв)	Ø 24,6	Ø 22,5; 23,5
Тарілка супова	Ø 22,6	Ø 22,6
Менажниця (3 секції)	—	Ø 25,7
Тарілка десертна	Ø 19,6	Ø 19,6
Блюдо овальне	34,8	29,8
Блюдо овальне для стейка	—	30,0
Блюдо кругле мілке	Ø 31,7	—
Блюдо кругле глибоке	Ø 31,0	—
Салатник круглий однопорційний	—	Ø 6/38 мл; Ø 10/ 240 мл
Салатник круглий однопорційний (миска)	—	Ø 12/ 100 мл; Ø 16/ 220 мл
Салатник круглий багатопорційний (миска)	Ø12/345 мл; Ø 18/1000 мл; Ø24/2000 мл	Ø 12/ 270 мл; Ø 14/ 470 мл; Ø 17/ 900 мл; Ø 20/1000 мл
Салатник квадратний порційний	—	11 х 11 / 230 мл
Салатник прямокутний	—	14 х 9 / 285 мл
Блюдо овальне (оселедниця)	22,0	14 х 8; 16 х 8,9
Ракушка плоска	Ø 14;20;27	—
Ракушка глибока	Ø 11; 15	—
Ракушка велика	Ø 33	—
Шпротниця		
Піала для супу	13,0	—
Піала для рису	—	Ø 10/ 155 мл
Піала	—	Ø 11/ 265 мл
Піала на ніжці	Ø 13/ 468 мл	Ø 13/ 520 мл
Піала з ручками для супів	—	Ø 13 / 460 мл

Закінчення табл. 2

Назва предмета та його призначення	Розміри (Ø, см; H, см; L, см; V, мл)	
	«Trianon»	«Restaurant Blane Uni»
1	2	3
Чашка бульйонна з двома ручками	—	Ø 13/ 540 мл
Чашка для кави «Мосса» з блюдцем	320 мл	320 мл
Чашка чайно-кавова з блюдцем	90 мл/ Ø11,9	80 мл/ Ø 11,1; 90 мл/ Ø 11,3; 90 мл/ Ø 11,5
Чашка чайна з блюдцем	160 мл/ Ø12,7	130 мл/ Ø 13; 140 мл/ Ø 13
Чашка чайна з блюдцем	—	190 мл/ Ø 14
Чашка чайна з блюдцем	220 мл/ Ø 14	220 мл/ Ø 14; 220 мл/ Ø 14,4
Чашка чайна з блюдцем	280 мл/ Ø14,4	—
Чашка з блюдцем для сніданку	—	250 мл / Ø 16,0; 280 мл / Ø 16,0
Чашка з ручкою без блюдця	285 мл	190 мл; 250 мл; 290 мл
Кавник	—	320 мл / Ø 14,7
Кришка для кавника	—	8,8 х 2,2
Соусник-молочник	135 мл	—
Молочник (висота)	—	135 мл / 6,9
Цукерниця з кришкою	11,0	—
Підставка-чарка на низькій ніжці для яйця	5,7 х 4,8	—
Сільничка, перечниця закриті	—	4,6 х 6,0
Ложка китайська	—	Для перекладання страв національної кухні
Попільниця	Ø 8,5	—

Додаток 8

МІНІМАЛЬНІ НОРМИ ОСНАЩЕННЯ ОСНОВНИМИ ВИДАМИ МЕТАЛЕВОГО ПОСУДУ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ІЗ РОЗРАХУНКУ НА ОДНЕ МІСЦЕ, ШТУК*

Найменування основної групи посуду	Ресторан	Кафе	Бар		Їдальні		Спеціалізовані заклади харчування			
			пивний	винний	при промислових підприємствах, вузах	при школах	пельменна	шашлична	чебуречна	пиріжкова
Баранчик круглий чи овальний (1–2-порційний)	0,6	0,2	—	—	—	—	—	—	—	—
Блюдо овальне (1-порційне)	1,2	1,2	—	—	—	—	—	2	—	—
Відерце для охолоджування вин та напоїв	0,2	0,1	—	0,1	—	—	—	—	—	—
Ікорниця (1–2-порційна)	0,5	0,3	—	—	—	—	—	—	—	—
Кокільниця	1,0	0,5	—	—	—	—	—	—	—	—
Кокотниця	1,0	0,5	—	0,1	—	—	—	—	—	—
Кавник (1–2-порційний)	0,25	0,25	—	0,1	—	—	—	—	—	—
Креманка	0,7	1,0	—	0,1	—	—	0,2	0,1	—	—
Миска супова з кришкою (1-порційна)	1,2	0,4	—	—	—	—	—	0,1	—	—
Миска супова з кришкою (4-порційна)	0,15	—	—	—	0,6	0,6	—	—	—	—
Таці різні	0,5	0,5	1,0	0,5	1,5	1,0	1,5	1,5	1,5	1,5
Сковорідка для яєчні	0,2	0,4	—	—	—	0,2	—	—	—	—
Соусники різні	1,25	0,1	—	—	—	—	—	1,2	—	—

*Див. примітку до дод. 6.

Додаток 9

МІНІМАЛЬНІ НОРМИ ОСНАЩЕННЯ ОСНОВНИМИ ВИДАМИ СТОЛОВИХ НАБОРІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ІЗ РОЗРАХУНКУ НА ОДНЕ МІСЦЕ, ШТУК*

Найменування основної групи столових наборів	Ресторан		Кафе	*Бар*		Їдальні		Спеціалізовані заклади харчування			
	Набори										
	з мельхіору	з інших матеріалів		пивний	винний	при промислових підприємствах, вузах	при школах	пельменна	шашлична	чебуречна	пиріжкова
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Виделка столова	2,0	2,0	2,5	3,0	1,5	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
Виделка для риби	1,0	—	0,5	—	—	—	—	—	—	—	—
Виделка закусочна	2,0	2,0	1,5	—	—	—	—	—	—	—	—
Виделка десертна	0,5	0,5	0,3	—	0,3	—	—	—	—	—	—
Виделка для лимона	—	1,0	1,0	—	0,2	—	—	—	—	—	—
Ложка столова	2,0	2,5	2,5	—	—	3,5	3,0	3,0	0,2	0,2	0,2
Ложка чайна	2,0	2,5	2,5	0,1	0,1	3,0	3,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Ложка десертна	1,0	0,5	1,5	—	—	—	—	0,8	—	2,0	2,0
Ложка кавова	1,0	1,5	2,0	—	0,25	—	—	0,3	0,3	0,3	0,3
Ложка для порціонування	0,2	0,2	0,1	—	—	0,5	0,8	—	—	—	—
Ложка для коктейлів та крюшонів	—	0,2	0,2	—	0,2	—	—	—	—	—	—
Ложка для морозива	—	0,2	0,4	—	—	—	—	—	—	—	—
Ложка для гірчиці	—	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	-	0,3	0,3	0,3	0,3
Ложка для солі	—	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3

Закінчення дод. 9

Лопатка кондитерська	0,3	0,3	0,2	—	0,01	0,2	0,2	0,01	—	—	0,01
Лопатка рибна	—	0,3	—	—	—	0,02	0,02	—	—	—	—
Ніж столовий	2,0	2,0	2,0	1,0	1,0	2,0	1,0	2,0	2,0	1,0	1,0
Ніж для риби	1,0	—	0,5	—	—	—	—	—	—	—	—
Ніж закусочний	2,0	2,0	1,5	—	—	—	—	—	—	—	—
Ніж десертний	0,5	0,5	0,3	—	0,5	—	—	—	—	—	—
Ніж для лимона	0,2	0,2	0,2	—	—	—	—	—	—	—	—
Ніж для сиру	—	0,2	0,1	—	—	—	—	—	—	—	—
Ніж для фруктів	—	0,25	0,1	—	—	—	—	—	—	—	—
Щипці для льоду	—	0,1	0,1	—	0,1	—	—	—	—	—	—
Щипці кондитерські	0,3	0,3	0,1	—	—	—	—	—	1 —	1 —	1 —
Ящик для наборів	—	—	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02

*Див. примітку до додатку 6.

Додаток 10

МІНІМАЛЬНІ НОРМИ ОСНАЩЕННЯ ОСНОВНИМИ ВИДАМИ СКЛЯНОГО (КРИШТАЛЕВОГО) ПОСУДУ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ІЗ РОЗРАХУНКУ НА ОДНЕ МІСЦЕ, ШТУК*

Найменування основної групи столових наборів	Ресторан	Кафе	*Бар*		Їдальні		Спеціалізовані заклади харчування			
			пивний	винний	при промислових підприємствах, вузах	при школах	пельменна	шашлична	чебуречна	пиріжкова
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Бокал для шампанського	3,0	2,0	—	3,0	—	—	—	—	—	—
Креманка	1,0	1,2	—	—	—	—	—	—	—	—
Ваза для квітів	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3
Ваза для варення	0,1	0,1	—	—	—	—	—	—	—	—
Ваза для фруктів	0,3	0,2	—	0,05	0,05	0,02	—	—	—	—
Ваза для печива	0,1	0,1	—	0,05	—	—	—	—	—	—
Ваза для торта	0,1	0,1	—	—	—	—	—	—	—	—
Графин для горілки та вина	0,4	0,1	—	—	0,25	—	—	0,3	—	—
Графин для горілки	0,4	0,1	—	0,25	—	—	—	—	—	—
Крюшонний набір	0,06	0,06	—	0,03	—	—	—	—	—	—
Кружка пивна	—	—	3,0	—	—	—	—	—	—	—
Глечик для води та соків	0,3	0,3	—	—	0,05	0,02	0,02	0,02	0,02	0,05
Мензурка	15,0	5,0	—	5,0	—	2,0	3,0	3,0	3,0	—
Чарка для лікерів	1,5	0,25	—	0,2	—	—	—	0,2	—	—
Чарка для коньяку	0,5	0,25	—	—	—	—	—	0,1	—	—
Чарка для горілки	1,5	—	—	—	—	—	—	—	—	—

Закінчення дод. 10

Чарка мадерна	2,5	0,5	—	1,5	1,0	—	—	—	—	—
Чарка рейнвейна	2,5	0,5	—	1,5	1,0	—	—	1,5	—	—
Чарка лафітна	2,5	—	—	1,5	1,0	—	—	1,5	—	—
Стакан тонкий чи пресований	5,0	6,0	10,0	4,0	16,0	3,0	10,0	10,0	10,0	10,0
Стакан для коктейлів	0,3	1,5	—	2,0	—	—	—	—	—	—
Стакан (стопка) для вина конічної форми	—	—	—	—	—	—	—	0,3	—	—
Стакан для кави-глясе	0,3	0,5	—	1,5	—	—	—	0,5	—	—
Стакан для віскі	0,1	—	—	0,2	—	—	—	—	—	—
Фужер для фруктової, мінеральної води та пива	4,0	3,0	—	1,5	1,0	—	—	0,3	—	—

*Див. примітку до додатку 6.

Додаток 11

ВИХІДНІ ДАНІ ДЛЯ МЕНЮ ДЕННОГО РАЦІОНУ ХАРЧУВАННЯ[1]

Таблиця 1

ДОБОВА ПОТРЕБА ДОРОСЛОГО НАСЕЛЕННЯ В БІЛКАХ, ЖИРАХ, ВУГЛЕВОДАХ ТА ЕНЕРГІЇ (ЧОЛОВІКИ)

Група інтенсивності праці	Коефіцієнт фізичної активності	Вік, років	Енергія, кілокалорій	Білки, г		Жири, г	Вуглеводи, г
				усього	тваринні		
I	1,4	18—29	2450	67	37	68	392
		30—39	2300	63	35	64	368
		40—59	2100	58	32	58	336
II	1,6	18—29	2800	77	42	78	448
		30—39	2650	73	40	74	424
		40—59	2500	69	38	69	400
III	1,9	18—29	3300	91	50	92	528
		30—39	3150	87	48	88	504
		40—59	2950	81	45	82	472
IV	2,3	18—29	3900	107	59	10	624
		30—39	3700	102	56	10	592
		40—59	3500	96	53	97	560

Примітка. Норми фізіологічних потреб населення України в основних харчових речовинах та енергії, затверджені наказом Міністерства охорони здоров'я України № 272 від 18.11.1999 р.

Таблиця 2

МЕНЮ КОМПЛЕКСНОГО ОБІДУ

Найменування страв	Вихід, г	Білки, г	Жири, г	Вуглеводи, г	Мінеральні речовини						Вітаміни					Ккал
					Na	K	Ca	Mg	P	Fe	β-каротин	B1	B2	PP	C	
Салат із буряка	50	0,9	5	5,4	146	171	23	25	25	0,9	0,01	0,01	0,03	0,12	4,5	25
Ковбаса докторська	60	8,1	14,3	—	515	143	17	13	111	1,1	—	—	—	—	—	163
Суп овочевий	300	3,3	5,1	13,8	780	528	51	30	120	1,2	12,75	0,09	0,06	1,26	13,2	114
Тефтелі з яловичини	58/38	7,3	5,9	6,8	358	99	11	14	65	0,7	сл	0,04	0,06	1,67	сл	110
Каша рисова	150	0,3	4,3	39,5	584	29	23	15	51	0,6	—	0,03	0,02	0,74	—	180
Чай	200	сл	—	16	сл	6	1	1	сл	0,2	сл	сл	сл	0,06	—	61
Пряник Ковельський	50	3,1	1	38,6	3,5	36	5	сл	25	0,4	—	0,04	0,03	0,34	—	166
Хліб	50	7,6	0,9	49,7	488	127	26	35	83	1,6	—	0,15	0,08	1,51	—	220
Разом		30,6	36,5	169,8	2875	1139	157	133	480	6,7	12,76	0,36	0,28	4,03	17,7	1039

Додаток 12

Меню бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами

Аперитив

Вино «Херес»
Сік апельсиновий
Вода «Росинка»

Святковий обід

Закуска «Кругла башта» (риба, м'ясо, овочі)
Кокіль із креветок
Юшка грибна з вушками
Свинина смажена з дерунами та цвітною капустою
Вареники з вишнями та яблуками
Морозиво з фруктами
Чай, кава

Алкогольні напої

Горілка «Українська»
Вино біле «Перлина степу»
Вино червоне «Оксамит України»
Вино червоне «Каберне»
Шампанське напівсолодке
Коньяк «Карпати»

Додаток 13

Меню весільного бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами

Холодні закуски

«Подарунок Нептуна» (севрюга гарячого копчення, сьомга малосолона, балик білуги, королівські креветки, восьминоги, маслини, лимони)
Стерлядь заливна (ціла)
Мус із лосося
Салат-коктейль з крабів (краби, креветки, апельсин)
Профітролі з гусячою печінкою
«Український гостинець» (окорок запечений, язик зі шпигом, шинка фарширована, філе куряче «Святкове»)
Індичка запечена з ананасом
«Овочева веселка» (томати фаршировані, закуска з перцю, огірки, редис)

Гарячі закуски

«Гондоли Венеції» (гриби, запечені в човнику із баклажанів)

Другі страви

Форель фарширована «Блакитна лагуна»
Бризоль «Де-воляй Конде»

Солодкі страви

Десерт «Рожева мрія»
Фрегат з дині «Медовий місяць»
Весільний торт «Афродита»

Напої

Горілка «Гетьман»
Вино біле сухе «Шардоне»
Вино біле сухе «Кримський едельвейс»
Шампанське «Брют»
Шампанське «Мускатне»
Тала вода «Vittel»
Вода мінеральна «Софія Київська»

Додаток 14

Мова квітів

АЙСТРА — сум;
ВЕРБА — відвертість;
ВЕРЕСК — самотність;
ВОЛОШКА — простота, ніжність;
ГВОЗДИКА — мужність, стійкість;
ДЗВОНИК ПОЛЬОВИЙ — вдячність;
КОНВАЛІЯ — приховане кохання;
ЛАВР — успіх, слава;
ЛІЛІЯ БІЛА — чистота;
ЛІЛІЯ-САРАНКА — хоробрість;
МАК — краса, молодість;
МАЛЬВА — краса, холодність;
НАРЦИС — гордість, самозакоханість;
ПЕРВОЦВІТ — кохання, що минає;
ПІОН — довголіття;
ПРОЛІСОК — ніжність, чистота, вірність;
РОМАШКА — кохання і мир;
ТРОЯНДА — кохання, здоров'я;
ТЮЛЬПАН — кохання;
ФІАЛКА — сором'язливість.

Додаток 15

Характеристика вин та рекомендації щодо їх споживання

№ з/п	Назва напою	Виготовлювач	Характеристика напою	Температура подавання, °С	Аперитив	Дижестив	Холодні закуски				Перші страви	Другі страви									Десертні страви			
							рибні	м'ясні	овочеві	сири		рибні	м'ясні із			з птиці	з дичини	паштету тощо	з яєць	овочеві	фрукти	морозиво	горіхи	інші
													яловичини	свинини	баранини									
1	2	3	4	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1.	**Тихі кріплені вина**																							
1.1	України																							
1.1.1	Магарач «Херес»	Інститут винограду і вина «Магарач»	Вино виноградне міцне марочне, біле	16—18	+					+		+												
1.1.2	Магарач «Мадера»	Інститут винограду і вина «Магарач»	Вино виноградне міцне марочне, біле	16—18	+																+	+		+
1.1.3	Мадера «Коктебель»	ЗАТ «Завод марочних вин і коньяків «Коктебель»	Вино виноградне міцне марочне, біле	14—18	+											+	+							
1.1.4	Портвейн білий кримський	ЗАТ «Завод марочних вин і коньяків «Коктебель»	Вино виноградне міцне марочне, біле	16—18		+															+	+		+
1.1.5	Талісман	ЗАТ «Завод марочних вин і коньяків «Коктебель»	Вино виноградне десертне марочне, біле	16—18																	+	+		+
1.1.6	Портвейн червоний «Ліваділя»	НПАО «Масандра»	Вино міцне марочне, червоне	16—18		+		+																
1.1.7	Мускат білий Червоного каменю	НПАО «Масандра»	Вино виноградне лікерне марочне, біле	14—15																	+	+		+

1.1.8	Кагор «Україн-ський»	СП «Котнар»	Вино виноградне десертне солодке, ординарне, червоне	18																	+	+		+
1.1.9	SALUTE «Мус-кат»	ТОВ «Теба К Лтд»	Вино ароматизоване, вермут солодкий, білий	14—18	+																			
1.1.10	SALUTE «ROSSO»	ТОВ «Теба К Лтд»	Вино ароматизоване, вермут солодкий, червоний	14—18	+																			
1.1.11	SALUTE «Сангрія»	ТОВ «Теба К Лтд»	Вино ароматизоване солодке оригінальне	14—18	+																			
1.2	**Інших країн**																							
1.2.1	Tio Rio	Іспанія, «Antonio Barbadillo»	Вино міцне сухе, херес білий	9—11			+		+			+				+								
1.2.2	Мартіні	Італія, «Мартіні і Россі»	Вермут	14—15	+																			
1.2.3	Чінзано (Cinzano)	Франція, «Перно Рікар»	Вермут	14—15	+																			
1.2.4	Порт-вейн«XIX век»	Грузія, ТОВ «Брати Аскане-лі»	Вино міцне напівсолодке марочне, біле	8—10																	+	+		+
1.2.5	Марсала	Молдова	Вино міцне солодке марочне, біле		+															+				
1.2.6	PORTO BARROS VINTAGE	Португалія, «Bazzos, Almeida @ K»	Вино міцне солодке, портвейн вінтажний, червоний[1]	12—18			+[2]	+[2]	+[2]				+	+			+				+			+[2]
1.2.7	Cockburn's Special Reserve	Португалія, «Cockburn»	Портвейн вінтажний, червоний[1]	14—18		+												+[3]			+			+
1.2.8	Comman daria	Кіпр, «LOEL Ltd»	Вино десертне лікерне високоякісне, червоне	18—20																	+	+		+

Продовження дод. 15

№ з/п	Назва напою	Виготовлювач	Характеристика напою	Температура подавання, °С	Аперитив	Дижестив	Холодні закуски				Перші страви	Другі страви									Десертні страви			
							рибні	м'ясні	овочеві	сири		рибні	м'ясні із			з птиці	з дичини	паштету тощо	з яєць	овочеві	фрукти	морозиво	горіхи	інші
													яловичини	свинини	баранини									
1	2	3	4	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
2.	***Тихі столові вина***																							
2.1	***України***																							
2.1.1	Перлина степу	Фірма «Укрвино»	Вино сухе марочне, біле	10—12								+				+								
2.1.2	Ркацителі Одеське	АП «Одесавинпром»	Вино виноградне сухе марочне, біле	10—12			+			+														
2.1.3	Шабське біле	АП «Одесавинпром»	Вино виноградне сухе марочне, біле	10—12					+			+								+				
2.1.4	Аліготе Коктебель	ЗАТ «Завод марочних вин і коньяків «Коктебель»	Вино виноградне натуральне сухе марочне вищої категорії якості, біле	10—12			+	+	+	+	+	+				+								
2.1.5	Ркацителі Інкерманське	ЗАТ «Завод марочних вин і коньяків «Коктебель»	Вино виноградне натуральне сухе марочне вищої категорії якості, біле	10—12			+	+	+		+	+				+								
2.1.6	Каберне Кримське	Фірма «Укрвино»	Вино сухе марочне, червоне	15—17				+		+														
2.1.7	Пікнік	ООО ПДК «Княжий град»	Вино столове сухе ординарне, рожеве	16—18				+					+	+	+	+	+							
2.1.8	Оксамит України	АП «Одесавинпром»	Вино виноградне сухе марочне, червоне	18—20									+	+	+			+						
2.1.9	Мерло	ООО ПДК «Княжий град»	Вино столове сухе ординарне, червоне	18—20									+		+									

2.1.10	Каберне	ООО ПДК «Княжий град»	Вино столове сухе ординарне, червоне	18—20						+			+	+	+	+								
2.1.11	Старокозаче	Фірма «Укрвино»	Вино виноградне сортове напівсухе ординарне, червоне	14—16	+									+		+								
2.1.12	Аркадія мускатне біле	АП «Одесавинпром»	Вино напівсолодке ординарне купажне, біле	11—13																	+	+		+
2.1.13	Токай мускат	СП «Котнар» (Україна), «Pauleczki es Tarsa KFT» (Венгрія)	Вино виноградне натуральне напівсолодке, біле	14—16	+																+			
2.2	***Франції***																							
2.2.1	Chardonnay (Шардоне)	«Барон Філіпп де Ротшільд»	Вино сухе місцеве (vin de pays D'OC), біле	8—10								+		+		+								
2.2.2	Entre-Deux-Mers Baronne Therese (Баронесса Тереза)	«Барон Філіпп де Ротшільд»	Вино сухе високоякісне (AOC), біле	8—9			+			+		+				+								
2.2.3	Mouton Cadet (Мотон Кадет)	«Барон Філіпп де Ротшільд»	Вино сухе високоякісне (AOC), біле	6—8			+					+												
2.2.4	Bordeaux (Бордо)	«Барон Філіпп де Ротшільд»	Вино сухе високоякісне (AOC), біле	12—14								+	+	+	+									
2.2.5	Calvet Chardonnay (Кальве Шардоне)	«Calvet»	Вино виноградне натуральне сухе місцеве (vin de pays D'OC), біле	8—10			+					+[6]												
2.2.6	Chablis Premier Cru Montmains (Шаблі Прем'єр Крю Монтменс)	«Alain Geoffroy»	Вино виноградне натуральне високоякісне (Premier Cru), біле	10—12			+[7]					+[7]												

Продовження дод. 15

№ з/п	Назва напою	Виготовлювач	Характеристика напою	Температура подавання, °С	Аперитив	Дижестив	Холодні закуски					Перші страви	Другі страви										Десертні страви		
							ріб'яні	м'ясні	овочеві	сири			ріб'яні	м'ясні із											
														яловичини	свинини	баранини	з птиці	з дичини	пашteту тощо	з м'яса	овочеві	фрукти	морозиво	тропічні	інші
1	2	3	4	7	8	9	10	11	12	13		14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
2.2.7	Cabernet Sauvignon (Каберне Савіньон)	«Барон Філіпп де Ротшільд»	Вино сухе місцеве (vin de pays D'OC), червоне	16—18						+[4]				+											
2.2.8	Chateau Margaux (Шате Марго)	«Барон Філіпп де Ротшільд»	Вино сухе високоякісне (Premier Grand Cru), червоне	16—18										+[5]		+[5]									
2.2.9	Medoc Baron Philippe (Медок Барон Філіпп)	«Барон Філіпп де Ротшільд»	Вино сухе високоякісне (AOC), червоне	18						+				+	+	+		+							
2.2.10	Medoc Baron Henzi (Медок Барон Анрі)	«Барон Філіпп де Ротшільд»	Вино сухе високоякісне (AOC), червоне	16—18						+				+			+								
2.2.11	Pauillac Baron Nathtaniel (Паулек Барон Натаніель)	«Барон Філіпп де Ротшільд»	Вино сухе високоякісне (AOC), червоне	12—14						+				+										+	
2.2.12	Saint Emillion (Сент-Емільон)	«Hanappier Perelongue»	Вино виноградне високоякісне (AOC), червоне	18						+				+	+	+	+	+							

2.2.13	Medoc (Медок)	«Hanappier Perelongue»	Вино виноградне високоякісне (AOC), червоне	18						+		+	+	+	+	+	+							
2.2.14	Gevrey Chambertin (Жевре Шамбертен)	«Theodor Jouvet»	Вино виноградне сухе витримане високоякісне (Premier Crus), червоне	16—18						+		+			+	+								
2.2.15	Chateauneuf-du-Pape (Шатонеф-дю-Пап)	«Theodor Jouvet»	Вино виноградне сухе високоякісне (AOC), червоне	16						+			+	+	+									
2.2.16	Sauternes Baron Philippe (Сотерн Барон Філіпп)	«Барон Філіпп де Ротшільд»	Вино напівсолодке високоякісне (AOC), біле	8—10						+		+				+						+	+		+
2.3	***Інших країн***																								
2.3.1	Вазісубані	Грузія, Теліанський винзавод	Вино виноградне натуральне сухе марочне, біле	10—12			+		+	+		+				+				+					
2.3.2	Цинандалі	Грузія, компанія «Тбілвино»	Вино виноградне сухе ординарне, біле	10—12	+		+					+	+	+	+	+									
2.3.3	Гурджаані, серія «Тамада»	Грузія, ТОВ «Грузинська компанія вин і алкогольних напоїв»	Вино виноградне сухе марочне, біле	10—16	+		+							+		+									
2.3.4	Soave DOC, Lamberti	Італія, «Lamberti, Gruppo italiano Vini»	Вино виноградне натуральне сухе високоякісне (DOC), біле	10—12			+					+													
2.3.5	Liebfraumilch (Ліббфраумільх)	Германія, «Peter Mertes»	Вино виноградне натуральне напівсухе високоякісне (QBA), біле	10—12										+		+				+					

Продовження дод. 15

№ з/п	Назва напою	Виготовлювач	Характеристика напою	Температура подавання, °С	Аперитив	Дижестив	Холодні закуски				Перші страви	Другі страви									Десертні страви			
							рибні	м'ясні	овочеві	сири		рибні	м'ясні із			з птиці	з дичини	паштету тощо	з яєць	овочеві	фрукти	морозиво	горіхи	інші
													яловичини	свинини	баранини									
1	2	3	4	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
2.3.6	Алазанська долина	Грузія, АТ «Телавський Винний погріб»	Вино столове напівсолодке ординарне, червоне	14—16				+					+				+							
2.3.7	Твіші	Грузія, ТОВ «Брати Аскенелі»	Вино виноградне природно-напівсолодке, біле	8—10								+	+	+	+						+			+
2.3.8	Tokaji Sargamuskotaly Yellow Muscat	Угорщина, «Tokaji Kereskedoha z Rt»	Вино натуральне напівсолодке високоякісне, біле	10—12	+																+	+		+
2.3.9	Margues del Puerto Gran Reserva	Іспанія, «Bodegas Marques del Puerto»	Вино виноградне сухе високоякісне (DOC, Gran Reserva), червоне[8]	18—20	+					+														
2.3.10	Isodi di san Niccolo	Італія, «Gastellare di Castelliva»	Вино виноградне натуральне сухе високоякісне (DOC, Gran Reserva),червоне	16—18	+																+	+		+
2.3.11	Heredad de Baroja Gran Reserva	Іспанія, «Aracx»	Вино виноградне натуральне сухе високоякісне (DOC, Gran Reserva),червоне	16—18						+			+	+	+		+							
2.3.12	Muriel Gran Reserva	Іспанія, «Aracx»	Вино виноградне натуральне сухе високоякісне (DOCG),червоне	16—18									+		+					+				

2.3.13	Negru de Purcari	Молдова, «Терассерbire»	Вино виноградне натуральне сухе марочне, червоне	18—20					+	+			+	+	+	+	+			+				
2.3.14	Cabernet Sauvignon (Каберне Савіньон)	Аргентина, «Trapiche»	Вино виноградне натуральне сухе високоякісне Estate, червоне	16—18				+	+				+	+	+		+							
2.3.15	Sunrise Pinot Noir	Чилі, «Conchay Toro» S.A.	Вино виноградне натуральне сухе, червоне	12				+		+		+[9]	+	+	+		+							
2.3.16	Sunrise Cabernet Sauvignon	Чилі, «Conchay Toro» S.A.	Вино виноградне натуральне сухе, червоне	14—16									+	+	+		+	+						
2.3.17	Єреті	Грузія, АТ «Телавський Винний погріб»	Вино виноградне натуральне сухе, біле	12			+					+												
2.3.18	Мукузані	Грузія, компанія «Тбілвино»	Вино виноградне сухе марочне, червоне	16—18									+	+		+	+							
2.3.19	Сапераві	Грузія, компанія «Тбілвино»	Вино виноградне сухе ординарне, червоне	16—18						+			+	+		+								
2.3.20	Хванчкара	Грузія, компанія «Тбілвино»	Вино виноградне природно-напівсолодке, червоне	18																	+	+		+
2.3.21	Кіндзмараулі	Грузія, Телiанський винзавод	Вино виноградне природно-напівсолодке, червоне	9—10																	+	+	+	+
3.	**Пінливі ігристі вина**																							
3.1	Mumm Cordon Rouge	Франція, «G.H. Mumm et Cie»	Шампанське вінтажне, брют	7—10	+																+	+		+
3.2	Perrier-Jouet le Grand Brut	Франція, «Perrier-Jouet»	Шампанське брют	7—10	+		+					+												

Закінчення дод. 15

№ з/п	Назва напою	Виготовлювач	Характеристика напою	Температура подавання, °С	Аперитив	Дижестив	Холодні закуски				Перші страви	Другі страви									Десертні страви			
							рибні	м'ясні	овочеві	сири		рибні	м'ясні із			з птиці	з дичини	паштету тощо	з яєць	овочеві	фрукти	морозиво	горіхи	інші
													яловичини	свинини	баранини									
1	2	3	4	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
3.3	Французький бульвар брют	Україна АП «Одесавинпром»	Вино ігристе (шампанське брют), біле	6—8	+		+			+														
3.4	Кримське ігристе «Союз-Віктан»	Україна, Севастопольський винзавод	Вино ігристе напівсухе, біле	7—9			+					+				+								
3.5	Французький бульвар шампанське	Україна АП «Одесавинпром»	Вино ігристе (шампанське напівсолодке), біле	6—8																	+	+		+

Примітки: [1] Портвейн вінтажний (Vintege Port) — портвейн врожаю одного року, що підтверджується Інститутом вин Порто.
[2] Гострі холодні страви і закуски (шинка, копченості, сьомга, солоні і мариновані овочі тощо).
[3] Паштет із курки, гуски, кролика.
[4] Гострі сири.
[5] Особлива страва «філе з яловичини» і страва із м'яса ягняти.
[6] Особливі рибні страви з соусом на основі вершкового масла.
[7] Страви з устриць, ракових, морепродуктів.
[8] Рекомендовано до страв іспанської кухні. Вино може споживатися без закусок.
[9] Рибні страви, приготовлені на грилі.

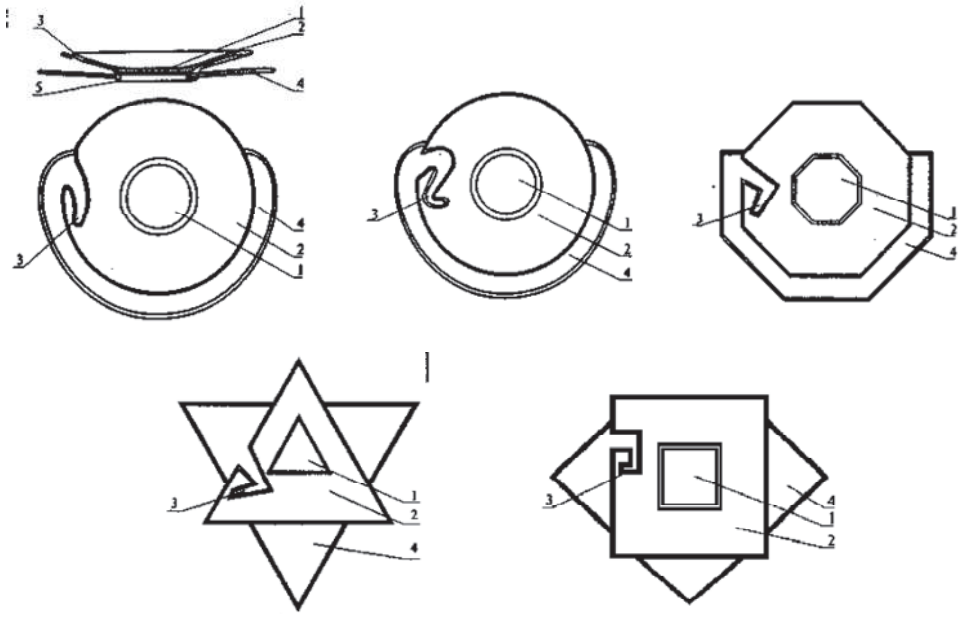
Додаток 16

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ЛІКУВАЛЬНИХ ВЛАСТИВОСТЕЙ БЕЗАЛКОГОЛЬНИХ НАПОЇВ

№ з/п	Назва напою	Виробник	Характеристика напою	Шлунок	Печінка	Нирки	Обмін речовин	Урологічні	Серцево-судинна система	Неврологічні захворювання	Радіо-протекторні властивості	Імунна система	При великих фізичних навантаженнях
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Поляна купель	Україна, Закарпатська обл., Свалява	Вода мінеральна лікувально-столова	+	+	+							
2	Поляна світла	Україна, Закарпатська обл., Свалява	Вода мінеральна лікувально-столова	+									
3	Поляна квасова	Україна, Закарпатська обл., Свалява	Вода мінеральна лікувально-столова	+	+	+							
4	Лужанська	Україна, Закарпатська обл., Свалява	Вода мінеральна лікувально-столова	+			+						
5	Боржомі	Грузія		+	+		+						
6	Плосківська	Україна, Закарпатська обл., с. Плоске	Вода мінеральна лікувально-столова	+	+		+						
7	Куяльник	Україна, Одеська обл.	Вода мінеральна лікувально-столова	+									
8	Свалява	Україна, Закарпатська обл.	Вода мінеральна лікувально-столова	+			+	+	+	+			
9	Оболонська + лимон	Україна, Київ	Вода столова				+						
10	Живчик-унік	Україна, Київ	Напій безалкогольний сильно газований									+	
11	Живчик	Україна, Київ	Напій безалкогольний сильно газований								+		
12	Оболонь спорт	Україна, Київ	Напій безалкогольний сильно газований								+		+

Додаток 17

ФУРШЕТНІ ТАРІЛКИ



1 — посудина (тарілка для їжі); *2* — її зігнутий край;
3 — відкритий паз для келиха; *4* — підставка-підтримувач;
5 — виступаючі вниз елементи підтримувача, які служать опорою

Форма підставки-підтримувача може повторювати форму тарілки, але може й відрізнятися від неї, у тому числі тим, що охоплює лише частину тарілки; форма підтримувача може бути будь-якою, як і форма пазу для келиха (чарки). Підставка-підтримувач може бути єдиним цілим з тарілкою, а може бути й знімною.

Виступаючі вниз елементи підтримувача дозволяють до початку бенкету-фуршету встановлювати фуршетні тарілки стопкою.

Переваги фуршетної тарілки:

— функціональність (можливість зручно тримати всі предмети в одній руці);

— санітарно-гігієнічні переваги: руки споживача не торкаються тарілки з їжею;

— естетичність

Додаток 18

Правила етикету на бенкетах і прийомах[1]

Загальні правила етикету. Слово «етикет» пішло від грецького «звичай». Етикет визначає загальноприйняті міжособистісні форми спілкування: вміння запросити гостей на свято, поведінку за столом, мистецтво невимушено спілкуватися, робити подарунки тощо.

Запрошення. Гості прибувають на бенкет згідно із запрошенням. У запрошенні прийнято зазначати, хто дає прийом, у зв'язку з чим, де і коли він проводиться, хто особисто запрошується та в якому одязі. Етикет вимагає, щоб запрошення були виготовлені на спеціальних бланках, а ім'я, прізвище та посада запрошених вписані від руки або набрані на комп'ютері.

При проведенні прийомів з розсаджуванням гостей у запрошенні міститься прохання дати відповідь — R.S.V.P. (Repondez, s'il vous plaît), що означає «дайте відповідь, будь ласка». Одержавши таке запрошення, необхідно підтвердити свою згоду письмово чи по телефону.

Не прийнято передавати своє запрошення іншій особі. Але якщо необхідно, про це обов'язково попереджають організаторів заходу.

Якщо прийом влаштовується на честь поважної персони, то запрошення їй надсилається лише після одержання від неї усної згоди. В такому випадку літери R.S.V.P. на запрошенні закреслюються, а під ними пишуться літери P.M. (pour memori або to remind — «для пам'яті»).

Звичайно запрошення надсилаються за один-два тижні до прийому. Якщо запрошується подружжя, це зазначається окремо. На перше місце в запрошенні завжди ставлять чоловіка. Якщо жінку запрошують як офіційну особу або ж з огляду на її становище у суспільстві, то запрошення оформляється персонально. На прийомі їй відводиться місце залежно від рангу та положення.

Запрошення може надсилатися із зазначенням бажаної кількості гостей. В такому випадку у відповідь надсилається список осіб, які будуть присутні на прийомі. Якщо з якихось причин відповідь не може бути позитивною, то від запрошення слід відмовитись. Причиною відмови можуть бути лише форс-мажорні обставини.

Прийом вважається офіційним, якщо запрошені — виключно посадові особи. Чоловіки мають бути без дружин, а жінки — без чоловіків (сніданок, на який запрошуються чоловіки разом з дружинами, вважається неофіційним незалежно від кількості запрошених).

Від місця, де проводиться прийом, залежить характер зустрічання гостей. У будь-якому випадку слід уточнити шляхи під'їзду, паркування і виїзду автомобілів, передбачити прикриття при виході із машин у негоду. При проведенні денних прийомів господарі повинні стояти біля входу і зустрічати гостей.

Йдучи на прийом, слід перевірити, чи не забули ви візитні картки. Обов'язково запам'ятайте ім'я того, хто влаштовує прийом.

Не заведено приходити на прийом з розміщенням раніше призначеного часу, але якщо вже так сталося, необхідно зачекати десь неподалік.

У будь-якому випадку, якщо з вашого боку на прийомі присутня делегація, не слід приходити пізніше, ніж її керівник, не попередивши і не одержавши його згоди.

Запрошені особи у призначений час збираються в окремому приміщенні. Протягом 15—20 хвилин їх знайомлять, пропонують прохолодні напої (соки, коктейлі тощо) і ле-

[1] Додаток розроблений Н.О. П'ятницькою. При розробці вимог до одягу та правил споживання страв брала участь І.Ю. Антонюк.

гкі закуски. Цей час можна використати для розмови з учасниками прийому, з якими ви не матимете нагоди поспілкуватися за столом.

Точність є ознакою уваги по відношенню до господаря і господині, які чекають гостей у зазначений у запрошенні час. Запізнення вважається порушенням етикету і може бути сприйняте як образа. Чекають того, хто запізнюється, не більше зазначеного часу, потім запрошують гостей до столу, щоб не склалося враження, що останньому віддається перевага. Гостю, який запізнився, подають ту саму страву, яка подається в цей час присутнім.

Знайомство. Перед тим, як іти в гості, на прийом, в театр, на виставку, необхідно хоча б у загальному мати уявлення про тих, хто буде присутній. Входячи, передусім слід привітатися з господинею та господарем, а вже потім з усіма іншими. Вітаючись з чоловіком, слід першим подати йому руку, якщо з жінкою — можна обмежитися поклоном, якщо вона сама не подасть руку. При вітанні чоловіки знімають рукавички, жінки — не знімають. Якщо необхідно познайомитися, то Вас можуть представити, або Ви підходите до людини, яка Вас цікавить, називаєте себе (прізвище, посаду, організацію) і повідомляєте, що хочете встановити і підтримувати контакт. Доречно вручити співрозмовнику свою візитну картку.

При знайомстві слід враховувати і такі правила: при зустрічі молодший першим вітає старшого, чоловік — жінку. Першим вітається з присутніми той, хто зайшов, незалежно від статі. Вітаючись, не слід тримати руку в кишені, можна злегка підняти шляпу та привітно посміхнутися.

Спілкування. Протягом обіду (сніданку) господарі повинні спрямовувати розмову, залучаючи до неї всіх присутніх, сприяти тому, щоб гості розмовляли на спільні теми, які цікавлять усіх. Коли господар бачить, що за столом запанувала тиша, йому самому слід налагодити бесіду. Недарма французи говорять: «Мовчання віддаляє більше, ніж відстань». Проте недоліком організації бесіди за столом є не відсутність спільної теми, а невміння знайти потрібну.

Починати розмову можна з розповіді про місто, країну, мистецтво, музику, тобто з «легкої теми». При цьому не слід забувати: не прийнято нав'язувати присутнім свої теми, навіть якщо Ви господар, і тим більше самому хвалити свою гостинність. Якщо присутні зацікавлені в обговоренні серйозних питань, то протягом бесіди розмова природнім шляхом перейде до них у процесі спілкування.

У гостей залишаються найприємніші згадки про зустріч навіть тоді, коли з яких-небудь причин не сподобались страви, але вони мали можливість познайомитися з цікавими людьми і приємно провести час за змістовною розмовою.

На бенкетах з розміщенням заведено обмінюватися тостами, які виголошуються не раніше як за 10–15 хвилин після початку прийому.

На вечері, яка влаштовується безпосередньо після закінчення якогось заходу, можна обмінюватися тостами, промовами і побажаннями на самому початку прийому (всі знаходяться під впливом тільки-но завершеної події). Після проголошення тосту немає необхідності пити «до дна». Достатньо пригубити. Під час промов, тостів, побажань неприпустимо розмовляти, наливати і пити напої та їсти.

Першим проголошує тост хазяїн. Порядок виголошення тостів на офіційних прийомах планується згідно з Протоколом, в інших випадках залежить від події та складу гостей.

Господар прийому після трапези першим встає із-за столу і запрошує гостей до кімнати, де сервіровані столи до кави та чаю.

Щоб гості не нудились і за столом панувала атмосфера дружелюбності й піднесеного настрою, важливе значення надається розміщенню не тільки по старшинству, а й у відповідності з особливостями темпераменту тієї чи іншої особи. Гостей, які більше схильні слухати інших, ніж розповідати щось самим, бажано посадити поруч з людиною, яка вміє вести цікаву бесіду. Хоча, які б не були індивідуальні особливості (надмір-

на сором'язливість, побоювання сказати щось невлучне тощо), кожний присутній має підтримувати розмову і особливо з тими гостями, які сидять поруч, при цьому ніхто не повинен показувати поганий настрій.

Ініціатива залишення прийому належить головному гостю. Після того, як він попрощався з господарями і присутніми на прийомі, поступово йдуть всі інші. При цьому необхідно подякувати господарям за приємно проведений час і смачні страви.

Одяг. Одяг — це своєрідна візитна картка учасника бенкету та його установи. На прийомах, засіданнях у першій половині дня перевага надається одягу світлих тонів (з урахуванням пори року та погоди), в другій — темнішим (але не чорним, цей колір вважається траурним). Відповідно підбираються й інші компоненти: сорочка, краватка, взуття, прикраси для жінок. Все має бути свіжим, обов'язковим є чистий, прасований носовичок. Не слід зловживати одеколонами та дезодорантами. Міра необхідна в усьому. Головне, знайти свій стиль, виглядати елегантно, правильно триматися, ходити (сидіти) прямо, не сутулячись, слідкувати за своїми руками.

При проведенні офіційних святкових обідів після 19-ї години рекомендується одягати фрак або смокінг.

Якщо на прийом слід з'явитися у фраку, в запрошенні вказується: White tie або Evening dress[2]. До складу цього одягу входять: фрак чорного кольору з шовковими лацканами і довгими шлицями, фрачні брюки із сатиновими стрічками в бокових швах, біла фрачна сорочка з накрохмаленою манішкою і відігнутими куточками комірця, білий пікейний жилет, застебнутий на всі три ґудзики, білий галстук-метелик, зав'язаний вручну, чорні шовкові шкарпетки і чорні лакові черевики. Необов'язкові аксесуари: білий носовий платок (його кладуть в нагрудну кишеню, якщо з фраком не одягають ордени), чорне пальто і білий шовковий шарф (в холодну погоду), білі рукавички, годинник на цепочці (наручний годинник з фраком не допускається).

Якщо на прийом слід з'явитися у смокінгу, тоді у запрошенні вказується: Black tie. До складу цього одягу входять: піджак з атласним коміром (класичний або шалькою) і обтягнутими атласом ґудзиками, брюки із сатиновими вставками в бокових швах, біла сорочка з коміром-стійкою або коміром-отлетом, шовкові чорні шкарпетки і чорні черевики (можна лаковані). Необов'язкові аксесуари: чорний або кольору поясу (жилета) краватка-метелик (якщо смокінг носять без краватки-метелика, на сорочці має бути манішка і чорний ґудзик на комірі), запонки із натурального каменю в коштовній оправі; чорне пальто, чорна шляпа, темні рукавички. Білий смокінг одягають влітку на особливо святкові заходи. Смокінг можна застібати на один чи два ґудзики або не застібати взагалі.

До вранішнього парадного одягу відносять візитку або ранкове пальто (ранковий костюм) сірого чи чорного кольору. Цей одяг схожий на фрак, але має зрізані кути, тому його ще називають cutaway coat («обрізане пальто») або просто cut. Він поширений головним чином у Європі, де існує жорсткий поділ на денні і вечірні заходи.

Найпростішим варіантом парадного чоловічого одягу є темний костюм. Його одягають на прийоми після 20-ї години вечора з відзначення національного свята, на честь глави держави, голови уряду, високого іноземного гостя. До цього костюму входить також біла сорочка з відкладним коміром, краватка неяскравого кольору (вона не повинна бути світлішою за сорочку). Взуття має бути чорного кольору, бажано напівчеревики.

На сніданок, коктейль чи інші прийоми, які починаються раніше 20-ї години, можна одягти будь-який дорогий не яскравий костюм. Сорочка допускається блакитна, кремова або іншого приємного кольору, а також в тонку смужку. Не рекомендується одягати клітчасті та різнокольорові сорочки. До світлого костюму можна одягти кольорове світле взуття. На прийоми не можна одягати сандалети і сандалі.

[2] Див.: табл. до додатку 18.

Основне правило, якого слід дотримуватися жінкам при виборі одягу, — це його відповідність часу та обставинам. На прийомі, який починається до 19-ї години, можна рекомендувати елегантний одяг помірних тонів — звичайної довжини сукня, сукня-костюм або костюм. На офіційні прийоми слід одягати святкові сукні звичайної довжини або сукні-костюми. На обіди та прийоми, що починаються з 19-ї години і пізніше, рекомендується одягати нарядні і відкриті вечірні сукні звичайної довжини або довгі, в більш пізній час — довгі вечірні сукні. На офіційні заходи незалежно від їх початку не рекомендується одягати брючний костюм та велику кількість ювелірних виробів.

З вечірньою сукнею не носять вільно розпущене волосся і біжутерію. Вишукано виглядає виблискуюча сукня з матовими аксесуарами, і навпаки.

На прийом одягають туфлі із замші або шкіри на зручних невисоких підборах. Вечірнє взуття може бути із кольорової шкіри, парчі. Гаманець (сумочка) має бути невеликим, бажано з того ж матеріалу, що й туфлі.

До вечірньої сукні можна одягти шовкові або ажурні рукавички: чим коротший рукав сукні, тим довші рукавички, і навпаки.

До 20-ї години вечора одягають шовкові (або з іншого матеріалу) чи лайкові рукавички, на вечірній прийом — шовкові або мереживні.

Рукавички, як доповнення до костюму, не повинні кидатися в очі контрастним кольором або незвичним кроєм. Носити обручки поверх рукавичок не рекомендується, але браслети допускається. Рукавички знімають лише за столом. Якщо на прийомі подають тільки напої, рукавички можна не знімати. Білі рукавички одягають в особливо святкових випадках (весілля, бал, великий вечірній прийом).

В холодну погоду одягають вечірнє пальто, шубу або накидку, жакет, широкий шарф із хутра (боа), які можна зняти тільки за столом і повісити на спинку стільця.

На бенкет-коктейль одягають так звану коктейльну сукню — маленька чорна сукня (колір може бути й іншим) з приталеним силуетом, довжиною до колін (плюс-мінус 10 см), із дорогого якісного матеріалу, вишуканого крою — просте й елегантне. Сумочка до коктейльної сукні має бути прикрашена помітними деталями.

На бенкет-коктейль можна одягти післяобіднє вбрання: брючний та спідничний костюм, сепарати.

На Заході у другий половині дня — в театр, на вернісаж, сімейну вечірку, вечерю з друзями в ресторані також одягають післяобіднє вбрання, яке відрізняється від повсякденного одягу елегантністю і вишуканістю.

Етикет поведінки за столом. Дотримання етикету за столом продиктовано не умовностями, а естетичними вимогами, необхідністю забезпечити зручність, а іноді традиціями, що передаються з покоління в покоління. Етикет поведінки за столом — це уміння красиво їсти, правильно сидіти, використовувати відповідні столові набори. Володіння правилами етикету дозволяє вести себе невимушено, природно в різних ситуаціях і звільняє від страху, що в якийсь момент ви повелися не так, як треба.

Коли гості підійшли до столу, то чоловіки повинні допомогти дамам сісти. Не слід сідати чоловікам, поки не сяде господиня і не займуть свої місця інші жінки.

Правила споживання найбільш уживаних страв. Перед початком бенкету стіл сервірують столовими наборами. Послідовність використання тих з них, які розміщені справа від тарілки — справа наліво, розміщених зліва від тарілки — зліва направо.

Суп та інші рідкі страви їсти слід безшумно, з бокового краю ложки, а не з її кінця, не набирати повну ложку. Бульйон може бути поданий в чашці з однією чи двома ручками. Із чашки з однією ручкою беруть кілька ложок бульйону, потім його п'ють із чашки. Із чашки з двома ручками суп їдять десертною ложкою. Після того, як суп з'їли, ложку залишають у тарілці або блюдці під бульйонною чашкою.

Хліб, який знаходиться на хлібній тарілці зліва, слід відламувати маленькими шматочками на тарілці, а не нарізати його ножем і тим більше не кусати від цілого шматка.

Невеликі бутерброди їдять, тримаючи в руках. Якщо бутерброд великий у формі піраміди або гарячий, його їдять за допомогою закусочного ножа і виделки. Бутерброд з маслом їдять, відкушуючи невеликі шматочки, з шинкою чи сиром — за допомогою закусочних ножа і виделки. Для підготовки бутерброда шматочок хліба (на два укуси) кладуть на край тарілки, потім спеціальним ножем для масла (за відсутності — закусочним) намазують на нього вершкове масло. Канапе наколюють на шпажки, за допомогою яких підносять до рота.

Всі холодні закуски (рибні, м'ясні, овочеві) їдять за допомогою закусочних ножа і виделки: виделкою підтримують продукт, ножем відрізають невеликий шматочок, наколюють його на виделку і з'їдають. Салат, поданий в салатниках, перекладають ложкою на закусочну тарілку і їдять за допомогою закусочної виделки.

Гарячі закуски, подані в колотницях, їдять чайною ложкою, кокільницях і порційних сковорідках — виделкою. Столові набори подають разом зі стравами.

Гриби (солоні, смажені, тушковані, відварені) їдять за допомогою виделки (у разі необхідності й ножа).

Овочі (сирі, відварені, смажені, запечені, тушковані) різати ножем не рекомендується, їх їдять за допомогою закусочної або столової виделки, яку тримають у лівій руці.

Ікра лососева або осетрова (чорна) подаються у скляній вазочці, яку ставлять в ікорницю, заповнену льодом. До ікри подають масло і хліб або грінки. Хліб спеціальним ножем намазують вершковим маслом і зверху спеціальною лопаточкою або ложкою кладуть ікру. Бутерброд їдять, тримаючи його лівою рукою. Можна нарізати невеликими шматочками і їсти, користуючись закусочною виделкою.

Страви із натурального м'яса не нарізають дрібними шматочками, а відрізають столовим ножем від великого шматка поступово, підтримуючи його столовою виделкою.

М'ясо, тушковане в соусі (гуляш, азу, рагу) їдять за допомогою ножа і виделки. За наявності кісток, м'ясо відділяють від кісточки ножем і виделкою (виделкою притримують м'ясо, ножем зрізують).

Страви із січеного м'яса (котлети, биточки, шніцелі, тефтелі, люля-кебаб, а також голубці) розділяють на шматочки виделкою, яку тримають у лівій руці, і лише за необхідності притримують ножем. Новий шматок відділяють після того, як з'їли попередній.

Рибні страви їдять за допомогою рибної виделки і рибного ножа. Якщо риба розсипається, то виделку можна повернути зубцями догори і за допомогою ножа класти на неї шматочки риби.

Якщо риба з кістками, то виделкою притримують шматок риби, а ножем відокремлюють кісточки. Якщо на столі дві виделки, то права призначена для відокремлення кісток, а ліва — для піднесення їжі до рота. Рибні кісточки складають на окрему або на край власної тарілки.

Якщо подають цілою рибу варену, тушковану, смажену, то використовують рибні ніж і виделку: виделкою біля голови притримують тушку риби, ножем упродовж спинки відділяють м'ясо від хребта і зрештою знімають філе, яке потім звільняють від реберних кісток. Ножем відділяють хребет від голови і хвоста, ножем і виделкою легко його видаляють. Таким же чином виймають реберні кістки з другого філе. Для кісток рекомендується подавати окрему тарілку.

Страви із птиці їдять за допомогою столового ножа і виделки: виделкою, повернутою зубцями донизу, притримують м'ясо на тарілці, а ножем поступово зрізають шматочки м'яса. Котлету по-київськи спочатку кілька разів проколюють виделкою рядом з папільоткою для того, щоб розріджене гаряче вершкове масло не розбризкувалося, а потім акуратно відрізають по шматочку з протилежного кінця, притримуючи її виделкою. Коли м'ясо з'їли до кісточки, дозволяється взяти за папільотку і доїсти його.

Після завершення трапези виделку і ніж кладуть на тарілку паралельно, ручками до себе і трохи повернувши їх вправо.

Якщо споживання їжі переривається, то столові набори не повинні торкатися скатертини: ніж і виделку спирають на край тарілки відповідно справа і зліва або кладуть в тарілку під кутом відповідно ручками вправо і вліво. Місце чайної, кавової, столової та десертної ложок, якщо перші страви подають у бульйонних чашках, — на блюдці, в іншому випадку до кінця трапези ложка залишається справа в тарілці навскіс.

До страв подають різні напої, які наливають відповідно у фужер, келих, чарку. Беруть їх правою рукою в послідовності справа наліво з урахуванням страв, до яких вони рекомендовані.

Перед подаванням десерту весь зайвий посуд прибирається зі столу. Десертна ложка або виделка розміщується заздалегідь за тарілкою для основної страви. Торти й пироги пропонуються в нарізаному вигляді. Щоб перекласти шматочок на свою тарілку, необхідно скористатися спеціальною лопаточкою чи щипцями. До торта або тістечок з кремом обов'язково подають десертну виделку або чайну ложку. Тістечка ставлять на стіл у серветках. Сухі тістечка або кекси прийнято споживати руками. Мармелад, варення, мед чи конфітюр необхідно класти в персональну тарілку або розетку за допомогою десертної ложки. Пудинги, морозиво, креми, муси також споживають десертною або чайною ложками. Желе подається в спеціальних креманках.

Тістечка та торт їдять десертною ложкою.

Плавно розмішавши цукор у чашці чаю або кави, ложку кладуть на блюдце (не слід залишати в чашці). Ці напої п'ють невеликими ковтками, цукор кусковий кладуть в чашку за допомогою щипців.

Кавун, диню, ананас споживають за допомогою десертної виделки і ножа. У апельсина спочатку надрізають шкірку десертним ножем, а потім за допомогою ножа очищають повністю, ділять на шматочки і їдять руками або десертною виделкою. Яблука, груші кладуть на десертну тарілку, ділять ножем на частини, видаляють серцевину та їдять десертною виделкою чи руками. Ягоди з кісточками кладуть на десертну тарілку, звідки їх беруть руками. Кісточки, прикриваючи рот долонею, непомітно виймають і кладуть на тарілку. Їх можна відкладати і ложкою на тарілку для відходів або підставну тарілку.

Щоб очистити апельсин, необхідно зробити надрізи уздовж скибочок м'якоті. Шкірку слід видаляти таким чином, щоб вона розкрилася у формі зірки, а потім за допомогою ножа відокремити скибочки одну від одної. Ні апельсини, ні мандарини не можна чистити спіралеподібно.

Мандарини можна чистити руками, але спочатку слід підрізати шкірку ножем. Їдять їх також руками, розділяючи на скибочки.

Грейпфрут звичайно подають нарізаним навпіл (поперек) і їдять ложкою.

Банан чистять наполовину, але не в руці, а на тарілці. Спочатку плід кладуть на тарілку ввігнутою частиною до себе, а твердим «хвостиком» — вліво. Знімають верхню смужку шкірки, попередньо підрізавши її справа ножем, потім перевертають банан і знімають смужку шкірки з внутрішнього боку. З половинки, що залишилася в шкірці, банан їдять ножем і виделкою.

У хурми відривають сухий «капелюшок», роблять зверху хрестоподібний надріз, ложечкою розширюють його і з'їдають м'якоть.

Якщо на стіл подається гілочка винограду, її необхідно тримати в лівій руці, а ягоди відривати правою. Кісточки від винограду викладають у ложку, яку підносять до рота, а потім складають їх на краю тарілки.

Для миття пальців рук в кінці споживання страв, які їдять руками, подають мисочку з кип'яченою водою і лимоном, а також серветку для витирання рук.

Руками їдять ще деякі страви. Так, листя артишоку відривають пальцями, потім м'ясистий кінець вмочують в соус (соусник розміщений справа від страви), безшумно

висмоктують, тверді листки артишоку кладуть на край тарілки або на спеціальну тарілку для відходів, розміщену правіше від мілкої столової. Качан ділять на частини за допомогою ножа і виделки (перед цим слід помити пальці).

Руками їдять також краби, раки, креветки, лангустів, омари. Головку краба тримають однією рукою, другою згинають кінець хвоста, від чого тонкий панцир посередині лопається і оголяє м'ясо. Так само їдять й інші морепродукти. Так, якщо подали раків, то одного з них беруть лівою рукою, правою відділяють хвіст, піднімаючи його догори і легко прокручуючи. Якщо м'ясо не з'являється, то спеціальним ножем ріжуть панцир з нижнього боку. Ноги і клішні злегка хрустять, якщо їх проштовхнути крізь дірочку ножа для раків та відломити.

Устриці в ресторані, як правило, подаються відкритими і відділеними від раковини. Їх беруть руками, приправляють лимонним соком, сіллю, перцем. Якщо вони не відділені від раковини, то використовують виделку для устриць.

З омаром також без допомоги рук не обійтися: клішні відламують і виделкою для омарів витягують з них м'ясо. Якщо на закуску подано половину хвоста омара або лангуста, то м'ясо виймають з половини панцира тільки виделкою, щоб потім їсти його ножем і виделкою шматок за шматком.

У ресторанах намагаються такі незручні операції виконати на кухні. З крабів знімають панцир, тому в подальшому їх їдять виделкою в натуральному вигляді або вмочуючи в підготовлений соус. Так само їдять креветки, равликів, раки, лангустів, омари, які також можуть бути подані вилущеними із панцира.

Якщо равликів подають до столу в шкаралупці, то спеціальними щипцями для равликів їх тримають у лівій руці, м'ясо витягають маленькою з двома зубцями виделкою і кладуть його в рот. Коли їдять равликів, хліб вмочують у масло із зеленим сиром.

На зустрічах у колі друзів птицю теж можна їсти руками. Для цього слід передбачити тарілку для відходів і мисочку для миття пальців рук, лляну та паперові серветки. На бенкетах птицю в основному їдять, користуючись ножем і виделкою.

Для картоплі, приготовленої у фользі, до столу подають маленьку ложку, якою вибирають картоплю з фольги. Для цього можна скористатися й виделкою. Великі шматки у страві (гарнірі) можна споживати, користуючись столовим ножем і виделкою.

Спаржу рекомендується їсти, використовуючи столові ніж і виделку.

При подаванні яйця, звареного в «мішечок» його ставлять в спеціальну підставку — пашотницю, зрізують ножем верхівку чи злегка обстукують ложкою, а потім або піднімають верхню частину, або знімають трохи шкаралупи.

Їдять яйце за допомогою чайної ложки (або спеціальної з розширеним кінцем. Яйця, зварені вкруту, подають на стіл очищеними, їх їдять виделкою, поливаючи соусом.

М'які сорти сиру (брі, камамбер, лідеркранц та ін.) намазують на хліб за допомогою ножа для масла. Тверді сири нарізають на тарілці шматочками.

Млинці, вареники та піццу їдять, використовуючи столові ніж та виделку, пельмені — тільки виделку.

Сирне фондю подається на стіл у каструлі — фондюшниці на спеціальній горілці, тому що сир постійно має бути м'яким. До сиру подають фрукти, нарізаний кубиками хліб. На спеціальні довгі виделки, що входять в набір до фондю, наколюють хліб або фрукти і занурюють їх у розплавлений сир. Коли шматочок трохи остигне, його їдять, знімаючи з виделки зубами.

При подаванні м'ясного фондю в кипляче масло занурюють нанизані на довгі виделки шматочки м'яса. Готове м'ясо знімають з виделки, чекають поки воно остигне і викладають на столову тарілку. Їдять столовою виделкою.

Спагеті слід намотувати на виделку на краю тарілки, щоб їх можна було взяти до рота як невеликий клубок. Для не спеціалістів можна подати столову ложку і виделку, на яку насаджують спагеті і провертають її в ложці доти, доки не буде досягнутий описаний вище ефект. Небажано подрібнювати спагеті до дрібної локшини.

Таблиця до додатку 18

ВИМОГИ ПАРАДНОГО ДРЕС-КОДУ[3]

№ з/п	Дрес-код	Вимоги до одягу
1	White tie (*Cravate blanche* — фр.), Ultra-formal — «біла краватка»	Самий парадний варіант одягу. Чоловіки: фрак з білою краваткою-метеликом, лаковані черевики й кишенькові годинники. Жінки: повний вечірній туалет з довгою сукнею і рукавичками
2	Black tie (*Cravate noire* — фр.) — «чорна краватка»	Парадний варіант одягу на офіційні прийоми за протоколом Чоловіки — смокінг; Жінки — коктейльна сукня або довга вечірня сукня. Допускається біжутерія й відсутність хутра
3	Formal Те саме, що й Black tie, але допускаються деякі послаблення	Формальний вечірній захід, офіційний прийом Чоловіки: смокінг або темний костюм. Жінки: коктейльна сукня, вечірня сукня або сепарати
4	Black tie invited — «чорна краватка вітається»	Прийом за честь різноманітних подій чи свят Чоловіки: бажано одягти класичний смокінг, у крайньому випадку можна обійтися темним костюмом. Жінки: коктейльна сукня (маленька чорна сукня), хоча сьогодні його колір може бути практично будь-яким, з приталеним силуетом, довжиною до колін (плюс-мінус 10 см), з вишуканим кроєм, із дорогого якісного матеріалу, зі скромним оздобленням), пообідня сукня або костюм
5	Black tie optional — «чорна краватка не обов'язкова»	Чоловіки: смокінг або темний костюм. Жінки: коктейльна сукня, пообідній костюм, вечірні сепарати[4]
6	Creative Black tie — «чорна краватка, творчий підхід»	Чоловіки: у формальному костюмі допускаються вільності — смокінг нетрадиційного кольору, смокінг зі строкатим жилетом, темна сорочка без краватки. Якщо ви сумніваєтеся у своєму смаку або доречності костюма, краще вибрати класичний варіант. Жінки: коктейльна або пообідня сукня. Допускається фольклорний і романтичний стиль
7	Cocktail Attire — «коктейль»	Прийом-коктейль Чоловіки: темний костюм. Жінки: коктейльна або пообідня сукня
8	Semi-formal — «напівформальне»	Чоловіки: до 18-ї години надягається звичайний костюм з краваткою, після 18-ї — темний. Жінки: до 18-ї години можна надягти денну сукню або костюм, після 18-ї години — коктейльна або пообідня сукня. Довга сукня не рекомендується
9	A5 (After 5) — «після 5». Якщо немає додаткових вказівок, наприклад A5 Semi-formal, то A5 означає «коктейль»	Чоловіки: костюм будь-якого кольору, краватка не обов'язкова. Жінки: коктейльна сукня, пообідній або денний костюм
10	A5c (After 5 casual) або Dressy casual — «невимушений вечірній стиль» (після 17 годин)	Чоловіки: модний дорогий одяг у вільному стилі. Можна прийти у звичайному діловому костюмі без краватки, в ошатній сорочці або пуловері. Жінки: денний костюм або сукня

Закінчення табл. до дод. 18

№ з/п	Дрес-код	Вимоги до одягу
11	Casual («кэжуал»), вільний стиль	І чоловікам, і жінкам слід враховувати характер заходу. На пікнік і корпоративну вечірку одягаються по-різному. При виборі між вільним і елегантним стилем перевага віддається останньому
12	Informal	Неформально, або «кежуал»
13	Btr (Business traditional) або Undress	Звичайний діловий костюм або повсякденна форма одягу. На презентацію, пов'язану з бізнесом, краще одягтися в стилі Btr. Однак участь вищих державних чиновників чи іноземних дипломатів відразу підвищує статус заходу до Bb
14	Bb (Business best), самий строгий і дорогий діловий костюм	Чоловіки: кращий діловий костюм темного кольору з парадною білою сорочкою (бажано з подвійними манжетами й запонками), краваткою в червоних тонах і з нагрудною хусткою; взуття тільки чорне. Жінки: строгий діловий костюм, біла блузка (можлива краватка), панчохи тілесного кольору, туфлі чорні або кольору костюма
15	Дрес-код, запропонований організатором заходу	Наприклад, Total black — «весь одяг чорний» або Hawaii party — вечірка в гавайському стилі
16	Без позначення дрес-коду	Якщо Ви одержали запрошення, у якому немає вказівки на дрес-код, то вибір одягу залежить від характеру прийому й від того, хто на ньому присутній. На прийоми, присвячені національним святам, одягаються більш урочисто[5]

[3] Дрес-код вказується в нижньому куті запрошення на офіційні заходи. Позначень у дрес-коді небагато, їх потрібно запам'ятати.

[4] Сепарати (англ. *separates*) — окремі предмети одягу, які не складають комплекту. Завдяки однотонності і спокійній кольоровій гамі цей одяг можна легко комбінувати, створюючи нові комплекти одягу. Приклад нарядник сепаратів — нарядний костюм з юбкою або брюками.

[5] Рядовий похід у театр допускає стиль A5 (After 5) або A5c (After 5 casual). Відвідування оперного театру, концерту симфонічної музики, особливо за участю відомих виконавців, — привід для одягу, який відповідає формі Semi-formal, Creative Black tie. Естрадний концерт допускає екстравагантний стиль.

Якщо виникають сумніви, виберіть дрес-код більш високого рівня.

Що робити, якщо, приїхавши на прийом, ви з'ясуєте, що ваш одяг не відповідає дрес-коду? Англійський етикет рекомендує негайно їхати додому й переодягтися, а якщо це неможливо, то варто піти зовсім.

Додаток 19

Варіанти розміщення гостей за столом

1. На прийомі лише чоловіки, кількість запрошених невелика.

Стіл прямокутної чи круглої форми (рис.1, варіанти *а* та *б*). Господар (Г) і почесні гості (П1 і П2) сидять обличчям до вікна. Навпроти господаря місце зазвичай вільне (це розсаджування має назву «Розсаджування Короля Артура»).

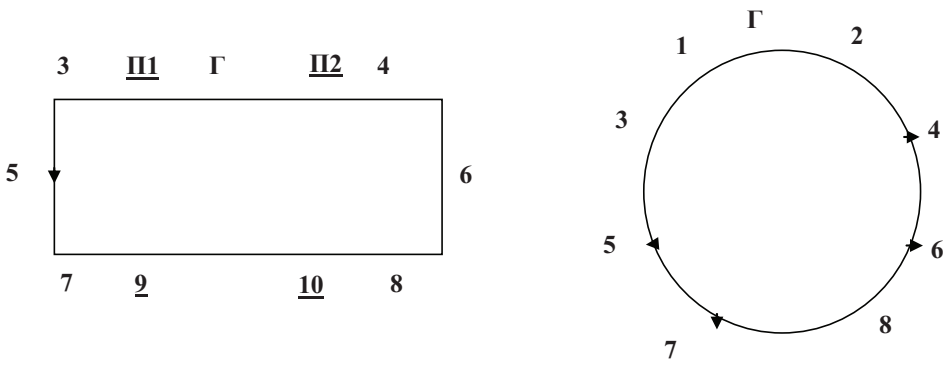


Рис. 1. Розсаджування гостей під назвою «Розсаджування Короля Артура» (варіанти *а* та *б*)

2. Варіант розміщення за круглим столом. Місце господаря і господині — навпроти. Прийом за круглим столом вважається більш дружнім, інтимним (рис. 2). Правила розсаджування за круглими столами не змінюються, важливо лише, щоб діаметр столу був не надто великим.

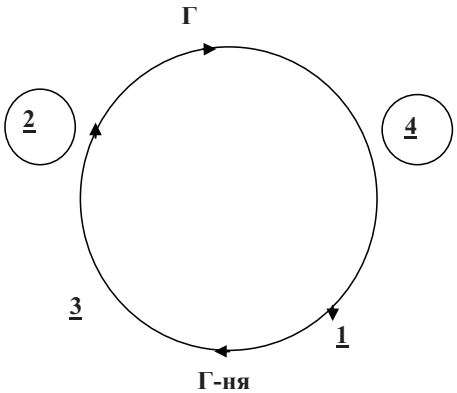


Рис. 2. Варіант розміщення гостей за столом при дружньому прийомі

3. Стіл П-подібної форми. На прийомі присутні чоловіки і жінки. Господар і господиня сидять поряд. Місце господині — справа від господаря. Перше почесне місце — справа від господині, друге — зліва від господаря (рис. 3).

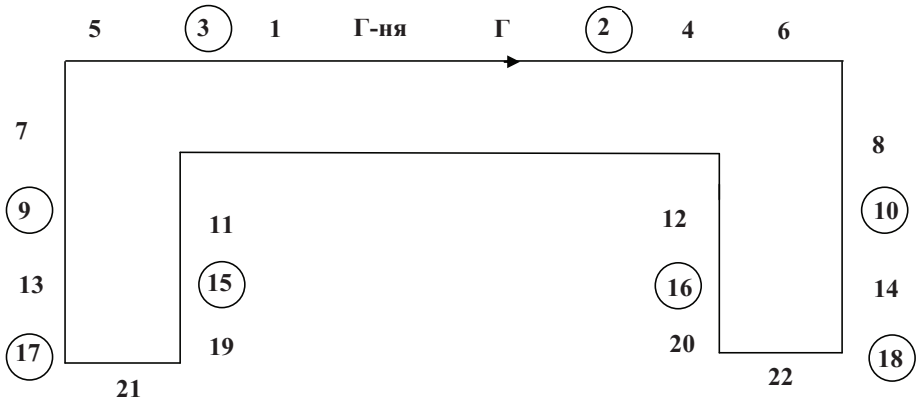


Рис. 3. Варіант розміщення гостей за П-подібним столом на змішаному прийомі

4. Стіл Ш-подібної форми. На прийомі присутні чоловіки й жінки. Місця господаря та господині поряд. Місце господині — справа від господаря (рис. 4).

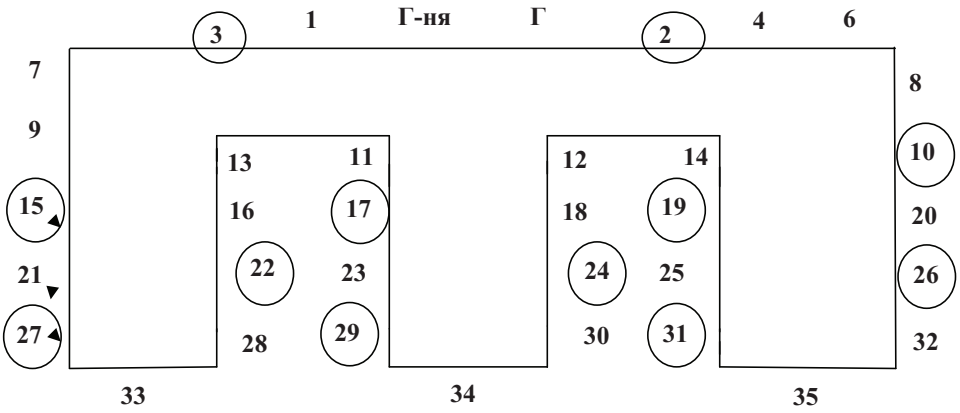


Рис. 4. Розміщення гостей за Ш-подібним загальним столом на змішаному прийомі

5. Під час прийомів «Сніданку» або «Обіду», які влаштовуються у зв'язку із двосторонньою нарадою, можливе розміщення делегацій навпроти одна одної (рис. 5).

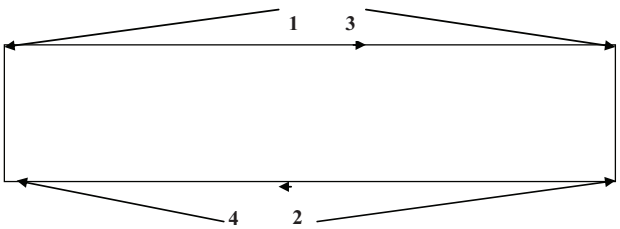


Рис. 5. Двостороннє розміщення за столом делегацій з перекладачами:
1, *2* — місця для голів делегацій; *3*, *4* — місця для перекладачів;
⟶ — направлення місць для гостей відповідно до рангу

6. Місця перекладачів можуть мати інше розміщення (рис. 6).

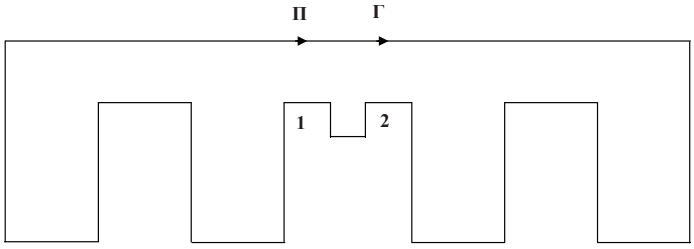


Рис. 6. Розміщення почесних осіб та перекладачів за столом на прийомі-обіді:
П, Г — місця для почесного гостя і господаря; 1, 2 — місця для перекладачів

7. Розміщення гостей з візитом. Гостей з візитом приймають у гостинній, в якій має бути відповідний меблевий гарнітур: диван, крісла, стіл.

Почесним місцем для гостя є диван. Господар сідає на диван зліва від гостя обличчям до дверей або в крісло, яке стоїть зліва від дивана. Почесний гість завжди займає місце праворуч від господаря (особи, яка приймає з візитом) і ніколи не сідає навпроти сонця (рис. 7). Термін протокольного візиту триває 10—15 хвилин, а за деяких умов і більше.

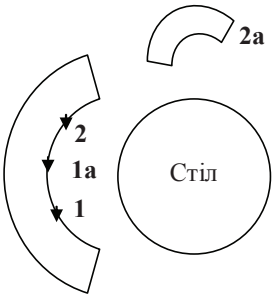


Рис. 7. Розміщення гостей з візитом:
1, *1а* — місця для гостей; *2*, *2а* — місця для господарів

8. Розміщення гостей за Т-подібним столом. На прийомі присутні тільки чоловіки. Господар прийому очолює стіл. Справа від нього — місце почесного гостя. На торці столу гостей не розміщують (рис. 8).

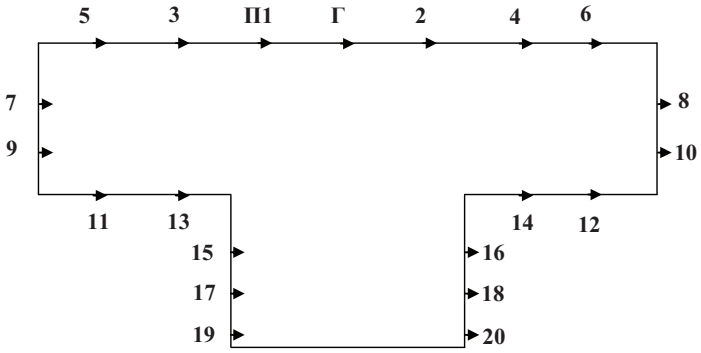


Рис. 8. Розміщення гостей за Т-подібним столом

9. Розміщення гостей за прямокутним столом. Присутні тільки чоловіки. Розміщення господаря та почесного гостя — на торцях столу. Даний варіант розміщення рідко зустрічається у дипломатичній практиці (рис. 9).

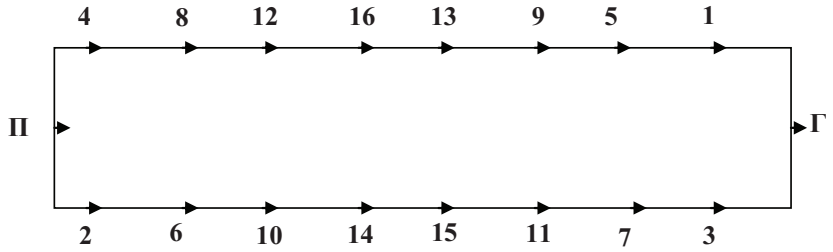


Рис. 9. Варіант розміщення гостей за прямокутним столом

10. Присутні чоловіки та жінки. Господар прийому і його дружина очолюють стіл на торцях (рис. 10). Цей варіант розміщення гостей за столом на прийомах, як і попередній, також зустрічається дуже рідко у вітчизняній дипломатичній практиці.

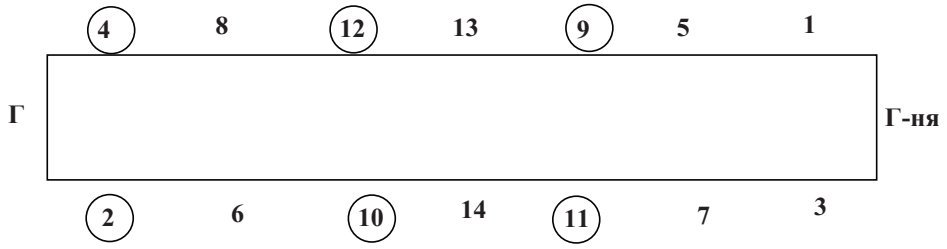


Рис. 10. Варіант розміщення гостей за прямокутним столом на змішаному прийомі

Додаток 20

ВАРІАНТИ БЕНКЕТНОГО МЕНЮ

МЕНЮ ПРИЙОМУ НА ЧЕСТЬ ДРУЖИНИ ПРЕЗИДЕНТА

Холодна закуска

Рибна закуска «Тар-Тар» із охолодженого норвезького лосося і зеленого аспарагуса, прикрашеного ікрою з лосося та зеленим маслом

Гаряча закуска

Млинці «По-старокиївськи», фаршировані печерицями з курячим м'ясом

Друга гаряча страва

Сьомга «Гриль» з масляною морквою, французькими бобами та картоплею «А ля крем»

Десерт

Груша, припущена у вині, з сиропом «Гренадін», з карамелізованим виноградом і дольками апельсина.
Чай, кава

Напої

Французьке біле вино «Шаблі»
Сік апельсиновий
Вода «Евіан» (без газу)
Вода «Перьє» (газована)

МЕНЮ БЕНКЕТУ-ОБІДУ НА ЧЕСТЬ ГЛАВИ ДЕРЖАВИ

Аперитив

Вино «Херес»	50 $см^3$
Бальзам	30 $см^3$
Вода охолоджена з льодом	

Холодні закуски

Ікра лососева на грінці	10/20/3/3
Нерка солона на огірку з лимоном	40/20/15
Бестер заливний з хріном	30/50/10
Салат із креветок в кошику	30/10
Огірки, помідори свіжі	50/75
Зелень	5

Гаряча закуска

Шампіньйони, запечені в кокотниці	100

Перша страва

Борщ український з пампушками	300/50

Друга страва

Крученики фаршировані чорносливом та яблуками, дерунами та цибулею	100/150/20

Десерт

Вареники з сиром, вишнями, сметаною та медом	200/20/30
Морозиво з шоколадом	100/5
Кава натуральна з коньяком	100/30
Чай з лимоном	200/10

Напої

Вода мінеральна	1 б.
Вино «Оксамит України»	75 $см^3$
Вино «Перлина Карпат»	75 $см^3$
Горілка «Давньокиївська»	100 $см^3$
Шампанське «Брют»	125 $см^3$
Хліб, батон	50/50

Додаток 21

Виробники кальянного тютюну

Nakhia (Єгипет) — найбільш поширений на сьогодні тютюн для кальяну на всій території колишнього СНГ. Володіє прекрасним співвідношенням ціна/якість і багатим вибором різних смаків, найвідомішими з яких є яблуко, подвійне яблуко, александрійське яблуко, вишня, диня, виноград, персик, троянда, манго, абрикос, фруктовий, лікерний, капучино, кава, кола, банан, карамель, лимон, полуниця, лакриця, жасмін, ваніль, фісташки і неароматизований тютюн. Більшість тютюну **Nakhia** продається в упаковках по 50, 150 і 250 г. Крім того, **Nakhia** виробляє неароматизовані тютюни для кальянів, і таких тютюнів існує чотири види: надлегкий, легкий, середній та міцний.

Al Fakher (ОАЕ) — дорогий елітний тютюн для кальяну. Визначається великою кількістю спеціального сиропу і насиченим смаком. Асортимент тютюну досить великий: полуниця, виноград, вишня, ананас, фруктовий, манго, троянда диня, кокос, лимон, апельсин, м'ята, капучино, банан, кола, молоко з бананом. Розфасовки по 50 г, 150 і 250. Основна різниця між **Nakhia та Al Fakher** у співвідношенні сиропу і тютюну: в єгипетському тютюні — 50 % сиропу і 50 % тютюну, а в **Al Fakher** це співвідношення складає 70 : 30 відповідно, за рахунок чого він має більш насичений смак.

Havana — ще одна торгова марка, яка відрізняється великим асортиментом смаків. Серед незвичайних можна виділити смак сливи. Це елітні тютюни, в яких співвідношення сиропу до тютюну складає 70 : 30. Випускається в розфасовках по 250 і 50 г і пакується в поліетиленові вакуумні пакети.

Шиша — російський кальянний тютюн, який випускається на території колишнього СНГ. Тютюн середньої якості, привабливий своєю ціною.

Додаток 22

Характеристика коктейлів-дижестивів та правила їх подавання

Назва групи	Назва напою	Посуд для приготування	Посуд для подавання	Смак і аромат	Колір	Особливості
1	2	3	4	5	6	7
Коктейль-дижестив (shot drink)	«Pink lady»	Шейкер	Мартінка	Лимонний, фруктовий, кисло-гірко-солодкий	Насичено червоний, каламутний	Дуже насичений червоний колір. Смак приємний, свіжий. Для коктейлю характерний лимонний сік, який надає вишуканого смаку. Відноситься до фруктових коротких напоїв
Дижестив	«Александра»	Шейкер	Мартінка	Кавовий	Кавовий	Призначений для другої половини дня (shot drink). М'який приємний смак. Нагадує аромат холодної кави
Коктейль аперитив-дижестив	«Rainbow»	Посуд гостя	Посуд гостя	Фруктовий м'ятно-кавовий	Червоний, білий, кавовий, зелений, світло-коричневий	Лікер «Мараскина» можна замінити цукровим сиропом 1:1. Напої вливати по черзі в посуд гостя по барній ложці
Коктейль-дижестив	«Ельдорадо-1»	Шейкер	Мартінка	М'який, шоколадно-гіркий	Кремовий	Для будь-якої пори року, легкий, приємний. Яєчний на смак. Лікер необхідно брати свіжим
Дижестив shot drink	«Ром стрингер»	Шейкер	Мартінка	М'ятно-гіркуватий	Яскраво-зелений	Для вечірнього прийому. Зелений колір надає особливого і неповторного кольору. Білий лікер, можна замінити «Creme de Menso»
Дижестив	«Ром егног»	Шейкер	Великий тумблер	Молочний гірко-солодкий	Блідо-жовто-кремовий	Дуже міцний. Потрібно посипати тертим мускатним горіхом. Краще п'ється, коли посуд добре охолоджений
Дижестив (тип highball)	«Кривава Мері»	Шейкер	Long drink	Свіжий, гіркий, гострий, солоний, томатний	Червоний	Відноситься до підбадьорюючих напоїв. Має пряний пікантний смак. Сіль, перець за смаком, соуси замінювати. Для прикрашання підійде стебло селери
Дижестив (групи sours highball)	«Холодний клубничний дайкики»	Шейкер	Мартінка	Свіжий, кислуватий	Клубничний, каламутний	Для вечірнього прийому, фруктовий, освіжаючий
						Має пряний пікантний смак. Сіль, перець за смаком. У стакан гостя налити томатний сік і зверху обережно по барній ложці горілку
Дижестив (тип highball)	«Степова устриця»	Стакан гостя	Бокал гостя	Гострий, томатний, присмак паприки	Каламутний, червоний	Має однорідну консистенцію, тому що збивається. Відноситься до підбадьорюючих напоїв. Прикрасою може бути солодка молота паприка

Додаток 23

Характеристика змішаних напоїв

Аперитиви — напої, які вживають до їжі для збудження апетиту. Вони поділяються на *алкогольні*, наприклад, вермут, сухе вино, ігристі вина; *звичайні* — мінеральна вода, соки (апельсиновий, грейпфрутовий, яблучний), *коктейлі-аперитиви* — «Манхетен», «Мартіні драй», «Маргарита».

Ангостура Бітер (Angostura Bitters) — гіркий, дуже концентрований бальзам. Виробляється із коріння гречанки, кори хінного дерева, різних трав та ягід. Назва пов'язана з містом Ангостури, Венесуелі. Використовується як ароматизатор коктейлів.

Бак (Buck) — різновид довгого напою, для приготування якого використовують міцний алкогольний напій, лимонний сік, імбирне пиво, лимонад. Прикрашають спіраллю з лимонної цедри.

Глінтвейн (Glintvain) — напій, який виготовляється із червоного або білого кріпленого вина з додаванням лимонного соку, цукру, гвоздики, кориці. Разом із приправами вино підігрівають на слабкому вогні, не доводячи до кипіння, і проціджують крізь ситечко у стакан для грогу або глінтвейну.

Грог — напій, який виготовляється із рому, лимонного соку, цукру і гарячої води. Ром можна замінити коньяком або віскі.

Дейзі (daisier) — солодкий, переважно дамський, довгий змішаний напій, для приготування якого використовують міцні алкогольні напої, гранатовий або малиновий сироп, лимонний сік.

Джулеп (Julep) — освіжаючий, довгий змішаний напій, складовою частиною якого є м'ята (іноді м'яту замінюють м'ятні сироп або лікер).

Деш (Dash) — одиниця виміру, дорівнює 3–5 краплям або 0,5 мл, використовується для додавання інгредієнтів до коктейлів невеликими дозами.

Дижестив (digestif) — напій, який подають після трапези для стимулювання травлення об'ємом 50–100 мл. В якості дижестивів подають міцні алкогольні напої, гіркі настоянки, солодкі лікери або солодкі коктейлі, наприклад «Александр», «Stinger» (жало), «Grasshopper»(коник).

Дистиляція — процес нагрівання рідини з наступним охолодженням та конденсацією пари для отримання чистого рафінованого продукту.

Egg-nogs, Flips (єг-ног, фліпс) — теплі або холодні довгі змішані напої, калорійні та дуже поживні. Їх можна подавати вранці до сніданку. До їх складу входить молоко або вершки, цукор, жовток яйця, а також може використовуватися яєчний лікер. Рекомендується прикрашати єг-ног тертим мускатним горіхом. Холодний єг-ног готують у шейкері та подають у коктейльній вазочці. В якості наповнювача додають холодне молоко.

Теплий єг-ног можна приготувати двома способами: 1) всі компоненти перемішати у шейкері та додати в якості наповнювача гаряче молоко; 2) всі компоненти підігріти на водяній бані та збити вручну вінчиком і також наповнити гарячим молоком. Як правило, єг-ног подають у склянках для грогу. Наприклад, Brazil Flip (ром), Brandy Egg-nog (бренді/коньяк), Bourbon Egg-nog (Whiskey Bourbon).

Зум (zoom) — солодкий, дуже поживний коктейль, який являє собою комбінацію компонентів: меду, вершків та міцного алкогольного напою або лікеру. Ці напої готують у шейкері.

Коблер (cobler) — довгий змішаний напій, який готують на міцно-алкогольній основі з обов'язковим додаванням фруктів, ягід та подрібненого льоду. Коблери можуть містити також шампанське, вино, сироп, фруктові соки, содову воду. Мають освіжаючу дію. Подаються у довгих склянках, які мають назву «коблер» або «вазочка».

Приготування: подрібнений лід кладуть на дно склянки, додають нарізані кружечками фрукти, потім «ангостуру-бітер», а також лікер або сироп. Шампанське наливають

в якості наповнювача, сервірують двома короткими соломинками. Нижче наведені назви змішаних напоїв: апрікот коблер (лікер/апрікот Brandi), полуничний коблер (полуничний лікер чи сироп).

Коктейль (cocktail) — назва найбільш відомого типу змішаних напоїв, які являють собою комбінацію найрізноманітніших компонентів. Бувають алкогольні та безалкогольні коктейлі. Слово «коктейль» з англійської мови перекладається як «півнячий хвіст». Назва пов'язана з пістрявим, яскравим кольором цих напоїв. Батьківщиною коктейлю вважають Північну Америку.

Коктейлі-аперитиви — обідні коктейлі (pre-dinner-cocktails) — це велика група коктейлів, які, як правило, є сухими. Їх основною ознакою є використання міцноалкогольних чи безалкогольних напоїв, а також вермутів, бітерсів та фруктових соків. Подають перед їжею для збудження апетиту.

Одним із перших коктейлів-аперитивів є Martini-cocktail. Коктейлі-аперитиви на основі віскі (Manhattan, Old-Fashioned, Rob Roy), на основі джина (Bronx, Gibson, Negroni, Pink Lady), горілки (Blue Lagoon, Vodkatini), рому (Bacardi — cocktail, Daaiquiri), коньяку (Side cat, Between the Sheets), текіли (Margarita).

Коктейлі-аперитиви можуть виготовлятися чотирма способами: безпосередньо у склянці гостя, у склянці для змішування, шейкері, міксері або блендері.

Післяобідні коктейлі (after-dinner-cocktails) — це велика група солодких коктейлів, які подають після трапези. До їх складу входять бренді або коньяк, велика кількість лікерів, сиропів, фруктових соків, вершків. Такі коктейлі частіше за все готують у шейкері та подають в охолоджувальних коктейльних чарках. Як правило, їх склад такий: 1/3 — алкогольні напої або лікер, 1/3 — лікер, 1/3 — вершки.

Приклад: Alexander (коньяк), Golden Cadillac (лікер Galliano), Grasshopper (м'ятний лікер та лікер какао), B52 (лікер kahlna, Barley's, Grand Marni).

Коктейлі на основі шампанського та ігристих вин

Дана коктейльна група належить до групи «Long drinks» (довгі змішані напої). Окрім ігристих вин, вони можуть включати міцні алкогольні напої, лікери, а також фруктові соки. Подаються охолодженими в бокалі або вазочці для шампанського.

Приклад: Кіп рояль (смородиновий лікер, шампанське), Французаз Роял (малиновий лікер, шампанське), Шампанське — коктейль II (коньяк, шампанське), Ай Ві У (коньяк), Принц Уельський (лікер Grand Marni).

Колінзи, кулери — це коктейлі, які належать до великої групи довгих змішаних напоїв, що подаються, як правило, у літню пору року. Колінзи отримали назву від імені одного із барменів, який почав їх приготовляти. Такі коктейлі подають у високих склянках (Collinsglas).

Склянку колінз наповнюють на ¾ кубиками льоду, додають 40–50 мл міцноалкогольного напою, 25–30 мл лимонного соку та два кубики цукру, а також один деш ангостури та газовану воду в якості наповнювача. Прикрашають двома коктейльними вишнями, а також кругляшком та подають із соломинкою.

Приклад: Tohn Collins (Genever — голландський міцно-алкогольний напій), Tom Collins (Gin) Brandy Collins (Brandy/коньяк).

Кулери (coolers)

Кулери походять від слова *coll* — холодний і схожі за приготуванням із колінзами.

Приготування: 2 кубики цукру, 1 деш ангостура, газована вода (наповнювач), прикраси: 2 вишні, шматочок лимона. У склянку «колінз» на ¾ наповнюють товченим льодом, 3 барні ложки цукру, 1 деш Ангостури — бітер, 25—30 мл лимонного соку, 40—50 мл міцно-алкогольного напою та в якості наповнювача Джинжер, але прикрашають фруктами та додають соломинку.

Приклад: Apricot Lemon Cooler (лікер «Абрикосовий Бренді»), Canadian Cooler (Віскі канадські), Caribbican Cooler (ром / світлий).

Красти (crustas)

Це група напоїв, які належать до післяобідніх. Особливістю цих коктейлів є оформлення бокалів цукровою або сольовою облямівкою. Для створення краст-облямівки використовують фрукти — лимон, апельсини, лайм, мандарини, а також сиропи чи лікери яскравого кольору. Для цього край бокалу притуляють, наприклад, до лимона, а потім занурюють у цукор, або краї бокалу занурюють до підготовленого сиропу, а потім у цукор. Тоді край-облямівка набуває кольору. Можна робити багатоколірні облямівки, почергово занурюючи до різних за кольором сиропів.

Приготування: беруть бокал із підготовленою цукровою облямівкою, добавляють міцні алкогольні напої, лікери, сиропи, струшують у шейкері та обережно переливають у підготовлену склянку.

Приклад: Brandi Crusta (коньяк/бренді), Gin Crusta (джин).

Крюшон (bonle) — це освіжаючий напій, основу якого складають фрукти, шампанське, вино (переважно біле). Виготовляється великими порціями. Подають у багатопорційному посуді (крюшонниці або глечику), температура напою — 8–10ºС.

Оустер (oyster) — устриця. Гострий напій, який готується переважно із бренді, яєчного жовтка, томатної пасти та спецій. Оустери відзначаються своєю витверезуючою силою і п'ються одним ковтком.

Післяобідній напій — афте-дінер дринк (after-dinner drinks) — група солодких десертних напоїв, які подають після завершення меню.

Пунш — напій, який відноситься до групи коротких напоїв. Пунші бувають холодні й гарячі. Їх готують із міцно-алкогольної основи, води, чаю або соку з додаванням спецій.

Пус-кафе (Pousse-cafe) — післяобідній десертний коктейль, що складається із шарів різних лікерів, сиропів, настоянок, враховуючи колір та вагу компонентів.

Пуфф (Puff) — суміш молока та міцного спиртного напою, який струшують, а потім доливають содовою водою.

Ріккі (rickey) — довгий змішаний напій з лайму, цукрового сиропу, міцно-алкогольної основи та содової води.

Сангарі (sangare) — довгий змішаний холодний або гарячий напій, який готують із міцної основи з додаванням вина або пива, гарячої або холодної води та тертого мускатного горіха.

Соуер (sour) (кислий) — короткий коктейль із лимонного соку, цукру, льоду та будь-якого міцного напою.

Слінг (sling) — довгий змішаний напій, дещо схожий на пунш, подається холодним або теплим. Основні компоненти: лимонний сік, гранатовий або цукровий сироп, а також міцні напої.

Свізл (Swizzl) — тропічний довгий напій на основі рому, соку лаймів, цукрового сиропу, бітеру та льоду. Всі компоненти змішують спеціальною паличкою («свізл»).

Смеш (smash) — короткий напій, схожий на джулеп, але його готують у шейкері.

Тодді — довгий змішаний напій, який складається із суміші міцної алкогольної основи, цукрового сиропу, прянощів, гарячої води.

Фікси — аналогічно коблерам готуються безпосередньо у посуді гостя, як правило, у склянці old-fashioned (олд-фешнед).

Приготування: цукор розчиняють у воді, додають лимон або лимонний сік та алкоголь. Розмішують, додають подрібнений лід. Прикрашають нарізаними у вигляді кубиків фруктами.

Приклад: Бранці фікс (на основі віскі), Карибський фікс (ром, додаткові продукти), Bourbon фікс (на основі коньяку).

Додаток 24

Способи споживання лікерів

Лікер	Основні компоненти	Вживання	Участь у коктейлях
1	2	3	4
Amaretto	Мигдаль (кісточки абрикоса)	У чистому вигляді, з льодом, у деяких стравах	God Mother, God Father, French Conection
Aprikot Brandy	Абрикоси, бренді	У чистому вигляді з льодом	Paradise
Benedictine	Секретні рослини, кірочки, трави з Нормандії	У чистому вигляді з льодом	У коктейлях
Chartreuse	Трави, рослини, бренді	У чистому вигляді з льодом	У коктейлях
Cointreau	Гіркі і солодкі апельсинові кірочки	У чистому вигляді з льодом	Side Car, White Lady, Margarita, Golden Dream, Tampico
Curacao	Гіркі апельсинові кірочки, різні екстракти залежно від різновиду	У чистому вигляді з льодом	У коктейлях
Drambuie	Віскі, вересковий мед	У чистому вигляді з льодом	Rusty Nail
Frangelico	Лісові горішки, дикі ягоди, квітки апельсинового дерева	У чистому вигляді, в деяких блюдах, з кавою	У коктейлях
Galliano	Ваніль, 30 різних трав і рослин		Harvey Wallbanger, Golden Dream, Golden Cadillac
Grand Marnier	Кірочки апельсинів, коньяк	У чистому вигляді з льодом	У коктейлях
Irish Mist	Вересковий мед, ірландське віскі	У чистому вигляді з льодом	
Jagermeister	56 різних трав і кірочок	У чистому вигляді (охолоджені) з льодом, тоніком або содовою	
Kalhua	Кавові зерна	У чистому вигляді з льодом	Black Russian, White Russian
Mandarine Napoleon	Мандарини, коньяк	У чистому вигляді з льодом	У коктейлях з соком, шампанським
Southern Comfort	Персики, бурбон	У чистому вигляді з льодом	У коктейлях
Tia Maria	Ром, кавові зерна, спеції	У чистому вигляді	У коктейлях
Maraschino	Вишня	У чистому вигляді	У коктейлях
Passoa	Маракуйя, лимони	З апельсиновим соком	У коктейлях
Irish Cream	Ірландське віскі, вершки, ароматизатори (шоколад та інші)	У чистому вигляді з льодом	У коктейлях

Міжнародні міри об'єму, прийняті в барах:

1 dash (деш) — 3—5 крапель;
barspoon (барспун) — декілька деш;
cl — сантилітр;
1,5 Fl oz (рідка унція) = 4,2 сантилітра;
2 Fl oz = 5,6 сантилітра;
¼ Fl oz = 0,7 сантилітра.

У Росії одиниці об'єму практично ніколи не використовуються. Алкогольні напої вимірюють, як правило, в грамах. Для зручності підрахунків нижче будуть наведені приблизна вага 1 літра та 4 сантилітрів (міжнародна міра для бару) основних напоїв.

Горілка, коньяк, бренді, текіла, джин, ром: літр — 952 грама, 4 cl — 38 грамів.

Основні лікери: літр — 1092 грама, 4 cl — 44 грама.

Креми: літр — 1252 грама, 4 cl — 50 грамів.

Додаток 25

Основні види кави різних країн світу

№ з/п	Назва кави	Характеристика
1.	Айншпенер	Чорна кава або кава-мокко у склянці зі збитими вершками (Австрія)
2.	Айріш-кава (кава по-ірландськи)	Гаряча кава з цукром, віскі і злегка збитими вершками
3.	Бічерін	Третина кави, третина шоколаду, третина вершків (Турин)
4.	Бідермайєр	Велика чашка кави-мокко з абрикосовим лікером і збитими вершками (Австрія)
5.	Браунер	Австрійська назва чорної кави з молоком (маленька або велика чашка)
6.	Доппіо	Подвійна кава еспресо
7.	Кава о-ле	Французька кава з молоком, в якій молока значно більше
8.	Кава-брюло	Фламбована кава з додаванням коньяку, спецій та цукру
9.	Кава-крем	Французька еспресо з молоком, нагадує капучино
10.	Кава-льєжуа	Французька кава-глясе з ванільним морозивом та вершками
11.	Кава-натюр	Французька назва чорної кави
12.	Кава-серре	Французька еспресо, яка готується з невеликою кількістю води
13.	Кава-вьєнуа	У Франції так називають австрійську «айншпенер»
14.	Кава-американо	Розведена водою кава еспресо, походить з Америки, але нині поширена в Італії
15.	Кава-кон-панна	Розведена водою кава еспресо зі збитими вершками
16.	Кава-коретто	Еспресо з додаванням граппи
17.	Кава-латте	Італійська кава з молоком
18.	Кава-лунго	Розведена водою кава еспресо
19.	Кава-маккиято	«Плямиста», еспресо з невеликою кількістю молока
20.	Кава-неро	Чорна кава
21.	Капучино	Еспресо з «шапочкою» зі збитого у піну молока
22.	Капучино-кон-панна	Капучино з «шапочкою» із вершків
23.	Кремат	Каталонська кава з ромом і цукром
24.	Кава-фертинг	Кава з горілкою або фруктовим шнапсом (Швейцарія)
25.	Кава-комплект	З чорною кавою або кавою-меланж подається рогалик
26.	Кава-феркерт	Дуже слабка кава з молоком, у якій молока більше (Австрія)
27.	Кахве	Кава по-турецьки, зварена з цукром у джезві

Закінчення дод. 25

№ з/п	Назва кави	Характеристика
28.	Капуцинер	Велика чашка чорної кави з молоком або збитими вершками (Австрія)
29.	Кайзермеланж	Чорна кава зі збитим жовтком і медом або цукром
30.	Карибська кава	Кава, лікер Калуа, ром, цукор з тростини, вершки
31.	Кава по-французьки	Кава, лікер Куантро, цукор з тростини, вершки
32.	Кава по-італійськи	Кава, лікер Амаретто (або Самбука), цукор з тростини, вершки
33.	Кава по-чилійськи	Кава, лікер Піско, цукор з тростини, вершки
34.	Кава-смуфі	Холодна кава з коричневим цукром, бананами і ваніллю, меленим мигдалем і кленовим сиропом з кубиками льоду, прикрашена м'ятою
35.	Консул	Чорна кава з холодною водою
36.	Латте-макіято	Молоко з невеликою кількістю кави
37.	Марія Терезія	Кава-мокко з додаванням апельсинового лікеру (Австрія)
38.	Маріломан	Мокко з коньяком або еспресо з куантро
39.	Марокіно	Варіація мачьято з додаванням какао
40.	Мазагран	Підсолоджена кава-мокко з мараскіно, ромом і льодом
41.	Меланж	Австрійська варіація кави з молоком; половина кави, половина гарячого молока з великою кількістю піни
42.	Мокко	Маленька чашка міцної чорної кави (Австрія)
43.	Обермайєр	Чорна кава у великій чашці з тонким шаром холодних вершків (за ім'ям великого музиканта)
44.	Ристретто	Еспресо з невеликою кількістю води
45.	Фіакер	Еспресо або мокко з ромом чи коньяком у склянці зі збитими вершками
46.	Францисканер	Надто світла кава-меланж зі збитими вершками
47.	Фарисеєм	Гаряча кава з цукром, какао, ромом, прикрашена збитими вершками
48.	Хот-шот	Надто гаряча кава еспресо з лікером і вершками
49.	Шварцнер	Чорна кава (Австрія)

Додаток 26

Подавання кави

Посуд	Характеристика напою
Чашка для еспресо 20 мл	Рістретто (*італ.* — короткий) — еспресо, зварений у меншому об'ємі води і за менш тривалий час (15—20 с)
Чашка для еспресо 25—30 мл	Еспресо «романо» (*італ.* — римський) — еспресо з краплею лимонного соку. Зазвичай подається з долькою лимону на блюдечку
Чашка для еспресо 35—40 мл	Еспресо коретто (*італ.* — приправлений) — еспресо з додаванням 10 мл алкогольного напою. Італійці додають самбуку (анісову горілку) або граппу (виноградну горілку). Можливе використання куантро (апельсинового лікеру), амаретто (мигдального лікеру) тощо
Чашка для еспресо 40 мл	Еспресо макіято (*італ.* — плямистий) — еспресо з молочною пінкою. Після приготування в чашку викладається 1—2 чайні ложки збитого молока
Чашка для еспресо 35—45 мл	Еспресо з сиропом. Додати в чашку 10—15 мл сиропу, зварити еспресо
Чашка для капучино 50—60 мл	Еспресо допіо (*італ.* — подвійний) — подвійна порція еспресо, приготована за допомогою подвійного холдера
Чашка для капучино 80—100 мл	Еспресо кон-панна — еспресо, до якого зверху покладено збиті вершки. Після приготування еспресо в чашку за допомогою кондитерського сифона додають збиті вершки
Кружка для фільтрової кави 180—200 мл	Американо — еспресо, розведений гарячою водою. Приготувати еспресо у джиггері, перелити у чашку, долити гарячою водою

Додаток 27

Приготування та подавання кавових напоїв

Назва	Посуд для подавання	Характеристика	Інгредієнти	Способи приготування
Класичне капучино	Чашка капучино. Об'єм напою — 110 мл	Легка молочна піна з ароматним еспресо	Молоко — 80 мл Еспресо — 30 мл	Збити в пітчері молоко; приготувати одну порцію еспресо в чашку; влити збите молоко
Капучитта	Чашка капучино. Об'єм напою — 110 мл	Класичне капучино з додаванням сиропу за вибором гостя	Молоко — 65 мл Сироп — 15 мл Еспрессо — 30 мл	Збити в пітчері молоко; влити в чашку сироп за вибором гостя; приготувати одну порцію еспресо в чашку; влити збите молоко
Осіннє капучино	Бокал айриш-кава, трубочка для коктейлів Об'єм напою — 190 мл	Молочно-кавово-шоколадна суміш	Молоко — 150 мл Суміш для приготування гарячого шоколаду — 10 мл; Еспресо — 30 мл; Какао-порошок	Збити в пітчері молоко; висипати у бокал суміш; приготувати одну порцію еспресо в джиггері; влити еспресо в бокал і ретельно розмішати; влити збите молоко; посипати какао-порошком
Карамельне латте	Бокал айриш-кава, трубочка для коктейлів Об'єм напою — 200–220 мл	Напій, в якому класичне поєднання кави і свіжого молока злегка відтіняється смаком карамелі	Молоко — 165—185 мл Еспресо — 30 мл Карамельний сироп «Монін» — 5 мл	Збити під паровим краном молоко в пітчері; приготувати одну порцію еспресо в джиггері; влити в бокал; заповнити чашку молоком; спеціальною пляшкою для сиропу нанести на поверхню молока візерунок карамеллю («квітку», «спіраль»)
Карамельний мокко	Бокал айриш-кава, трубочка для коктейлів Об'єм напою — 200–220 мл	Два класичних поєднання в одному напої: кава + молоко і кава +шоколад	Шоколадний сироп — 15 мл Молоко — 110—130 мл Еспрессо — 30 мл Вершки 11 % — 40 мл Карамельний сироп «Монін» — 5 мл	Налити в бокал шоколадний сироп; збити молоко в пітчері, налити в бокал; приготувати одну порцію еспресо в джиггері; влити в бокал; викласти зверху збиті вершки; спеціальною пляшкою для сиропу, нанести на поверхню вершків декілька розчерків карамелі
Латте макіятто	Бокал айриш-кава, трубочка для коктейлів Об'єм напою — 200—220 мл	Кава з молоком, зверху викладається молочна пінка	Молоко — 170—190 мл Еспресо — 30 мл	Збити молоко в пітчері, налити в бокал так, щоб до нього потрапила і молочна пінка з поверхні; приготувати одну порцію еспресо в джиггері; влити в бокал чітко по центру
Льодяна кава американо	Хайбол Об'єм напою — 200—220 мл	Легкий насичений кавовий напій з льодом	Вода — 140—160 мл Еспресо — 30 мл Лід — 4—5 кубиків	Заповнити бокал холодною водою на ¾ об'єму; приготувати одну порцію еспресо в джиггері; влити в бокал; акуратно засипати у бокал лід
Фраппе «Зимова вишня»	Мілкшейк, трубочка для коктейлів Об'єм напою — 260 мл	Холодний вершково-молочний коктейль зі смаком вишні та мигдалю	Лід — 5 кубиків Вишневий сироп «Монін» — 20 мл Мигдальний сироп «Монін» — 10 мл Вершки 11 % — 100 мл Еспрессо — 60 мл Вишневе морозиво — 50 г	Засипати в шейкер лід; вилити в шейкер вишневий сироп; залити в шейкер мигдальний сироп; залити в шейкер вершки; приготувати подвійну порцію еспресо в джиггері; влити еспресо в шейкер; ретельно змішати всі інгредієнти і перелити в бокал; додати кульку морозива

Продовження дод. 27

Назва	Посуд для подавання	Характеристика	Інгредієнти	Способи приготування
Льодяний еспресо	Чашка для еспресо Об'єм напою — 30—35 мл	Міцний, освіжаючий напій. Щойно зварений еспресо, зберігає всі власні смакові й ароматичні якості та пінку-крема, миттєво охолоджений за допомогою льоду	Еспресо — 30 мл Лід — 4—5 кубиків	Приготувати одну порцію еспресо в джиггері; засипати в шейкер лід; вилити в шейкер еспресо, закрити і швидко струхнути протягом 2—3 с; вилити в чашку Смак напою можливо урізноманітнити додаванням в чашку 10—15 мл сиропу
Латте з льодом	Бокал для айриш-кави Об'єм напою — 200—220 мл	Щойно зварений еспресо з прохолодним молоком і кубиками льоду	Молоко — 140—160 мл Еспресо — 30 мл Лід — 4—5 кубиків	Заповнити бокал охолодженим молоком на ¾ об'єму; приготувати одну порцію еспресо в джиггері, вилити у бокал; акуратно засипати у бокал лід
Кава мокко з льодом	Хайбол Об'єм напою — 200—220 мл	Улюблене поєднання кави і шоколаду, подається в бокалі з кубиками льоду	Шоколадний сироп «Монін» — 15 мл Молоко — 115—135 мл Еспресо — 30 мл Лід — 5—6 кубиків	Налити в хайбол сироп; заповнити охолодженим молоком хайбол на ¾ об'єму; приготувати одну порцію еспресо в джиггері, вилити у хайбол; акуратно засипати у бокал лід
Кава по-карибськи	Чашка для капучино Об'єм напою — 65 мл	Кава з ромом та вершками	Кава по-східному 50 мл Цукор — 5 г Ром — 2—3 мл Вершки 11 % — 10 мл	Приготувати каву по-східному з цукром, додати чайну ложку холодної води, аби осіла гуща, процідити в чашку; додати ром; за допомогою кондитерського сифона прикрасити поверхню кави шапкою з вершків; почати слід з країв і рухатися по спіралі до центру
Кава по-віденськи	Чашка для капучино Об'єм напою — 80 мл	Міцна кава з пухкою шапкою вершків, прикрашених апельсиновою цедрою, корицею, мускатним горіхом	Апельсинова цедра — 8 г Подвійний еспресо — 60 мл Вершки 11 % — 20 мл Кориця, мускатний горіх	Приготувати цедру, зрізавши шкірку зі свіжого апельсину спеціальним ножем; приготувати подвійний еспресо в чашку; за допомогою кондитерського сифона прикрасити поверхню кави шапкою з вершків; почати слід з країв і рухатися по спіралі до центру; посипати вершки корицею і меленим мускатним горіхом; викласти на вершки апельсинову цедру
Кава по-кубинськи	Чашка для еспресо Об'єм напою — 40 мл	Міцна і солодка кава з легкою пінкою	Цукор — 5—6 г Еспресо — 30 мл	Насипати повну чайну ложку цукру у маленький пітчер; підставити пітчер під носик холера і зварити одну порцію еспресо, постійно помішуючи ложечкою в чашці; у процесі приготування утворюється легка піна
Кава глясе	Бокал айриш-кава, з трубочкою для коктейлів Об'єм напою — 120 мл	Кава з морозивом — одночасно і десерт, і напій	Ванільне морозиво — 50 г Ванільний сироп «Монін» 10 г Подвійний еспресо — 60 мл	Викласти в бокал кульку ванільного морозива; влити ванільний сироп; приготувати подвійний еспресо в джиггері, влити в бокал
Ред ай (Red eye — англ. «червоне око»)	Кружка для фільтрової кави Об'єм напою — 250 мл	Один із найбільш тонізуючих кавових напоїв	Фільтрова кава — 220 мл Еспресо — 30 мл	Заварити фільтр-каву із розрахунку 50 г кави на 1 л води; залити фільтраційну каву в кружку; зварити еспресо і вилити в чашку

Закінчення дод. 27

Назва	Посуд для подавання	Характеристика	Інгредієнти	Способи приготування
Фідель	Бокал айриш-кава, з трубочкою для коктейлів Об'єм напою — 170—180 мл	Екзотичний коктейль з вершками і смаком мигдалю та кокосу	Мигдальний сироп — 20 мл Кокосовий сироп — 20 мл Вершки 11 % — 100—110 мл Еспресо — 30 мл Тертий мигдаль — 5 г	Влити в бокал мигдальний сироп; влити в бокал кокосовий сироп; збити міцну піну з вершків; зварити одну порцію еспресо в джиггері; вилити вершки і еспресо в бокал; прикрасити поверхню піни тертим мигдалем
Бамбл	Хайбол з трубочкою для коктейлів Об'єм напою — 250 мл	Оригінальний кавово-апельсиново-карамельний напій з освіжаючим смаком	Лід — 5 кубиків Карамельний сироп — «Монін» 50 мл, Сік апельсиновий свіжовичавлений — 100 мл Еспресо — 30 мл	Наповнити бокал льодом; налити на лід карамельний сироп, аби він стік на дно бокалу; обережно налити в бокал апельсиновий сік, аби він не змішувався з сиропом; приготувати еспресо і повільно влити його на лід таким чином, щоб він не змішався з соком. Напій у бокалі утворює три чітких різнокольорових пласти
Раф	Кружка для фільтрової кави Об'єм напою — 200 мл	Вершково-кавовий напій, винахід московських бариста	Цукор — 10 г Вершки 10—11 % — 150 мл Еспрессо	Засипати в пітчер цукор; залити в пітчер вершки; зварити еспресо і вилити в пітчер; прогріти під паровим краном до температури 75—80 ^{0}С, перелити в чашку
Едем	Бокал айриш-кава, з трубочкою для коктейлів; розмішується за бажанням гостя Об'єм напою — 120 мл	Авторський рецепт Юлії Єв-графової, центр навчання «Формула кофе» (Москва)	Апельсинова цедра Лід — 6–8 кубиків Темний ром — 15 мл Амаретто — 5 мл Сироп коктейльної вишні — 10 мл Шоколадний сироп «Монін» — 10 мл Вершки 11 % — 15 мл Еспресо — 30 мл	Приготувати цедру у вигляді тонкої довгої стружки, зрізавши шкірку зі свіжого апельсину спеціальним ножем, викласти в бокал; роздробити лід в блендері, викласти в бокал столову ложку з верхом подрібненого льоду; змішати ром, амаретто та вишневий сироп і вилити суміш на лід; додати в бокал шоколадний сироп; по ножику вилити у бокал вершки, аби утворився окремий шар; приготувати еспресо і вилити в бокал по ножику на вершки
Глясе з ромом	Чашка для капучино, подається без цукру Об'єм напою — 80 мл	Кавовий десерт-морозиво з ромом	Ванільне морозиво — 50 г Еспресо — 30 мл Темний ром — 10 мл	Викласти в чашку кульку морозива; приготувати порцію еспресо в джиггері, акуратно вилити в чашку, аби не потрапило на морозиво; вилити на морозиво ром
Доміно	Айриш-кава, з трубочкою для коктейлів Об'єм напою — 160—180 мл	Прохолоджувальний коктейль із кави, шоколадного і ванільного морозива	Еспресо — 30 мл Ванільне морозиво — 30 г Лід — 3–4 кубики Темне шоколадне морозиво — 30 г Лід — 3–4 кубики Вершки 11 % — 30 мл Гарячий шоколад	Приготувати порцію еспресо, охолодити в шейкері з льодом і вилити в бокал; м'яке підтанувше ванільне морозиво і лід збити в блендері, акуратно викласти на каву, сформувавши в бокалі світлий шар; м'яке підтанувше шоколадне морозиво і лід збити в блендері, акуратно викласти на каву, сформувавши в бокалі темний шар; прикрасити бокал збитими вершками за допомогою кондитерського сифона; прикрасити збиті вершки кількома краплями гарячого шоколаду

Додаток 28

Характеристика чаїв

Білий чай виготовляється тільки у Китаї в провінції Фуцзянь. Це слабо ферментований (на 5—10 %) чай, який одержують шляхом підв'ялювання в спеціальному обладнанні для сушки. Показником його якості є наявність білих ворсинок на поверхні сухого чайного листа. Він буває двох типів: бруньковий, для виготовлення якого використовують тільки бруньки (Бай Хао, Інь Чжень) і листовий — використовують бруньки та голчаті листочки (Інь Чжень). З цієї сировини готують найбільш тонкі й вишукані чаї.

Жовтий чай виготовляється впродовж 72 годин. Його обробляють шляхом «томлення в кучах»: чайний лист деякий час підсушують на прохолодному повітрі, потім тримають на пару, від чого він жовтіє. В результаті такої обробки відбувається термічно-вологий процес ферментації (10 %) чаю. Настій з цього чаю (наприклад, Цзюнь Шань, Інь Джень) має жовтуватий відтінок, прозорий і запашний.

Зелений чай практично неферментований (2—5 %), тому близький до живого чайного листу (в ньому зберігається найбільше вітамінів та інших корисних речовин). Видів зеленого чаю багато, вони розрізняються за такими ознаками: видом чайного дерева, технологією збирання та обробляння, формою чайного листа, місцем вирощування, якістю. Кращі з них китайські чаї: Бі Ло Чунь із провінції Цзянсі, Сі Ху Лун Цзін із провінції Чжецзян, Хуан Шань Мао Фен і Тай Пін Хоу Кунь із провінції Аньхой та ін., тайванський — Formosa Gunpowder, японський — сенча (підвид — гьєкуро) та деякі інші.

Червоний чай (у китайській класифікації) в Європі називають *чорним чаєм*. Ферментація червоного чаю, тобто окиснення чайного соку, досягає 45—50 %. Кращими вважаються індійські чаї з місцевості Дарджилінг (плантації — Jungpana, Castleton, Bloomfeld, Margaret's Hope, Namring, Gielle), із штатів Сикким, Ассам (плантації — Mokalbarie, Thowra, Numalighur, Napuk), китайські чорні (червоні) чаї юннані з провінції Юннань, кімуни з провінції Аньхой та деякі інші.

Улуни — це чаї, що знаходяться посередині між зеленими (неферментованими) і чорними (ферментованими) чаями. Їх поділяють на дві групи: слабоферментовані (20–40 %) і сильноферментовані (50—80 %). Назва «улун» від географічної назви річки Улунцзян, що в провінції Фуцзянь. Вважають, що чай улун увібрав у себе свіжість і чистоту зеленого, насиченість із солодкість червоного та пахучий аромат квіткового чаю, тобто це один з найкращих чаїв. Улуни виготовляють у провінціях Фуцзянь, Гуандун і Аньхой. Кращі китайські сорти: Те Гуань Інь («Залізна Бодхисатва»), Да Хун Пао («Великий червоний халат»), У І Шунь Сянь («Нарцис»), У І Ба Сянь («Вісім безсмертних»), Мао Се («Волосатий краб») тощо, тайванські: Си Цзи Чунь («Весна чотирьох сезонів»), Шань Линь Си («Гірський струмок»), У Ше («Пристанок туманів») та ін.

Пуери — чорні чаї, які вирощують і виробляють тільки в провінції Юннань. Цей чайний лист має особливу структуру, аромат і смак, а також специфічну технологію приготування. Спочатку листя сушать на сонці, потім змочують водою, збирають в купу, знову сушать, потім просіюють листя, перебирають і сортирують. Таким чином, одержують сильноферментований чай, який може зберігатися тривалий час, причому з часом він стає ще якіснішим (його цінність зростає, смак покращується) і дорогим. Чай пуера віддає землею, затхлістю, смак і аромат чайного напою — густий і сильний.

Ароматизовані зелені чаї — це чаї, в які добавляють квіти, спеціально вирощені для чаю: жасмін, хризантеми, троянди тощо. Наприклад: Молі Тянь Шань Інь Чжень («Жасмінові гілки небесних гір»); Молі Нюй Ер Хуань («Дівочі локони»), Молі Бі Тань Пяо Сюе («Кружляючий сніг»), Молі Юй Де («Нефритовий метелик») та ін.

Після зберігання зеленого чаю з пелюстками квітів не менше ста днів пелюстки видаляють. Їх аромат передається чаю.

Квітковий чай готують окремо або добавляють засушені квіти в готовий чай, який набуває аромату квітів, зберігаючи при цьому свій смак. Він корисний для печінки, крові, сприяє виведенню з організму токсинів, нормалізує фізіологічні процеси.

Тизани — трав'яні й фруктові суміші.

«*Нечайні*» чаї — мате, ройбуш (ханібуш), лапачо, каркаде тощо.

Мате — це напій з листя широколистого падуба (Латинська Америка). Мате поділяється на зелений, жовтий, копчений, а також очищений і неочищений. Очищений не забиває бомбіллю, неочищений смачніший і корисніший.

Ройбуш (ханібуш) — чай з африканського чагарника.

Лапачо — чай із кори латиноамериканського дерева лапачо.

Каркаде — чай із квітів гібіскуса.

Додаток 29

З ІСТОРІЇ ФОРМУВАННЯ ЧАЙНОЇ ЦЕРЕМОНІЇ ТА ЧАЙНОГО ЕТИКЕТУ

Вперше чайна церемонія з'явилася в V ст. у Китаї, а була описана в VII ст. в зведеній науковій праці («Трактат про чай»). Чайна церемонія як класична традиція склалася в X ст. Витончена культура споживання чаю здавна стала важливою частиною духовного життя китайців, яка наближує людину до природи і підкреслює головні людські цінності (теплота, чуйність, доброзичливість тощо). Традиційний ритуал настоювання і дегустації чаю гунфуча описаний у розділі 3.4.3.

Справжні цінителі чаю приділяють велику увагу не тільки чайній церемонії, а й всьому тому, що її супроводжує: якості чаю для заварювання і воді, чайному посуду, кожному елементу чайної процедури (прелюдії, оточенню, природним ландшафтам). Споживання чаю повинно сприяти духовному спілкуванню, що покращує душевний стан людини. У Китаї існує традиція споживання чаю протягом дня: нічний час, чай зі сходом сонця, ранковий, післяобідній, вечірній, спеціальний чай. Китайці п'ють чай до їжі (а не після, як в Європі й Америці), віддають перевагу зеленому (а не чорному) чаю.

Здавна в Китаї з'явилися будівлі, розміщені поблизу храмів або поряд з джерелами питної води. Як правило, це були легкі, повні світла й повітря вишукані споруди. Зовнішню пишноту і красу підкреслює простота внутрішнього інтер'єру чайного будинку (чи павільйону). Там стояли невеликі диванчики, стільці, столики, чайний посуд. Увечері тут засвічували паперові ліхтарики, запрошувалися музиканти. Сюди приходили поспілкуватися, відпочити або просто втамувати спрагу. Згодом з'явилися спеціалізовані громадські заклади — чайні (чагуари), в яких відбувалися ділові зустрічі, підписувалися контракти, проходили музичні й драматичні вистави, звучали сучасні ритми, на довгих столах були встановлені шахи і шашешні дошки, а між ними білі чашки (піали) з кришками або без кришок на блюдцях. Заклади «ча» — салони чайного мистецтва мають елегантний класичний інтер'єр, застосовують традиційний ритуал настоювання і дегустації чаю, що дає можливість відволіктися і поринути в атмосферу споглядання. Знавці чайного ритуалу завжди вважали, що до процесу приготування і подавання чаю слід підходити творчо, дотримуючись при цьому певних правил, що формувалися століттями.

Сутність *японської чайної церемонії* (тяною) відображає чотири принципи: гармонія, повага, чистота, спокій.[1] *Гармонія* — у відношеннях між людьми, гармонія людини і природи, гармонія чайного посуду і стилю її використання; *повага* — до всіх і кожного, що обумовлено почуттям вдячності за саме буття; *чистота* — фізична і духовна; *спокій* — душевний спокій, який приходить з усвідомленням перших трьох принципів.

До мовчазної зосередженої церемонії споживання чаю необхідно підготуватися, тому біля чайного дому передбачено «чайний» сад. Вся динаміка саду, його архітектоніка визначаються єдиною доріжкою, що веде до чайного дому, який не стоїть у центрі композиції, але присутній в усіх його потаємних куточках. Такі сади налаштовують на філософсько-споглядальний лад.

Багато елементів чайної культури в Японії запозичені з Китаю, але пристосовані до стилю життя і мислення японців.

Повна чайна церемонія можлива в інтимній обстановці спеціальної чайної кімнати в чайному домику. Посередині приміщення має бути квадратне заглиблення, в якому тліє деревне вугілля, над ним котел, схожий на казанок. Гості сідають біля нього з двох боків на ватяних подушках, дотримуючись певної субординації. Сидять на п'ятах, підкла-

[1] Сформульовані творцем японської чайної церемонії Сен Рікю.

вши під коліна подушку. Хазяйка священнодіє — також на колінах. Дерев'яним черпаком вона наливає кип'яток у порцелянову піалу, споліскує її, ретельно витирає краї серветкою. Потім кладе в неї ложку зеленого чаю «Тен-ча», доливає кип'яток, збиває суміш бамбуковою мішалкою до густоти сметани, доки зеленкувата піна не підніметься до країв піали. Першу піалу з поклоном подає першому гостю і т.д. Церемонія відбувається в аскетичному стилі протягом 4—5 годин, в якій бере участь не більше п'яти осіб, відповідним чином одягнутих. Перед початком чайної церемонії вони проводять 20—30 хвилин у передній кімнаті, де скидають з себе разом зі взуттям буденну суєту і налаштовуються на піднесений настрій. В чайному домі немає нічого зайвого, що сприяє самозосередженості. Чайна церемонія заспокоює душу, допомагає самозаглибленості, виховує стриманість, рівновагу, філософське сприйняття світу.

Сучасна чайна японська церемонія — тяною проводиться в такій послідовності: підготовка церемонії, споживання їжі в чайному домі (кімнаті), пиття чаю, підготовка до відходу.

При підготовці до церемонії гостей (бажано, щоб їх було четверо) заводять до кімнати, де вони обирають головного гостя. Потім помічник хазяїна веде їх (головний гість іде за ним першим) в сад, який зрошується і в якому немає квітів. Гості сідають на лавочку і чекають на хазяїна, звільняючись від земного пилу і земних турбот. Перед тим як вийти до гостей хазяїн наповнює свіжою водою кам'яну чашу, набирає із неї ковш води і обливає собі лице та споліскує рот (очищається фізично і духовно), а вже після цього з поклоном виходить. Хазяїн і гості знову очищаються біля кам'яної чаші і входять до чайного будинку.

Кімната, в якій відбувається трапеза і чайна церемонія, прикрашена тільки сувоєм зі словами, які розкривають тему церомії, та чайним посудом. Гості висловлюють захоплення чайником і посудом, потім сідають згідно із субординацією, сідає і хазяїн, обмінюючись привітаннями з головним та іншими гостями. В спеціальній жаровні розпалюють вогонь, кидають у нього благовоння. Подають страви, серед яких обов'язково має бути рис. Потім хазяїн запрошує гостей вийти в сад, поки він готуватиме чай. Настає головний етап чайної церемонії.

Якщо чай п'ють вдень, то звучить гонг, увечері — колокол. Гостей знов запрошують до чайного дому. Перед тим як зайти, вони знов омивають руки і рот. Хазяїн вносить чайну мисочку, мішалочку для розмішування чаю, бамбуковий совок, серветку і кладе це на стіл поряд із глечиком з гарячою водою. Потім він висипає совочком в мисочку чай (три совочки на одну особу), гарячою водою заливає чай, розмішує, знов добавляє воду — консистенція чаю має бути близькою до консистенції сметани. Мисочка з готовим чаєм передається головному гостю, він відпиває і передає іншим гостям.

Існує демократичний сучасний японський чайний етикет. Сервірується чайний стіл циновкою, на якій розміщують чайний посуд, порцеляновий заварочний чайник, білі або дуже світлі піали (в основному з порцеляни), металічний тетсубінський чайник, чайниця, ваза з живими квітами (краще однією квіткою).

Всі японські чаї зелені: сенчу (найбільш поширений), генмайчу (сенчу з рисом), ходжичу (обжарена сенчу), гьєкуро (відбірна сенчу). Їх заварюють швидко — 30—50 секунд водою температурою близько 80° С. Якщо чай перестоїть, то починає сильно гірчити і стає непридатним до вживання. Тому його краще заварювати за столом в присутності гостей. Весь чай із чайника слід розлити по піалах. Японський чай можна заварювати двічі.

Слід також знати, що чай сенча і генмайча дають дещо мутнуватий настій; чай генмайча (чай з рисом) забиває носик чайника, тому його слід збовтнути, щоб чай повністю вилився. Чай п'ють без цукру з піал або чашок.

На останньому етапі — підготовці до відходу знову запалюють вогонь і готують негустий чай. Кожному гостю подають індивідуальну чашку, до чаю — сушені фрукти і солодощі. Гості висловлюють похвалу чаю, прийому, дякують хазяїну і йдуть.

Спираючись на знання японської чайної церемонії, створюються стилізовані чайні кімнати в національних закладах ресторанного господарства, в яких під керівництвом чайного майстра відтворюється культура споживання чаю в Японії.

Національні особливості формування *чайного етикету в Росії* перш за все обумовлені суворим кліматом. В громадських місцях, де писарі складали різні скарги і прохання, з'явилися заклади, які й досі називають чайними. В чайній ставили загальні столи, на які подавали великі самовари з кип'ятком та чайники із заваркою, до чаю пропонували печиво, пироги, тістечка, вершки, бублики, сухарі, цукор, лимон, варення. Для розваги в чайній міг бути більярд і грамофон.

Чай заварювали у заварному чайнику, в який клали одну чайну ложку чаю на чотирьох осіб, заливали кип'ятком і настоювали, поставивши його на самовар. Чай (заварку) розливали по чашках і доливали кип'ятком із самовара.

В сучасному чайному етикеті збереглися традиції, які формувалися декілька століть. Водночас відбулися й певні зміни. Так, у чайних використовують 4- або 6-місні столи, для подавання чаю — самовар, заварний і доливний чайники, чайні сервізи. Крім вищеназваних борошняних кулінарних і кондитерських виробів, подають млинці, овочеві страви, бутерброди, солодкі страви. Чай споживали і споживають вранці, після обіду, між обідом і вечерею, увечері.

В сучасній українській традиції споживання чаю знайшли відображення як багатовіковий досвід інших країн, так і національне бачення корисності та доцільності використання цього напою в закладах ресторанного господарства.

Додаток 30

Вистава-тренінг «Діти на дорогах»

Вистава-тренінг «Діти на дорогах», популярна в закладах ресторанного господарства, розрахована на аудиторію школярів 2—4 класів, тобто на вік від 7 до 10 років. Всі правила дорожнього руху, які треба знати школярам, викладаються за допомогою театралізованого сюжету, в ігровій формі й закріплюються через виконання певних вправ. Важливим завданням акторів є не просто розказати сюжет, а вплинути на дітей так, щоб вони усвідомили важливість даної теми. Одним із головних чинників вистави є перша зустріч з маленьким глядачем — необхідно його зацікавити, привернути увагу з перших хвилин. Для цього використовується такий хід: коли діти заходять до залу, кожен з них отримує капелюшок червоного, жовтого чи зеленого кольору, з яким повинен зайняти місце у певному секторі. Забарвлення капелюшків відповідає всім трьом кольорам світлофора, і діти в ході програми виконують сховані у капелюшках групові та індивідуальні завдання, які коментуються акторами. За консультаціями експертів ДАІ під час теоретичних занять з правил безпеки на дорозі з дітьми молодшого шкільного віку важливо виховати уважність під час перетинання дороги. Головними героями вистави-гри є дівчинка та хлопчик, які навчаються у пана Світлофора правилам дорожнього руху. Саме для того, щоб дитина запам'ятала про уважність на дорозі, використовуються різні форми завдань:

— художнє оформлення дозволяє за допомогою зорової пам'яті узагальнити правильні вчинки;

— для слухової пам'яті залучають тексти, які діти чують наче з віконця будинку, де мама дає поради дітям; пісні, які вони розучують під час програми, вміщують певні тексти-підказки;

— тактильні вправи дозволяють дітям побудувати на декораційних ширмах з підготовлених малюнків карту Щасливого міста, де всі старанно виконують Правила дорожнього руху;

— є особливі ігрові завдання, коли викликаються по два учасника до кожної мінікоманди. Вони займають місця в костюмах-автомобілях, щоб «об'їхати» перешкоди та виконати завдання пана Світлофора. Така вистава-тренінг допомагає сформувати у дітей повагу до водіїв, адже пішоходам спадає на думку, що водій може не побачити несподіваних учасників руху. Дорога — не місце для розваг і бешкетування;

— при перевірці вивченого матеріалу задіяні всі діти, бо кожен учасник є вболівальником, який намагається підказати правильну відповідь та підтримати «водіїв»;

— по закінченні вистави-тренінгу, як варіант, кожен учасник отримує у подарунок книжечку, в якій героям цієї ж гри — дівчинці і хлопчику треба допомогти подолати шлях до школи, але вже на папері, використовуючи наклейки, фломастери та інші допоміжні засоби. Це своєрідне домашнє завдання, яке діти з насолодою виконують разом з батьками і при цьому ще раз повторюють інформаційний матеріал.

На цьому прикладі можна побачити, що через ігрову театралізовану виставу діти отримують та закріплюють нову інформацію — отже, в програмі має місце освітньо-виховна функція. Організація дозвілля, таким чином, є цікавою, креативною та корисною, а враховуючи місце проведення вистави, дає можливість поєднувати декілька функцій: безпосередньо організацію дозвілля та харчування.

Додаток 31

З ІСТОРІЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ХАРЧУВАННЯ НА ВИСТАВКАХ ТА ЯРМАРКАХ

Починаючи з 70-х років XIX ст., тобто періоду, коли виставки вийшли за межі однієї великої будівлі й виникли великі виставкові містечка, разом з павільйонами завжди будувалися ресторани та інші об'єкти загальнодоступного харчування. Власниками їх були, як правило, приватні особи, які мали аналогічні заклади у місті.

Виставкові комітети ніколи не залишали питання організації харчування на саморегулювання: вони не лише знімали орендну плату з приватних підрядників, які прагнули мати заклади харчування на виставці, а й суворо їх контролювали.

На загальноросійських виставках подібна регламентація мала офіційно-адміністративний характер. У Правилах для відвідання Загальноросійської художньо-промислової виставки 1882 року в Москві, затверджених московським генерал-губернатором князем Долгоруким, в пункті 10 зазначалося: «При выставке имеются ресторан, трактир и буфеты, в которых кушанья и напитки подаются с платою по таксе, выставленной на видном месте. Кроме того, в ресторане на каждом из столов имеются более подробные прейскуранты. Плата производится по означенным в прейскурантах ценам; в случае заказных столов подаются подробные из буфета счета по тем же ценам или по соглашению».

Оскільки виставки відвідували представники всіх звань та прошарків населення — від великих князів до хитрованців, там завжди були представлені заклади харчування на будь-який смак і статок.

Дорогі ресторани славилися вишколеною прислугою, надзвичайним шампанським, кращими сортами вин і відмінними стравами російської, французької та італійської кухонь.

«Трактири» пропонували «народний» асортимент: гарячу свинину, щуку, сома, пельмені — м'ясні та рибні, юшки та каші, солянку з капустою, пироги, калачі, ситники, калені яйця, гороховий кисіль, чай, вино — столове і хлібне (горілку) тощо.

Ресторан відрізнявся від «трактиру» не лише кухнею. Ось як описує це «Путівник по Загальноросійській художньо-промисловій виставці 1882 року»: «…Ресторан и трактир Лопашова. Цены в ресторане очень высоки. Тех, кто не может столько потратить, отправляют в трактир того же Лопашова. Отличается он от ресторана меньшей роскошью отделки, а прислуживают не официанты во фраках и перчатках, а половые…».

Численні лавки та кіоски на території виставки пригощали напоями — мінеральними та шипучими водами, квасом, молоком. Пиво продавали в кіосках самі пивовари.

Особливою популярністю серед відвідувачів користувалися лавки із солодощами, які пропонували шоколад, цукерки (до 200 сортів), фрукти — зацукровані та глазуровані, мармелади, обливні горіхи, монпансьє, пастилу, карамелі, драже, мигдаль-драже, грильяжі, нугу, цукатні пряники, тягнучки, помадки тощо.

Не меншу зацікавленість виявляла чоловіча частина відвідувачів до лавок з цигарками, сигарами та табаком.

Ресторани, кафе і трактири будували на виставках одночасно з павільйонами як об'єкти першорядної важливості.

На великих та значущих виставках, де був величезний наплив відвідувачів, не обмежувалися одним рестораном. Наприклад, на Київських виставках початку XX ст. працювало по декілька ресторанів та їдалень, в тому числі вегетаріанські. В приміщеннях кафе та ресторанів упродовж дня відвідувач мав можливість пообідати за 30—60 копійок — стільки коштувала «чергова страва». У вечірні години ціна вечері з

трьох страв зростала як мінімум у 3—5 разів. З 11-ї години вечора, як правило, давалися кафешантанні видовища. Веранди ресторанів традиційно виходили на головну виставкову площадку.

Слід зазначити, що проблему організації харчування вирішували не лише ресторани й «трактири». Посильний і досить прибутковий внесок в загальну справу вносили й експоненти, не виключаючи найбільш іменитих. Продавати працю своїх рук того часу не вважали принизливим.

Ресторани на виставках самі по собі часто привертали увагу, і не лише завдяки відмінній кухні. Вони були втіленням найновітніших архітектурно-художніх напрямів. Тимчасові містечка, вибудовані для виставок, вражали різноманіттям: форми будівель увібрали в себе стилізовані риси архітектури інших віків — давньоєгипетської, мавританської, давньоруської, ампіру — і всі вони вилилися в химерні форми російського модерну, найяскравішого сплеску художньої думки того часу.

Відомий факт організації виставкового театру-ресторану на одній із виставок Сибіру. В супроводі музики і театральних спектаклів споживачі насолоджувалися ростбіфами.

Численні ресторани і буфети працювали до першої години ночі — і це при тому, що самі павільйони закривалися набагато раніше, з настанням сутінок. Після восьмої години вечора в них розпочиналися видовища — виступали співаки, танцюристи і розповідачі, співали численні народні хори.

Цікавим є те, що при відкритті виставок і роздачі нагород за традицією пригощали низові прошарки відвідувачів та учасників. Є відомості про те, що ж саме подавали на стіл. Після освячення експозиції гостям могли запропонувати сільський сніданок, що складався з масла, сиру, різних сортів хліба, меду в сотах, фруктів і наливок, горілки та лікерів. Очевидно, що виставкові бенкети не є винаходом сьогодення.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що організація харчування на російських виставках XIX — початку XX ст. була представлена на достатньо високому рівні: харчування було різноманітним і доступним за ціною.

Більш давні традиції мали ярмарки, відомі ще з часів середньовіччя. «Где двое, там рынок, трое — базар, а семеро — ярмарка», — саме так з X ст. в Європі почали називатися місця періодичних з'їздів торговців і привозу товарів. Вони існували в Німеччині, Іспанії, Італії, Франції та Англії, вже до XI—XII ст. ставши не лише місцем оптового торгу, а й головним каналом міжнародної торгівлі. Цю роль вони зберегли до кінця XVIII ст. Достовірні історичні відомості про російські ярмарки відносяться до XVI ст.

На ярмарках, ринках та базарах спеціально оформлена і предметна фактура більше служила для привернення уваги покупців, встановлення контактів і спілкування в комерційних цілях. Тут виставкові експозиції не були самоціллю, їх завдання було продати товар. Великі торги та ярмарки приурочувалися до релігійно-церковних свят, а ринки та базари найчастіше розташовувалися біля монастирських стін.

Поява перших торговельних центрів на Русі припадає на період князювання в Києві Володимира і його наслідувача Ярослава Мудрого. Першими згадуються великі торги X—XII ст. у Великому Новгороді та ярмарки в Архангельську. Саме тоді набули широкого розголосу місцеві торги із заморськими купцями. Після звільнення від татаро-монгольського іга створюється гільдія торгових людей, яка встановила зв'язки з іноземними містами. Регулярні ярмарки з'являються в Росії з XIV ст. Існують відомості про ярмарку на Арському полі біля Казані, ярмарку біля Макарівського монастиря (трохи нижче сучасного Нижнього Новгорода), Сибірського та Китайського торгів. До XVIII ст. стають відомими Іркутська, Ірбитська та Нижегородська ярмарки. Слідом за ними розвиваються Бакинська, Харківська, Хрещенська, Ташкентська, Ростовська, Ільїнсько-Миколаївська, Цимлянсько-Спаська тощо.

До початку XX ст. вся Росія вкрилася великими та малими ярмарками. За даними Центрального статистичного комітету, у 1894 році в Російській імперії нараховувалося

16 604 ярмарки. Загальний оборот по привозу і продажу товарів складав 1061 млн. руб. З них 87 % складали сільськогосподарські невеличкі ярмарки, 12 % — ярмарки середніх розмірів, 1 % — ярмарки, що мали характер великих оптових торговельних центрів. Територія сучасної України посідала третє місце. Малоросійський район влаштовував 2205 ярмарок, найбільші з яких проходили в Харкові: Хрещенська (з 10 січня по 1 лютого), Троїцька (з 1 червня по 1 липня), Успенська (з 15 серпня по 1 вересня), Покровська (з 1 жовтня по 1 листопада). До найвідоміших ярмаркових площ XIX — початку XX ст. в Україні також належать Галичина, Площа «Ринок» (м. Львів), Контрактовий ярмарок (м. Київ), Одеса та ін.

Збутова функція виставок та ярмарків з часом виходить на перше місце, стимулюючи якісний розвиток виставково-ярмаркової діяльності в цілому та ресторанного господарства на виставках зокрема.

Додаток 32

Приклад асортименту спортивного харчування, яке пропонується у фітнес-центрах

Спортивне харчування WEIDER	Коротка характеристика
Протеїни	
Protein 80 Plus — 750 г	багатокомпонентний протеїн: 4 види протеїну, незначна кількість вуглеводів та жиру, забезпечення тренованих м'язів високоякісним протеїном
Protein 80 Plus — 500 г	багатокомпонентний протеїн: 4 види протеїну, незначна кількість вуглеводів та жиру, забезпечення тренованих м'язів високоякісним протеїном
Super Protein 88 — 750 г Body Shaper	молочно-білковий протеїн, ефект довготривалого забезпечення м'язів білком
Bioessential Whey Protein — 500 г	біоактивний іонообмінний сироватковий білок миттєвого засвоєння, прискорює відновлення
NSP-Nitrostack Protein — 750г	соєво-молочний, яєчно-сироватковий, більше компонентів протеїну та біо-каталізаторів
CFM Whey Protein — 750 г	молочно-протеїновий ізолят, L-Глютамін, біоактивні молочні пептиди; ізоляти складають >90 % протеїну в сухій вазі; відновлення та збільшення м'язової маси після інтенсивного тренінгу
Soy 80+ Protein — 800 г	чистий соєво-протеїновий ізолят, вітаміни та мінерали, >90 % протеїну в сухій вазі та глютамін пептиди
Weight Gainer und Aufbauprodukte	
Anabolic Evolution	нарощування м'язової маси
Crash Weight Gain 1.5 кг	формула маси: вуглеводи, протеїнова суміш, креатин
Амінокислоти	
L- Arginine + L-Ornithine Victory	стимулюють виробництво гормона росту, прискорюють синтез білка
L-Glutamine*	відновлення, ріст м'язів
Amino Blast Mega Forte	рідкі амінокислоти — найсильніший продукт на ринку, 13 900 мг протеїну в пляшці
Amino Power Liquid NEW! 1000ml	рідкі амінокислоти, антикатаболічні властивості, протеїновий гідролізат, B6, забезпечення м'язової маси будівельним матеріалом — швидкодіючими амінокислотами
All Free Form BCAA	аміно-антикатаболік, гальмує розпад білків м'язових тканин, зумовлений фізичними навантаженнями
Zell Volume Plus II 2 кг	міцність та об'єм м'язів
Maximum Zell Volume 2кг	збільшення сили та м'язової маси, вуглеводи, протеїн, KreAlkalyn, trehalose, аргінін, глютамін. Нарощування сили та м'язів
Maxiplex 1,5 кг	вуглеводи, протеїн, суміш креатину. Ріст сили та мускулів
Креатин	
Creatine Kapseln* NEW! 100таб	будова, нарощування м'язової маси і сили
Pure Creatine NEW! 500г	будова, нарощування м'язової маси і сили
Creatine Ribose	відновлення, нарощування м'язів, для інтенсивного і частого тренування

Закінчення дод. 32

Спортивне харчування WEIDER	Коротка характеристика
Білково-вуглеводний коктейль у порошку	
Mega Mass 2000 1,5 Kg	нарощування м'язової маси
Mega Mass 2000 3 Kg	нарощування м'язової маси
Mega Mass 2000 6 Kg	нарощування м'язової маси
Mega Mass 4000 7 Kg NEW! >30 %BSAAs	нарощування м'язової маси, вуглеводно-білкова суміш, з мікронутрієнтами та молочно-протеїновим ізолятом
Спалювачі жиру, енергетики	
L-Carnitine 1000 мг рідкий концентрат	швидке постачання L-карнітіну, транспортування жирових кислот в мітохондрії, їх спалювання
L-Carnitine Liquid* 1500мг рідкий концентрат	зниження рівня холестерину, метаболізм жирних кислот, отримання енергії, насичення клітин киснем, покращення діяльності серцевого м'яза
L-Carnitine Tablets 60 таб.	спалювач жиру, рельєф, гнучкість, еластичність тіла, витривалість
L-Carnitine Pulver 500 г порошок	спалювач жиру, жодних зайвих калорій
Важливі базові продукти для атлетичної будови	
Glucosamine + Chondroitin 120 таб.	глюкозамін та хондроїтин — відновлення суглобів
High Mineral Stack 120таб	капсули з високодозованими мінералами та мікроелементами. Будова м'язової маси та сили
Speed Booster 50 таб.	високоенергетичний стимулятор. Підвищує працездатність
Speed Booster Plus 1400 г	високоенергетичний стимулятор. Підвищує працездатність
Speed Booster Plus 2 20 ампул	дає постійну енергію
CLA Kapseln 120 кап.	зменшення жирових відкладень, збільшує м'язову масу
Maximum BCCA Syntho 120 кап.	регенерація м'язів
Weider ZMA 90 кап.	підвищує рівень тестосторона. Цинк-аспартам, магній, B6
Weider HMB 120 кап.	збільшення витривалості та попередження катаболізму. Прискорює ріст м'язів
Whey Aminos 300 таб.	амінокислоти у вільній L-формі миттєвого засвоювання. Нарощування м'язів, сили, дефінація. Посилюють синтез білка
Red Boost Powder	енергетик
Gelatin Forte 400 gr	відновлення суглобів і зв'язок
Magnesium Liquid	профілактика і полегшення судом
Red Caps	енергетик та L-карнітин
Premium Whey Protein	високоцінний протеїн та глютамін
Multi Vita+Special B-Compex	мультивітамінний комплекс

Додаток 33

Звичаї та традиції організації харчування в різних країнах світу

СХІДНА ЄВРОПА (СЛОВ'ЯНСЬКІ НАРОДИ)
(Росія, Білорусь)

РОСІЯ. У східнослов'янських племенах був звичай — при складанні мирного договору з ворогом варити разом з ним кашу і споживати її. Каша була символом союзу, і без неї мирний договір не міг набрати силу. Навіть весільні бенкети називали «кашею».

Росіяни поряд з круп'яними стравами вживають борошняні вироби: пельмені, млинці, оладки, пироги, пиріжки, розстягаї, курники, короваї. Частину їх подають до супів. Як самостійні страви — млинці, оладки, млинчики, пельмені, пиріжки, із дріжджового листкового, прісного і здобного тіста, пироги, розтягаї, кулеб'яки, курники, ватрушки, сочні, пампушки, пончики.

Із городніх культур використовують капусту, ріпу, редьку, згодом картоплю.

Потім з'явилися гарбуз, кабачки, салат, помідори, огірки.

Холодні закуски із риби, приготовані способом засолу (ікра, сьомга, баличні вироби, оселедці), рибні заливні вироби.

З давніх часів слов'яни вживали м'ясо великої рогатої худоби, овець, кіз, свиней, тобто практично всіх домашніх тварин. Досить активно споживалась і конина, м'ясо домашньої птиці — курей, качок, гусей, а також дичина, якої тоді в лісах водилося досить багато — полювання було одним із основних занять древніх слов'ян. Звідси присутність в російській кухні страв із глухарів, куріпок, рябчиків, диких качок, зайців і більш «серйозної» дичини — ведмедя, кабана, лося. До цього часу в меню російських ресторанів дичина посідає почесне місце. На бенкетах знаті подавалися також чаплі, журавлі, лебеді. Популярними були страви, які готувалися із субпродуктів та нутрощів.

Другі страви із риби відварні і припущені (осетрова риба з хріном, відварні лосось і тріска, малосольна теша в розсолі), смажена риба, тушкована, сушена, в'ялена і страви із січеної риби — биточки, зрази, котлети, тефтелі.

Активно використовувалися найрізноманітніші дари лісу. Заготовлені завчасно сушені, мариновані і солені гриби, різні ягоди (журавлина, морошка, чорниця, брусниця), лісові горіхи цілий рік були чудовим доповненням до столу. Горіхове масло, до речі, поряд із лляним і конопляним, було донедавна одним із найпоширеніших.

Вживали цибулю, часник, хрін, кріп, петрушку, гірчицю, аніс, коріандр, чорний перець, лавровий лист, м'яту, гвоздику, до яких згодом добавився імбир, кориця, шафран.

В Росії редька здавна входила як обов'язковий компонент в одну із найдавніших російських страв — тюрю. З неї готували мазюлю, популярні народні ласощі.

На десерт росіяни полюбляли ягоди і фрукти — свіжі, сушені і консервовані, горіхи, різні запіканки, борошняні вироби — пироги, пряники, пишки, пончики, млинчики, локшину з варенням та ін., а також знамениту гуріївську кашу, яка не менш відома в усьому світі, ніж французький крем-карамель, східний рахат-лукум та англійський пудинг. Із напоїв з давніх часів популярні мед, компот, збитень і різні квaси, а останні два-три століття — чай, який міцно увійшов до меню російського столу і став першим за популярністю національним напоєм.

БІЛОРУСЬ. Характерною особливістю харчування білорусів є вживання картоплі. Із неї готують багато самостійних страв: картопляні крокети, картопля по-селянськи, деруни, картопляні зрази, картопляники, картопляна драчена, картопля відварна з різними приправами, бабка із картоплі, картопляні пиріжки та ін. Страви із тушкованої кар-

топлі називають сушанкою або смаженіками. Картопля також є основним гарніром до м'яса і риби. З'явилася вона в Білорусі на 75—100 років раніше, ніж в Росії.

Крім картоплі, використовують й інші овочеві. Помідори у меню з'явилися в XIX ст., салат був перейнятий у XVI ст. у голландців.

Зі всіх видів м'яса найбільш вживаною є свинина, особливо сало, яке їдять слабо соленим, обов'язково зі шкуркою. Підсмажене, воно є приправою до різних картопляних і борошняних страв.

Популярні також яловичина, телятина, птиця, дичина.

Люблять білоруси і різноманітні яєчні страви, молочні каші, борошняні вироби (пиріг зі свіжими грибами, перепеча, дзяд).

Широко використовуються ягоди. Із яблук, груш, слив, вишень, суниць, полуниць, брусниць варять киселі та компоти.

Приправи і спеції вживаються помірно, тому страви не є гострими.

Із напоїв віддається перевага чаю та каві.

Білоруси переважно використовують різні види темного борошна — житнього, ячмінного, вівсяного, гречаного, горохового, причому для приготування хліба частіше житнє, а для інших борошняних виробів — вівсяне.

КРАЇНИ ПРИБАЛТИКИ
(Литва, Латвія, Естонія)

ЛИТВА. Традиційну основу організації харчування литовців складають зернові, картопля, овочі, м'ясо, молочні продукти.

Здавна їжа у литовців була щільною. Так, на сніданок готували суп із м'ясом, борошняні і картопляні млинці, на вечерю — молочні супи або відварну картоплю з кислим молоком. У великій шані картопля. Полюбляють литовці таку страву, як цепілінай.

Популярні рулети із натуральної свинини та яловичини, а також із січеного м'яса та птиці, субпродуктів. Їх готують з різними фаршами — із яєць, ізюму, чорносливу, шпигу, хріну, моркви та інших овочів. Здавна Литва славилася м'ясними виробами — окістами, ковбасами, шинкою, а також м'ясними копченостями. Коптять не лише м'ясо, а й птицю (качка, гуска), рибу.

Із популярних національних страв можна ще назвати ведерай — добре очищені товсті кишки свині, начинені тертою сирою картоплею або крупою з жиром.

Люблять тут молочні продукти — молоко, сметану, масло, м'який сир, тверді сири, які виготовляють із м'якого сиру, сушений сир із тмином. Широке визнання отримали молочні супи з крупами, макаронними виробами, овочами, кльоцками з віджатої картопляної маси. У Литві споживають багато овочів, грибів, фруктів, ягід. З грибами готують супи, різні соуси, фарші.

Литовці стримані у ставленні до спецій, гострих приправ (перцю, лаврового листа), майже не використовують томат-пасту, а картопляні, овочеві, круп'яні вироби готують прісними, часто навіть зовсім без солі. Із прянощів використовують в основному майоран, тмин, петрушку, кріп, цибулю. Для кондитерських виробів вживають лимонну цедру і мускатний горіх.

В шані у литовців кондитерські вироби, компоти, киселі, збиті вершки. Улюблені напої — чорна кава, квас, пиво. З усіма стравами вони вживають запашний житній хліб із тмином, білий — мало і рідко.

ЛАТВІЯ. Латвійський стіл фактично на 70–75 % складається із холодних страв: бурякового та інших салатів, м'ясної і рибної закусок, яєць, сирів і кисломолочних продуктів (простокваша, м'який сир, сметана). Яйця є компонентами майже всіх холодних закусок, м'ясних паштетів, рибних страв, овочевих запіканок, сирів.

Для латвійського столу характерна велика кількість рибних страв, більшість із яких вживають у вигляді холодних закусок. Особливо широко використовують соленого і маринованого оселедця, копчену рибу (вугор, салака). Рибу споживають також в смаженому та тушкованому вигляді.

Латиші люблять не стільки свіже, як копчене м'ясо і сало. Перевагу віддають свинині, хоча вживають також яловичину, баранину, птицю. Основним гарніром до м'ясних страв є картопля, частіше — смажена, рідше — відварна.

Широко використовують бобові (горох, квасолю).

Щодо класичних національних другиx гарячих страв, то вони обмежуються в основному путрами. Обов'язковими компонентами «Путри» є молоко, молочні продукти, зернові, овочі, картопля, м'ясо, риба. Із перших страв вживають молочні, овочеві супи, супи із бобових; пікантні на смак і висококалорійні пивний і хлібний супи.

ЕСТОНІЯ. Найхарактерніші харчові продукти для естонців це молоко, сметана, вершки, сир, простокваша, тверді сири, риба, пісна і беконна свинина, м'ясні субпродукти, картопля, бруква, капуста, горох.

Різноманітні пряноші і приправи використовуються мало. Рідко вживається в їжу цибуля (в дуже незначній кількості), кріп, майоран, тмин, петрушка, селера — в незначних кількостях і в чітко визначені страви: тмин — в сир, кріп — в салаку, майоран — у кров'яні ковбаси, селера і петрушка — в м'ясні супи.

Помітну роль відіграють холодні закуски. Це маринована кілька або оселедці, копчена салака, оселедець зі сметаною і картоплею, молоко, простокваша, каші, сюльт (холодець), бекон, відварена шинка, круті яйця, вершкове масло.

До національних закусок подають національний хліб — це сеппік (сірий хліб), кисло-солодкий хліб, естонський житній — із густого тіста, ячмінний, картопляний хліб та ін.

Із перших страв найбільш вживаними є молочні супи.

Помітне місце на естонському столі посідає копчена, в'ялена і сушена риба. В'ялена і сушена йде в супи, копчена — для приготування других страв. Із них роблять запіканку, тушкують в горщиках, заливаючи молоком, сметаною або яєчно-молочною сумішшю, навіть смажать.

Найбільше м'ясних страв готується зі свинини. Використовується також баранина, телятина і субпродукти (свині голови, нирки, кров худоби). М'ясо, призначене для других страв, відварюють або в супах, або в невеликій кількості води, або в кашах, а потім подають з гарніром.

До національних м'ясних страв відносяться сюльти і пальтени.

Популярні в Естонії страви з овочів та картоплі. Овочі самостійно майже не використовуються, частіше у вигляді каш — бруквяної, капустяної, горохової або як одна овочева страва — овочі у молочному соусі. Але навіть ці страви служать лише гарнірами до відвареного м'яса. Буряк використовується рідко, головним чином для бурякового салату.

Асортимент солодких страв досить різноманітний. Найбільшим попитом користуються хлібні супи, киселі з вершками або молоком, фруктові гущі, переважно з ревеню та яблук, а також із клюквової і брусничної каші.

Із гарячих напоїв перевага віддається чорній каві, яку п'ють з молоком, лимоном та іншими домішками. Вміють естонці готувати і кондитерські вироби: печиво, тістечка, здобні булочки зі збитими вершками.

Дуже популярні напої із соків — морси, яким естонці надають перевагу поряд з іншими прохолодними напоями.

КРАЇНИ ЗАКАВКАЗЗЯ
(Грузія, Вірменія, Азербайджан)

ГРУЗІЯ. Різниця напрямів сільськогосподарського виробництва та історично створені традиції впливають на характер кухні різних районів Грузії. Наприклад, у Східній Грузії поширений пшеничний хліб із дріжджового тіста. На сході хліб називають порізному — «мадаурі», «кутхнані», «трахтінулі» і «дедаспурі» (хліб матері). Жителі Західної Грузії вживають кукурудзяний хліб — мчаді, івіштарі (кукурудзяний корж з сиром

або квасолею). Подають мчаді з імеритинським сиром або сулугуні. В Мегрелії й Абхазії хліб часто замінюється гомі — густою кукурудзяною кашею, яка нагадує українську чи молдавську мамалигу. Подають гомі з сиром сулугуні або з саціві.

Перевага у м'ясному меню віддається яловичині та птиці. Особливо це характерно для Західної Грузії. Улюблені страви — саціві, мужужі (із свинини), чанахі (із баранини) та ін.

Порівняно з м'ясом рибні страви готуються рідко, в основному із сімейства коропових та форелі.

Значне місце в харчуванні грузинів займають страви із овочів: баклажанів, білокачанної та цвітної капусти, буряка, помідорів. Поряд з городніми культурами споживається велика кількість дикорастучих трав — кропива, чіна, мальва, джанджолі, портулак. Овочеві страви можуть бути сирими, типу салатів, запечені, тушковані, мариновані, солені та ін. Найпопулярніша страва з фасолі — лобіо.

У Західній Грузії популярним є сулугуні, у Східній полюбляють більш гострі сири, такі як тушинський, кобійський. Із сирів виготовляють особливі пироги — хачапурі.

В Грузії популярні горіхи — волоські, фундук і мигдаль. Горіхи — незамінний компонент різних приправ та соусів до більшості м'ясних, овочевих і навіть рибних страв. Вони додаються також в супи, кондитерські вироби, холодні салати.

Особливою популярністю користуються хаші, соуси. Частіше за все це кислі фруктово-ягідні соки, суміші, пюре із ткемалі, граната, терну, ожини, барбарису, помідорів. Багато соусів, де основою служать товчені горіхи, розведені бульйоном або простою водою чи винним оцтом. До цієї основи додається великий набір пряної зелені, сухих пряноцтв.

Загальногрузинська страва — ткемалі. В Мегрелії й Абхазії поширена аджіка. Червоний перець — це єдина справді пекуча пряність в грузинській кухні, але й та вживається досить помірно. Широко застосовуються й інші соуси: сацебелі, саціві, гаро, часниково-винний, горіховий, барбарисовий, та кислувата підлива, яка готується із дикорастучої аличі, приправленої червоним перцем.

Традиційними новорічними ласощами є плоскі цукерки із горіхів, виварені в меді — гозинаки.

ВІРМЕНІЯ. Харчування вірменського народу, змінюючись протягом століть, набуло свого національного самобутнього колориту.

Одним із основних продуктів харчування вірменів є хліб лаваш.

Улюблені пряноші — чорний перець, м'ята, кіндза, базилік, естрагон, чебрець, цибуля, часник. Сіль вживається у великій кількості, часник помірніше, частіше в маринованому, ніж свіжому вигляді.

Із м'ясопродуктів вживається яловичина, баранина, птиця, причому характерним є приготування великої кількості страв із меленого м'яса, до якого додаються інші компоненти.

Дуже високо цінується риба, особливо форель.

Чільне місце у вірменській кухні посідають овочі, фрукти. Їх вживають сирими, сушеними, квашеними і маринованими, вони слугують також обов'язковими компонентами для приготування супів і других страв. Популярними є картопля, помідори, перець, баклажани, капуста, морква, бруква, буряк, щавель, шпинат, кабачки та ін. У процесі приготування м'яса та риби широко використовують не лише овочі, а й фрукти (айва, алича, лимон, гранат, родзинки, курага). У м'ясні супи поряд з картоплею і цибулею додають яблука, айву, курагу, волоські горіхи, в рибні — кизил, в грибні — аличу, чорнослив, родзинки.

Самостійні овочеві страви готуються рідше. Овочевий раціон вірменів збагачується також дикорастучими травами — їх близько трьохсот.

Із супів поширеними є бозбаші, кололіки (супи з фрикадельками), курячі супи, круп'яно-овочеві (бобові поєднуються в них з рисом і одночасно кислою капустою, бу-

ряковою гичкою або горіхами, родзинками, курагою, і все заправляється мацуном, пахтою), круп'яно-кисломолочні супи (слас, сарнапур та ін.).

Широко вживаються страви із зернових — проса, ячменю, пшениці, рису, бобових, а також борошняні. Із борошна роблять аришбу — вид локшини, а із підсмаженої пшениці — будь-яке борошно під назвою «похнідз». Із пшеничної крупи з м'ясом — бажано курятиною — готують дуже смачну в'язковолокнисту кашу (ариса) — традиційну зимову страву у вірменській сім'ї. Для випікання хліба застосовується тонір. У ньому запікають також овочі, парять кашу.

Молочні продукти вживаються як у чистому вигляді, так і у вигляді компонентів і навіть є основою для багатьох страв.

У Вірменії люблять печиво, гату (круглий солодкий корж з підсмаженою начинкою) і пахлаву (з горіховою начинкою), сири.

Популярні також чамич (родзинки), волоські та земляні горіхи. Своєрідні національні солодощі, наприклад суджук і алані, — обов'язкові прикраси новорічного столу.

АЗЕРБАЙДЖАН. Основний м'ясний продукт — баранина, причому надається перевага м'ясу молодих ягнят. Поряд із бараниною широко використовується телятина, яловичина, птиця. До м'ясних страв на гарнір подають рис, овочі, фрукти (кизил, алича, гранат, причому кизил звичайно йде до телятини, алича — до баранини, гранатовий сік — до птиці). Дуже популярні страви із січеного м'яса: піті, люля-кебаб, тава-кебаб та інші.

В стравах традиційно використовують червону рибу — осетер, кутум та страви із них: шашлик з осетрини, кутум по-азербайджанськи, балик-плов та ін.

Споживається велика кількість овочів, причому коренеплоди (буряк, морква, редька) — рідко, переважають баклажани, помідори, солодкий перець (бібер), капуста, шпинат, щавель, цибуля, огірки, зелена квасоля. Чільне місце посідає картопля.

Широко застосовуються спеції та різноманітна зелень: перець гіркий, перець духм'яний, кориця, гвоздика, кріп, петрушка, імбир, кіндза, м'ята, сумах (барбарис в порошку), рейган, тмин, кявар, а також такі суто національні пряноші, як шафран, аніс, лавровий лист, коріандр, лимони, маслини, харчові кислоти, алича, курага, лавашан, альбухара, кизил-ахта, абгора, сумих, гора та ін.

Для азербайджанців характерне обмежене вживання солі. Навіть м'ясо вони їдять несоленим або малосоленим, а частіше надають йому кислуватого смаку за допомогою фруктових соків — каршараба, граната, аличі.

Популярними є холодні закуски. В основному це салати зі свіжих овочів, причому нарізають їх дуже дрібно і вживають переважно з основними стравами.

Відмінною рисою азербайджанців є те, що деякі рідкі страви замінюють як перші, так і другі страви. Наприклад, піті, кнефта-бозбаш та ін. При цьому окремо подають бульйон, а потім решту (м'ясо, горох, картоплю) — як другу страву, але відварюють все разом. Іншою характерною особливістю рідких страв — є застосування при їх приготуванні курдючного жиру, який кладеться в страву дрібно нарізаним. Для заправки перших страв, а їх налічується більше тридцяти, томат-паста майже не використовується. Замість цього влітку вживають помідори, а зимою — сушену аличу (для надання кислуватого смаку) і пряноші з натуральними барвниками (шафран, сарикек). Раніше в перших стравах замість картоплі використовували каштани.

Основна національна страва Азербайджану — плов. Відомо близько 40 рецептів його приготування.

Із других борошняних страв поширені хяшіл, хінгал з м'ясом, сюзма хінгал, ярпаг хінгал, кутаби (з м'ясом, гарбузою, зеленню), чюдю та ін.

За традицією споживання їжі в Азербайджані (сніданок, обід, вечеря) завершується солодощами. Солодкі (треті) страви майже не готуються і асортимент їх дуже обмежений. Широко використовуються свіжі фрукти, виноград, натуральні вина.

Найбільш поширеним напоєм в Азербайджані є щербет. Азербайджанці люблять чай. П'ють лише чорний байховий, досить міцний, причому використовують не порцеляновий посуд (піали або чашки), а спеціальні вузенькі посудинки грушоподібної форми, які нагадують мініатюрні вазочки-армуди. До чаю подається варення із айви, інжиру, абрикосів, черешні, вишні, персиків, слив, кизилу, волоських горіхів, полуниці, ожини, винограду, ягід шовковиці та ін. При заварюванні чаю інколи додають в незначній кількості сушене листя чобера, гвоздики, кардамона, які надають йому особливого аромату.

СХІДНА ЄВРОПА
(Угорщина, Румунія, Польща)

УГОРЩИНА. Відмінною особливістю організації харчування в Угорщині є різноманітний асортимент продуктів, які використовуються для приготування страв: це свинина, яловичина, телятина, домашня птиця (індики, гуси, кури, курчата), дичина, різноманітні овочі — солодкий перець, кабачки, баклажани, капуста (кольрабі, білоголова, цвітна); молочні продукти, фрукти, борошно.

Вживання закусок досить обмежене. Найбільш популярні шинка під хріном, угорська ковбаса салямі, шампіньйони в яйці та смажена в салі гусяча печінка (гарячі закуски), м'ясні салати.

Асортимент перших страв досить широкий. Серед них перше місце посідає рибний суп халозле.

Із других рибних страв перше місце належить коропу, якого готують по-різному і під найрізноманітнішими соусами: короп запечений, короп тушкований у сметані, короп в аспику, а також гуляш із коропа з борошняними кльоцками на гарнір.

Характерною особливістю угорської кухні є вживання великої кількості борошна, яєць, жиру свинини, сметани і червоного перцю — паприки.

Другі страви, як правило, подають з маринованим овочами і фруктами.

Поряд із суто національними стравами є багатий вибір страв без червоного перцю — більш близьких до загальноєвропейської кухні.

Все готують на свиному салі. Вершкове масло використовується дуже рідко (в основному для дієтичного харчування), рослинна олія ще рідше.

Угорський стіл, як домашній, так і ресторанний, немислимий без гірчиці, оцту, червоного і чорного перцю.

Із десертних страв можна відзначити солодкий омлет з варенням, м'яким сиром і дрібно посіченими горіхами, а також млинчики. Серед кондитерських виробів особливою популярністю користуються яблучний і вишневий рулети та «палатшинкен» (вид пирога).

Завершують обіднє меню сири і фрукти. Чай угорці люблять пити перед сніданком, причому до нього окремо подається лимон. Каву готують за особливим рецептом і стверджують, що крім них лише італійці здатні приготувати каву такої ж якості, смаку й аромату.

РУМУНІЯ. В Румунії обід зазвичай розпочинають з риби. Люблять крабів у часниковому соусі, буряк і особливо пиріжки з сиром.

Страви готуються із натурального м'яса і добре просмажуються; особливою популярністю користуються приготовані на решітці.

Із холодних страв і закусок до столу рекомендується подавати масло з сиром, різні салати зі свіжих овочів, із кукурудзи з овочами і фруктами, ковбаси, шинку з консервованими овочами, яйця під майонезом, рибу під маринадом, м'ясне асорті, смажену курку.

Із перших страв популярні бульйони з рисом, манною крупою, кльоцками, суплокшина з куркою, борщі, овочеві та грибні супи, чорби (чорба — кислий суп, який готують на кислому настої із пшеничних висівок).

В асортименті других страв частіше зустрічаються смажена вирізка, шашлик зі свинини, смажені курчата, кури, качки, гуси, відварна і смажена риба, яєчня, омлети натуральні і з гарніром, страви із мідій, равликів і раків, рибні страви. Дуже популярні овочеві страви: картопля фарширована, картопляні котлети, кабачки смажені і фаршировані, зелена квасоля під різними соусами, голубці з різноманітним фаршем, баклажани, капуста під соусом.

Популярними є страви із кукурудзи: кукурудзяної крупи і борошна, консервованої кукурудзи, комбінується і поєднується кукурудза з овочевими, рибними, м'ясними й іншими продуктами.

Румунський стіл багатий гарнірами із відварених і смажених овочів. Румуни полюбляють солені і мариновані овочі, десертні та солодкі страви: компоти, фрукти в запеченому вигляді, кондитерські вироби, морозиво, креми і желе. Завершується обід обов'язково чорною кавою.

Румунам можна запропонувати будь-яку страву із європейської кухні, але не варто включати в меню страви із фаршу та баранини. Враховуючи, що вони люблять солені і мариновані овочі, рекомендується використовувати їх на гарнір до других страв.

Крім того, необхідно ставити на стіл холодну мінеральну воду (не менше однієї пляшки на людину).

ПОЛЬЩА. Із закусок і холодних страв поляки віддають перевагу найрізноманітнішим салатам зі свіжих, квашених і солених овочів, заправлених майонезом, сметаною або простоквашею, м'ясні, рибні продукти і птицю, на гарнір до яких подають різні овочі. Часто готують фаршировані яйця, яйця під майонезом, а також гостру закуску із сиру, в яку додають зелень петрушки, кропу, зелену цибулю, перець, сіль.

На сніданок часто подають кефір, простоквашу, причому до простокваші, як правило, — гарячу відварену картоплю.

Перші страви частіше представлені борщами, щами, розсольниками, солянками, супами-пюре із картоплі. До борщів і щів замість хліба прийнято подавати гарячу відварну картоплю. Прозорі бульйони подають у чашках, окремо до них — грінки, пиріжки.

Із других страв популярні різні борошняні вироби — кулеб'яки, млинчики, оладки, вареники. На гарнір до м'ясних і рибних страв подають складні овочеві гарніри, в тому числі картоплю.

Улюбленими в польській кухні є страви із фляків (фляки по-варшавськи, фляки в соусі, суп з рубцем).

Велике різноманіття фруктових та ягідних солодких страв (фруктові салати, морозиво, солодкі млинчики), кондитерських булочних виробів.

Поширені борошняні страви, млинчики, вареники, пельмені. Полякам не рекомендується подавати страви із баранини.

БАЛКАНСЬКІ КРАЇНИ
(Болгарія, Греція)

БОЛГАРІЯ. Всі болгари п'ють молоко і вживають йогурт кожного дня протягом усього життя. Вживають багато фруктів і овочів — помідорів, динь, персиків і перцю — все, що родить болгарська земля.

Широко використовують овочі в свіжому та маринованому вигляді, з яких готують різноманітні овочеві страви і гарніри, чудово поєднуючи овочі з рибними, м'ясними, борошняними, яєчними і молочними продуктами. Багато вживають кислого молока, простокваші, бринзи. Сир кашкавала (овечий сир) використовують для приготування холодних закусок, супів і других страв. Бринза піддається тепловій обробці.

Із перших страв популярними є курячий бульйон з яєчним жовтком, суп із овочів з макаронами, суп із кабачків, суп із свинини з яблуками, чорба, суп з бараниною, суп-

харчо, розсольник, супи-пюре з різних овочів та м'ясних продуктів і таратори (холодні супи з кислим молоком).

Із других страв поширені баранина, телятина і свинина з капустою, котлети відбивні зі свинини, люля-кебаб, біфштекси, філе, шашлики і рагу із баранини, гювечі — страви із м'яса, рису і овочів, плакії — страви із овочів, цибулі, часнику і приправ, тушковані з додаванням рослинного масла, яхнії — тушковане м'ясо з овочами і цибулею або лише овочі з цибулею, кебаби — шматочки м'яса, засмажені на вертелі, ну і, звичайно, кебапчети — короткі ковбаски із січеного м'яса, засмажені на решітці над розжареним вугіллям листяних дерев, голубці, фаршировані помідори і кабачки, облети. Окремо до других м'ясних страв подають салати (з помідорів, огірків, баклажанів, стручкового солодкого перцю, стручкової зеленої квасолі, зеленого салату). Їжу прийнято здобрювати різними спеціями і приправами, тому до столу окремо подають оцет, гострі томатні соуси, червоний і чорний перець.

У літній сезон, починаючи з червня, в Болгарії не готують страв зі старої картоплі, замінюючи її іншими овочами або рисом і макаронами. Із солодких страв в широкому асортименті тістечка, торти, морозиво. На завершення обіду прийнято подавати чорну каву або каву по-східному.

Болгари люблять білий хліб, обмежено вживають чорний.

ГРЕЦІЯ. Справді національною стравою в Греції вважають голубці з виноградним листям.

Слід відзначити і той факт, що в Греції фарширують майже всі овочі: перець, кабачки, помідори, картоплю, баклажани, огірки.

Практично вся Греція та її численні острови омиваються багатьма морями, а їхні води просто кишать рибою. Тому тут існують тисячі рецептів страв із риби. Це і саламис — смажене рибне філе, тушковане з огірками й помідорами у вині, і гоферія піака — риба, тушкована цілою з цибулею і часником та багато інших страв.

СКАНДИНАВСЬКІ КРАЇНИ (Данія, Норвегія, Фінляндія, Швеція)

Харчування населення цих країн так мало відрізняється, що зазвичай їх об'єднують під загальною назвою — «скандинавська кухня».

Скандинавські країни відомі в світі рибним промислом, і тому не дивно, що риба та інші морські продукти тут є одним із основних продуктів харчування. Свіжа і консервована риба широко представлена як в меню ресторанів та кафе, так і на домашньому столі.

Помітне місце в раціоні скандинавських народів займає м'ясо — яловичина, телятина, свинина. Основні способи теплової обробки м'яса для других страв — варіння і тушкування. В Швеції холодне варене м'ясо, головним чином телятину, подають як закуску. В Данії і Норвегії популярні печеня та шніцелі.

Найбільш поширеними м'ясними стравами є битки з яловичини, смажена телятина, рагу із баранини з крабами і спаржею, печеня із яловичини і свинини з овочевим гарніром. Соуси до других страв, як правило, містять борошно.

Гарячі страви скандинавці вживають один раз на день — під час обіду, як правило, пізнього. Основу щоденного раціону складають бутерброди і холодні закуски, цим і пояснюється їх велика кількість.

Популярні в Скандинавії «багатоповерхові» сандвічі з різних морських продуктів, листя салату, паростків спаржі, яєць, соусів.

Вибір їх вражає різноманітністю. У Данії, наприклад, їх нараховується до семисот видів.

Сніданок датчан досить щільний і за своїм характером наближається до англійського. Каву вони п'ють з вершками. Вранці віддають перевагу вівсяній каші на молоці з

цукром, споживають також смажену на салі яєчню-глазунью, рибу холодну або рибну гарячу страву, тістечка, білі булочки або житні коржі з борошна грубого помелу.

Шведи і фінни також снідають щільно, надаючи перевагу на сніданок каші з пшеничної крупи, звареній на молоці. Обід у скандинавів звичайно у другій половині дня. Закінчується він чашкою міцної чорної кави з сиром. Знамениті скандинавські сири, приготовлені із коров'ячого і козячого молока, вживають з маслом, селерою, редискою, зеленою цибулею і хрумкими хлібцями.

ЦЕНТРАЛЬНА ТА ЗАХІДНА ЄВРОПА (Франція, Німеччина, Австрія, Швейцарія, Люксембург, Голландія, Бельгія, Англія, Шотландія)

ФРАНЦІЯ. В якості закуски французи вживають омари, лангусти, чорну зернисту ікру, копчену лососину, холодну смажену свинину, ковбасу салямі, і звичайно, устриці.

Із перших страв переважають бульйони і пюреподібні супи, із других поширені страви із морського гребінця, форелі, коропа і вугра. Французи смажать рибу або варять її в підкисленій оцтом воді.

Однак більш за все вони люблять другі м'ясні страви, асортимент яких доповнюється стравами із м'яса диких тварин, борової дичини, які переважно фаршируються: косуля, заєць, кабан, бекас, куріпка, рябчик, фазан, дика качка та ін.

Французи охоче їдять страви і гарніри із круп, кефір, м'який сир зі сметаною, сметану, вершки, яйця.

Досить поширеною стравою є смажений сир, який подають зі смаженою картоплею або картопляним салатом. Французька кулінарія немислима без сиру. Їх тут більше трьохсот сортів, і найулюбленіший — рокфор. Без сиру не обходиться жодна трапеза. На десерт подається кілька його сортів, частіше за все рокфор, камамбер, брис, грюйер та ін.

Із прянощів широко використовують чабер, цибулю-порей, кервель, естрагон та ін.

У розпорядженні французького кулінара — більше трьох тисяч соусів, які задовольняють найвибагливіші смаки.

Однією із особливостей французької кухні є використання вин, коньяків і лікерів у приготуванні страв.

Десертні страви можуть бути як гарячими, так і холодними.

На десерт рекомендується подавати компот із консервованих або свіжих фруктів, морозиво, чорну каву.

Французи люблять гострі закуски, маслини, капарці, огірки, гострі салати із огірків і помідорів, рибу, особливо камбалу. М'ясо рекомендується готувати не просмаженим, соковитим.

Із українських і російських страв віддають перевагу рибним делікатесам, копченостям, борщам, млинцям з ікрою та сметаною. На гарнір до других страв рекомендується пропонувати більше овочів.

Із напоїв переважають фруктові соки, мінеральна вода.

Характерною особливістю французького столу є великий вибір страв, які подаються у відносно невеликій кількості. В ресторанах він порівняно обмежений, проте всі страви є коронним номером кухаря, а саме фірмові, які можна спробувати лише тут.

Особливість харчування французів — різноманітна їжа невеликими порціями.

Ранковий сніданок дуже простий: кава з молоком, трохи хліба і масла. Француз починає свій робочий день з напівпорожнім шлунком і світлою головою.

Другий сніданок — опівдні. Він щільніший, ніж, скажімо, ленч в Англії, але не важкий. Звичайно це закуска — чи то сардини, чи то салат зі свіжих огірків, чи то кружальце ковбаси, небагато масла і багато хліба. Потім смажене м'ясо і риба, овочі, салат, сир,

фрукти, чашка кави. Деякі французи замість кави п'ють чай або какао. О 17-й годині для дітей — тартинка з маслом і шматочок шоколаду. Увечері — сімейний обід: суп, печеня або рагу, овочі, десерт.

Вечеря складається з двох холодних закусок, пюреподібного супу або бульйону, котлет із телятини, баранини, яловичини або беф-строганов.

НІМЕЧЧИНА, АВСТРІЯ, ШВЕЙЦАРІЯ, ЛЮКСЕМБУРГ

Харчування населення цих країн відрізняються великим різноманіттям страв зі свинини, телятини, яловичини, птиці, дичини, риби. Охоче вживаються різні овочі, частіше у відвареному вигляді, переважно картопля і капуста, а також бобові. Особливо поширені молочнокислі продукти, бутерброди з різними продуктами, страви із яєць.

В асортименті закусок — салати із овочів, шинка, ковбасні вироби, шпроти, сардини, страви із оселедця з різними соусами, м'ясні та рибні салати, заправлені майонезом, тощо.

Із перших страв поширені бульйони: з яйцем, кльоцками, рисом і помідорами, суплокшина, суп-пюре із гороху, цвітної капусти, курей і дичини.

У деяких районах популярні хлібний і пивний супи.

Характерна особливість харчування німців — широке використання ковбас, сосисок, сардельок для приготування закусок, перших і других страв. Серед них суп картопляний із сосисками, суп із гороху та ковбаси. Світову славу завоювали німецькі сосиски з тушкованою квашеною капустою.

Друга характерна особливість — широке застосування для приготування других страв натурального м'яса, котлети і шніцелі, відбивні, філе по-гамбурзьки та ін. Дещо менше використовується м'ясо в січеному вигляді.

Риба подається частіше у відвареному та тушкованому вигляді. Гарніром служить відварена або смажена картопля, буряк, хрін, капуста, сардини, скибочки сиру. Оформлюючи страви, використовують тарталетки, в які кладуть гриби, краби, рибу. Гарніри прийнято подавати окремо від основних продуктів.

Дуже широкий асортимент різних страв із яєць.

Серед солодких страв популярні фруктові салати з соусами або сиропами, які подають охолодженими, компоти, киселі, желе, муси, морозиво, фрукти.

Національний німецький напій — пиво. Найулюбленіший — кава чорна з молоком. Чай вживається обмежено.

Дуже люблять у Німеччині картоплю: відварену, смажену, у вигляді кльоцок в супах тощо. Борошняні страви, особливо каша, кльоцки, поширені на півдні.

В Австрії харчуються п'ять разів на день: перший сніданок («сніданок після ліжка») між 7-ю і 9-ю годинами, другий («на ходу») — між 10-ю та 11-ю, обід — між 12-ю та 14-ю, другий обід («перекус») — між 16-ю і 17-ю годинами і вечеря.

Якщо до першого сніданку входить булочка, масло, яйце, варення і кава (або чай), то другий є більш щільним: дві сосиски, дрібно нарізана печінка або холодне м'ясо з хріном і хлібом. Обід обов'язково починається бульйоном або супом, частіше пюреподібним, який посипають дрібно нарізаною духмяною цибулею. Найбільш поширені другі страви зі свинини і яловичини, особливо сало з капустою, гуляш зі свинини, телятини або яловичини.

Вживання яловичини мінімальне: визнається лише свинина.

Австрійці дуже люблять каву і готують її не менше ніж п'ятдесятьма способами. Вони охоче п'ють за обідом столове вино і сельтерську (содову) воду. Найбільш поширеною національною стравою є фондю.

Основний м'ясний продукт в Швейцарії — свинина, вживається також телятина, яловичина, птиця, дичина. Готуються страви із риби, овочів, картоплі, молочнокислих продуктів, яєць. Птиця приправляється різними спеціями: перцем, гвоздикою, корицею, мускатним горіхом, гірчицею.

Всесвітню славу Швейцарії принесли її сири та шоколад.

У Швейцарії, як і у Франції, в якості закуски особливо популярні омари, лангусти, чорна зерниста ікра, лососина, холодна смажена свинина, ковбаса.

На перше швейцарці вживають переважно пюреподібні супи, заправлені сиром, рибні супи, бульйони, на друге — смажене м'ясо великими порціями з гарніром із овочів. Обід обов'язково завершується чорною кавою.

ГОЛЛАНДІЯ, БЕЛЬГІЯ. В Голландії їдять багато — п'ять, а інколи й шість разів на день.

З особливим апетитом їсть той, хто любить гострі приправи. Перець, гвоздика, кориця, мускатний горіх… Ситна їжа, сильно здобрена спеціями — ось, мабуть, найбільш точна характеристика голландської кухні.

Голландські сири відомі у всьому світі. Пузаті едамські, зовні червоні, всередині золотисто-жовті, стали символом голландської огрядності. Не всі знають, що й знамениті сири Гауда — також винахід голландців. У Голландії сир не лише десерт. Сир у супі і сир в салаті, сир з ананасами і сир із шинкою, сир з рибою і сир запечений, сир скибочками, сир твердий.

Брюсельці — любителі курятини.

Що вважати бельгійською національною стравою? Тут думки дещо розходяться. Один каже: бруньки з ягодами ялівцю і фламандські карбонади, приготовлені з пивом, потім салат із квасолі зі скибочками шпику в оцтовому соусі. Другі стверджують: миска рисової каші.

АНГЛІЯ, ШОТЛАНДІЯ. День англійців починається з ранкового чаю або апельсинового соку, який вони п'ють ще в ліжку. На перший сніданок звичайно подають яєчню з беконом (він має бути не надто жирним), вівсяну кашу (порідж) і підрум'янений тост з апельсиновим варенням. Деякі надають перевагу не яєчні, а смаженому оселедцю, сосискам або ниркам. Все це запивається великою кількістю чаю. Особливістю англійської кухні є те, що багато англійців вірні одному й тому ж сніданку кожного дня.

Ленч, або другий сніданок, подають о 13-й годині. Меню часто включає печеню (обов'язково зі смаженою картоплею і зеленими овочами), десерт, пудинг, рис з молоком, інколи пухкий сир, який їдять не лише з хлібом, а й зі спеціальними бісквітами та маслом.

Деякі сім'ї (особливо в центральних і північних районах) замість обіду влаштовують великий чай. До тістечок додаються сандвічі, копчений оселедець або холодне м'ясо, салат, інколи гаряча страва. Але більш консервативні сім'ї на подібну заміну дивляться зневажливо і залишаються вірними гарному обіду, який складається з легкої закуски або супу, смаженого м'яса (обов'язково з картоплею і зеленню) та десерту.

Англійці прихильні до різноманітних сандвічів і канапе — але не з ковбасами і сосисками.

Серед перших страв перевага надається бульйонам і супам-пюре, однак англійці не відмовляються і від заправлених супів (типу борщів, розсольників, овочевих супів, солянок), але їх вживають набагато рідше.

Традиційними є страви із яєць. Англійці люблять яйця «в мішечок», омлети з сиром, шинкою, беконом, натуральну яєчню.

Тост — підсмажений білий хліб завжди подається до столу, особливо популярним є підсмажений на вершковому маслі з тертим сиром.

Хліб — пшеничний і житній вживається в невеликій кількості. Його замінює картопля, приготовлена по-англійськи.

В якості десерту частіше вживаються фруктово-ягідні пюре з вершками, морозивом, свіжі фрукти. Із фруктів найбільш поширені яблука. Для приготування тістечок використовують виноград, лимони, апельсини, сливи, фініки, мигдаль та інші горіхи. Традиційними є десерти-компоти із сухих фруктів з вершками і чаєм.

В Англії виготовляють різні сорти сиру. Їх подають наприкінці обіду до десертних вин.

Із напоїв найбільш поширений чай. Англійці п'ють його до семи разів на день, особливо чітко дотримуються вони чаєпиття о 17-й годині. До чаю подаються пиріжки із зацукрованими фруктами, мигдалем або іншими горіхами, галети, духмяні хлібці або тонко нарізаний хліб з маслом.

Чай звичайно п'ють з невеликою кількістю молока, причому обов'язково до гарячого молока додають чай, а не навпаки.

ПІВДЕННА ЄВРОПА
(Італія, Іспанія, Португалія)

ІТАЛІЯ. Італійська кухня визнана однією з найкращих у світі, але на відміну від французької є більш специфічною.

Існують тисячі виробів з тіста, причому кожен має своєрідний смак.

Італійці — гарячі прихильники різноманітних овочів і пряноцій. Овочі не варять, а тушкують у власному соку або жирі.

Холодні закуски завжди гострі, готуються в невеликій кількості. Для приготування страв у великій кількості використовується часник, цибуля, червоний стручковий перець, селера, томат-пюре, сири та інші пряноші й приправи, тому страви виходять гострі.

Асортимент перших страв дуже широкий. Супутник багатьох з них — тертий сир.

Другі рибні страви готують із вугра, лосося, форелі, морського гребінця, тунця. Для смаження італійці користуються в основному оливковим маслом.

Із других м'ясних страв вони віддають перевагу телятині і баранині, а також субпродуктам.

Найбільш популярними італійськими стравами є: равіолі — рід пельменів, які подаються у томатному соусі та з тертим сиром, капелоні — картопляні макарони, лазан — відварена широка локшина, різотто — плов з креветками та грибами тощо.

Національною стравою є макарони (спагеті).

Із жирів пальма першості належить оливковому маслу, але люблять італійці і свине сало.

Макарони, часник, оливкове масло і помідори посідають чільне місце в їхньому харчуванні, але ними не обмежуються.

Улюблена м'ясна страва — рагу. Окремо до м'яса заведено подавати овочевий салат, січене м'ясо італійці не вживають.

Італійський десерт не уявляється без сиру, і завершується він обов'язково кавою.

Чорний хліб італійці не їдять, до обіду звичайно подається невелика булочка.

ІСПАНІЯ І ПОРТУГАЛІЯ. Для іспанської кухні характерно «змішувати все разом».

Якщо говорити про іспанську національну страву, то поняття про неї краще передати словами «Все разом, в одному горщику!».

Каталонці жартома називають супову миску акваріумом. В іспанському супі має плавати риба та інші мешканці морських глибин, а крім того котлети з яловичини і естремадурські ковбаски. Так готують в Кастилії «олья подріга».

Улюбленою святковою стравою є паелья — приправлений шафраном рис з рибою та м'ясом.

Простий же люд харчувався, та й тепер харчується тим, що дарує йому природа. А це передусім риба.

На обід у Ліссабоні замовляють національний суп у горщику. Але основна трапеза — вечеря.

АЗІЯ
(Туреччина)

ТУРЕЧЧИНА. Турки дуже люблять одержувати подарунки і дарувати їх. Будь-яка ділова зустріч починається для них із вручення невеликих сувенірів, як правило, це таблички і емблеми фірми.

Діловій розмові передує «сохбет» — бесіда за чаєм з тістечками, яка у разі успішного контракту плавно переходить в грандіозний обід.

Господар шинку вітає своїх гостей зі східною вічливістю, вклоняючись і відступаючи два кроки назад: «Чи не бажаєте спробувати «Палець візира?» Чи, можливо, надасте перевагу міцному «Жіночому стегенцю?»

Гості дещо розгублені. Вони поспішно беруть меню і справді знаходять там і «Палець», і «Стегно», і «Турецьке блаженство», і «Поранений тюрбан». Все це смачні страви кухні, фантазія якої невичерпна. Одна із м'ясних страв називається «Це подобається султану», а страва із баклажанів — «Імам втратив свідомість».

БЛИЗЬКИЙ І СЕРЕДНІЙ СХІД
(Ізраїль, Єгипет, Китай)

ІЗРАЇЛЬ. Традиційно в їжу вживається яловичина, баранина, кури, гуси. Для приготування м'ясних страв використовується лише яловичий або гусячий жир. Другі м'ясні страви готуються як із натурального, так і січеного м'яса.

Із перших страв поширені бульйони, які звичайно готують із яловичини або птиці.

Із других м'ясних страв найбільш поширеною є тушкована яловичина з кисло-солодким соусом. Особливо популярні фаршировані гусячі шийки та форшмак.

Із овочевих страв широко відомі тушкована морква (цімес), тушкована картопля із сушеними фруктами, картопляні оладки, бурякова запіканка, горохове пюре та ін. В асортименті національних страв присутня і така страва, як «кугелі», яку готують із локшини, картоплі, буряка, рису.

Багато є різних борошняних страв — мандалах, фарфельки, запіканка із маци та ін. Маца — національний вид хліба, який готується із води та борошна без солі.

Популярними є різноманітні прісні молочні страви, розварені напівридкі молочні каші.

Прянощі застосовуються обмежено (цибуля, часник, хрін, кріп, чорний перець, гвоздика, кориця, імбир).

Вживається форшмак, що означає «закуска», «їжа перед їжею».

Найбільш застосовувані методи теплової обробки — припускання, тушкування, обов'язково наплитне з додаванням води, під кришкою. Духовкою в Ізраїлі користуються рідко.

Улюблене тісто — прісне, пісочне або крихке, але не масляне, основу його (50 % від ваги борошна) складають яйця, причому дуже часто одні жовтки. У кондитерських виробах характерно також поєднання меду й цукру, причому в рівних пропорціях.

ЄГИПЕТ. Магомет заборонив алкогольні напої, заборонив їсти свинину. Ось чому араби надають перевагу баранині.

Гостей пригощають коржами свіжого хліба, чистою водою та незлічимою кількістю страв: солодкі каші, печені пиріжки, запечена баранина, різні сорти квасолі, тушковані огірки і різноманітні салати.

КИТАЙ. «Чігола ма?» (Ви вже поїли?). Це поширене китайське привітання свідчить про те, якого великого значення надають в Китаї харчуванню. За пристрастю до їжі китайців, мабуть, можна прирівняти лише до французів. Щоб вони не святкували — будь-

то Новий рік за місячним календарем, укладення комерційного договору чи сімейні події, китайці ніколи не скупляться на витрати.

Китай — країна з великою кількістю етнічних груп, кожен її район відрізняється кліматом, історією, звичаями і продуктами. У країні є чотири головні кулінарні школи, деякі з яких сформувалися в п'яти провінціях: Шаньдун, Сичуань, Цзянсу, Чжецзян, Гуандун.

У Китаї існує традиція харчуватися три рази на день. Перерва між споживанням їжі складає 4—5 годин. За цей час вона повинна повністю перетравитися. При триразовому харчуванні її треба розподіляти наступним чином: на сніданок 30—40 % від добової норми калорій, на обід — 40—50 % і вечерю — 20—30 %. Хороший сніданок, повний обід і легка вечеря — ось необхідна умова, дотримання якої забезпечує рівновагу між споживанням і витратами калорій.

Традиційний час обіду — рівно опівдні. На початку обіду подають чай ароматичний або зелений в чайниках, без цукру. Окремо ставлять невеликі піали, потім холодні закуски, гарячі страви. Солодкі страви і борошняні кулінарні вироби подають у проміжках між гарячими стравами (їх може бути від восьми і більше на бенкетах). У кінці обіду подають суп разом з рисом, а потім — знову чай. Швидкість подавання страв є обов'язковою умовою китайського обіду.

Холодне і гаряче споживають вперемішку, як і солодке, гостре, кисле. Але китайців це не бентежить. Слідом за пекуче гострою стравою вони спокійно беруться за солодкий соус, а далі знову повертаються до гострого. Дуже часто шматочки цієї такої не сумісної для нас їжі сусідять у китайців в одній тарілці.

Так, по суті, нашою першою стравою, завершується тут будь-яка трапеза. У цьому криється одна із таємниць китайської кухні — «смакова чехарда»: послідовність страв не випадкова, а чітко продумана, щоб кожна попередня сприяла кращому сприйняттю наступної, збуджувала апетит.

Чотири іпостасі має кухня, чотири принципи, жодного з яких не можна забувати: смак, колір, запах і форма. В їхній гармонійній єдності — запорука успіху кожної страви.

Для заправки холодних овочевих страв можна використовувати арахісове масло, соєвий соус, у великій кількості — часник, цибулю, перець.

Китайці люблять перець, фаршированний овочами, кабачкову ікру. Із копченостей їм можна запропонувати шинку, ковбасу. Рибні делікатеси (сьомга, лососина, ікра), а також оселедці вони не вживають.

Китайці люблять овочевий салат з огірків та помідорів, салат із білокачанної капусти, осетрину відварну і заливну, шпроти в маслі, сардини.

Перші страви: борщ, суп овочевий, суп рисовий, суп картопляний. Готувати супи можна на овочевому відварі з грибами, рибному і м'ясному бульйоні, причому гриби, кури, м'ясо, риба повинні подаватися шматочками в тарілці так, щоб їх можна було їсти без додаткового нарізування. У супи слід додавати зелень, часник, цибулю і перець. Лавровий лист у Китаї не вживається.

Із других страв можна рекомендувати курей, качок, рибу смажену, відварну, бефстроганов, тефтелі, пельмені й будь-яку овочеву страву. На гарнір до дорогих страв із м'яса та риби можна подавати тушковану капусту, картоплю, всі види макаронних виробів. Однією із найвитонченіших страв є «битва дракона з тигром», яка готується із отруйних змій трьох видів, дикої кішки і більше двадцяти видів пряноцій. Солити готові страви слід помірно.

У сучасній китайській кухні нараховується до чотирьохсот видів різних приправ і спецій, не менше ста з яких вживаються постійно.

Китайці споживають компоти, морозиво, фрукти, але не вживають мінеральну воду.

Улюблений напій — міцний гарячий чай.

ПІВДЕННА І СХІДНА АЗІЯ (Індія, Індонезія)

ІНДІЯ. Клімат та релігійні уподобання вносять значні відмінності в харчування народів Індії. Багато індусів — вегетаріанці, деякі зовсім не їдять яйця і рибу, а визнають лише фрукти та овочі. Основні продукти харчування прості: рис, зернові каші, йогурт, овочі, фрукти. Смажать тут на кокосовому або топленому маслі, причому останнє отримують із молока буйволиці. Особливої привабливості стравам, звичайно, надають пряноші. Гострі на смак, вони все-таки м'якші, ніж ми собі уявляємо.

На заході Індії на стіл часто подають рибний соус із гоа.

Індія — країна фруктів, кокосових горіхів, фініків, манго, лимонів. Основу харчування населення складають зернові та бобові культури. У більшій частині країни вживається відварний, розсипчастий рис з овочами і невеликою кількістю олії, що є національною стравою.

Всі національні індійські страви готуються з цибулею, часником і великою кількістю перцю.

Споживання м'яса в Індії пов'язане з поділом населення за вірою на індусів (2/3) і мусульман (1/3).

Мусульмани не вживають свинину, але споживають баранину і яловичину. Індуси не їдять яловичину, але вживають свинину та інші види м'яса. Серед тих та інших є вегетаріанці, які в свою чергу поділяються на суворих і не суворих. Суворі вегетаріанці вживають лише рослинну їжу, не суворим, крім рослинної їжі, можна пропонувати молочні страви і страви із яєць.

Меню в ресторанах Індії дуже різноманітне: присутні багато європейських страв та азійських. Головна особливість — велика кількість найменувань морозива і прохолоджувальних напоїв.

ІНДОНЕЗІЯ. Справжній індонезійський стіл нараховує від двадцяти до п'ятидесяти різноманітних страв із рису. До нього подають і нарізане кубиками м'ясо свинини, і капусту різних сортів, і смажену рибу, і ніжні яблука. Але основою всіх страв є рис — насі, як його тут називають. До нього підходять різноманітні делікатеси, салати, соуси і найбільш неочікувані спеції. Безумовно, європейців вражає те, що рибу тут смажать разом з бананами і помідорами.

ПІВНІЧНА АМЕРИКА (США, Канада)

СПОЛУЧЕНІ ШТАТИ АМЕРИКИ. Типова американська їжа є сумішшю всього. Як наслідок, продукти набувають вже нової якості. Створена на контрастах, дуже сміливих смакових комбінаціях, американська їжа створює своєрідне, навіть дещо приголомшливе враження.

У Сан-Франциско люблять енчіладас — млинчики по-іспанськи із сильно наперченою м'ясною начинкою, в Пітсбурзі можна спробувати оригінальну німецьку печеню з кислою капустою, у Нью-Йорку ви отримаєте страви, приготовлені і подані на китайський і навіть африканський манер.

У південних штатах страви багато в чому зберегли своєрідність кухні французьких переселенців і любов мексиканців до гострих приправ. Популярністю користується креольська кухня. А Новий Орлеан, розташований в дельті Міссісіпі, по праву вважають ельдорадо гурманів.

Здається, що американці в харчуванні практичніші, ніж ми. Вони спочатку розрізають м'ясо на маленькі шматочки, а потім беруть вилку в праву руку і їдять.

Дуже популярні в Північній Америці сандвічі.

Риба на сніданок, риба на обід, риба на вечерю…

Сосиски — улюблена страва кожного американця.

Американці дуже люблять солодощі. Вони винайшли багато рецептів коктейлів морозива.

Дуже люблять молоко. Його подають на стіл і до обіду, і до вечері. Склянка молока — неодмінне доповнення до смаженого м'яса, біфштекса. Пастеризоване, охолоджене, без будь-якого присмаку, молоко, як і холодна вода, яку американці п'ють також у великих кількостях, — їх улюблений напій.

Американцям на сніданок можна запропонувати фруктовий або томатний сік, вершкове масло, яйця, джем, булочки і каву. Зазвичай кава подається на початку сніданку.

О 13-й годині вони снідають другий раз (ланч). Рекомендується пропонувати салат, гарячу м'ясну закуску з овочевим гарніром.

Американський обід складається із холодних, гарячих закусок і першої страви (бульйон або пюреподібний суп). Приготовлена їжа не повинна бути жирною, сметану слід подавати окремо, на гарнір — не пропонувати капусту. Всі напої мають бути охолодженими.

Американці люблять сардини, шпроти, зернисту ікру, шашлик, млинчики із солодкою начинкою, фруктові салати, морозиво.

Типово американськими оладками називають доунатс — пухкі млинчики, які печуть дещо незвично, вирізаючи всередині дірку.

ЦЕНТРАЛЬНА АМЕРИКА
(Куба, Мексика)

КУБА. Туристи, які приїжджають на Кубу, ніколи не справляються з тією їжею, яку їм подають.

«Незрозуміло, чому ви так мало їсте?» — запитують кубинці. Туристи зазвичай відповідають зустрічним запитанням: «А як ви можете з'їдати стільки відразу?»

На Карибських островах справді багато їдять. Тут люблять гострі страви. Сіль майже не вживають, зате вживають багато червоного перцю, маслин, різних спецій і маніоку.

М'ясо звичайно тушкують і подають з гострими соусами та білим хлібом. Найбільше кубинці люблять свинину і, звичайно, рибу. У їхньому меню ми не побачимо звичної для нас послідовності страв. Часто на обід відсутні суп і компот, бо основною стравою є друга, яка зазвичай буває дуже багатою. І, звичайно, кубинці не відмовляють собі в задоволенні їсти багато фруктів, готують різноманітні салати. Часто вживають стручкову квасолю.

Куба — країна фруктів. Під тропічним небом будь-якої пори року спіють ананаси, банани, апельсини, лимони, груші.

На Кубі подають їх на сніданок, обід і вечерю. Тут люблять свіжі салати, солодкі страви. Використовуючи консервовані фрукти, ми також можемо приготувати дещо із кубинських салатів.

МЕКСИКА. Мексиканцям відомі два види супу — рідкий і сухий. Перший вони їдять, як і ми, ложкою, другий — виделкою. Справа у тім, що його так довго варять, що википає майже вся рідина, і в горщику залишаються лише продукти, які не википають і не розварюються: м'ясо, макарони або рис. І той і інший суп мексиканці їдять із задоволенням.

Індійці вміли пекти у багатті димлячі круглі, плоскі, схожі на наші омлети, маїсові коржі — тортільяс.

Споживають тортільяс з дуже гострим соусом, зазвичай їх чимось начиняють або просто злегка запікають і подають свіжими та теплими. Вони нагадують наш омлет, тільки готують їх без яєць і цукру.

А ось тортільяс із м'ясом, ковбасою, сиром або квітами гарбуза, запечена в сильно розігрітому жирі, — це квесадільяс, і обов'язково з чілійським перцем.

Індичка з шоколадним соусом — святкова мексиканська страва. Соус не солодкий, а навпаки, з великою кількістю спецій, він не має нічого спільного із звичайною шоколадною підливою. Називається він — сальса моле.

Не в багатьох країнах світу вживають такі гострі страви. П'ятнадцять сортів перцю входять до складу соусу сальса моле — мексиканський перець найгостріший у світі.

ПІВДЕННА АМЕРИКА (Аргентина, Бразилія, Болівія, Венесуела, Парагвай, Уругвай, Перу, Чилі, Еквадор та ін.)

Страва в горщику стала національною, майже основною у всіх американських кухнях. Одні називають її пучеро, інші — косида або фабада, калдо, касерола, фейоада, потe. Обов'язкова складова цієї страви — спеції і передусім маринади пікантес і снтикучос. Вони збуджують апетит і сприяють травленню.

Мате — парагвайський чай.

Аргентинці полюбляють довгу ковбаску чорісо, чураско — кубики нарізаного м'яса, обсмаженого на вуглях, і чінхуліне (смажена яловича кишка). Але найсмачніше, звичайно, м'ясо бика, смажене на рожнах.

Суп із морського вугря — гордість чилійців.

У Перу із картоплі готують національну страву карапулча — дуже гострий картопляний суп. Сушену картоплю зберігають у цій країні в мішках на свіжому повітрі протягом кількох років.

У Латинській Америці дуже люблять солодкі страви, різноманітні ласощі. Тортес і павас продаються у великій кількості, запивають їх звичайно алкогольними напоями.

Жителі Ріо-де-Жанейро вважають: коли їдять пудинг із крабів — їм ніхто не повинен заважати.

АФРИКА

Більша частина врожаю бананів — в Уганді і сусідньому Бурунді, а вони нараховують більше 50 сортів, йде на приготування пива. Пиво із бананів міцніше, ніж німецьке — воно має 28 % алкоголю.

Із бананів можна приготувати багато різноманітних страв. Наприклад, кашу зі скибочок банана або омлет із шинки і бананів. Банани також можна додати в томатний суп. Користуються популярністю і смажені банани. І насамкінець, із них готують різноманітні салати.

В Африці їдять і картоплю. У Гвінеї печуть навіть картопляні оладки на пальмовому маслі.

Їжа африканців складається з тих продуктів, які в Європі вважають такими, що забезпечують здоровий спосіб життя: рис, птиця, риба, рослинні жири (наприклад, пальмове масло) і багато фруктів. Однак зустрічаються тут страви, що не викликають захоплення у іноземців, наприклад, із маніока, мушлі, черепахи і змії.

Нігерійці запропонують вам йоллоф — страву, приготовлену із рису, цибулі, червоного меленого перцю, томатного пюре, сушеної риби, земляних горіхів, тим'яна і свіжої риби.

Африканці дуже люблять гострі соуси.

Додаток 34

РЕКОМЕНДАЦІЯ СТРАВ І НАПОЇВ ІНОЗЕМНИМ ТУРИСТАМ

СХІДНА ЄВРОПА
(Угорщина, Румунія, Чехія)

Для туристів із Угорщини рекомендується:

із холодних закусок: сир з маслом, осетрина, севрюга заливна, судак під маринадом; шинка з гарніром; м'ясне асорті, ковбаса сирокопчена і варена, буженина, курка фаршірована (галантин), курка або курча під майонезом, яйця фаршировані цибулею;

із перших страв: борщ український, розсольник, суп із локшиною домашньою і куркою, суп з галушками, бульйони з пиріжками, грінками, омлетом, овочевим гарніром; суп-харчо, солянка м'ясна збірна, солянка рибна збірна;

із других страв: осетрина смажена фрі, судак відварний з польським соусом, короп, запечений в сметані, біфштекс, лангет, ескалоп, антрекот, ромштекс, філе із соусом, яловичина духова з овочами, печеня по-домашньому, беф-строганов, чахохбілі, телятина тушкована в сметанному соусі, гриби запечені в сметані, яєчні, омлети, бобові в сметанному соусі.

На гарнір слід подавати смажену картоплю, тушковану капусту, відварені і тушковані овочі, рис і макаронні вироби.

На десерт: свіжі фрукти, печені яблука, компоти із консервованих фруктів і ягід, торти, тістечка, кекси, морозиво. Після десерту обов'язково кава.

Угорцям можна запропонувати страви із європейської кухні, але вони не люблять їжі, приготовленої на вершковому маслі, не їдять січеного м'яса баранини і кетову ікру. Страви для угорців слід готувати лише на свиному салі з великою кількістю цибулі і червоного перцю. Угорці надають перевагу бульйонам, люблять спеції (гірчицю, чорний перець), але подавати їх треба окремо, так само окремо подаються гострі соуси.

Перші страви із української та російської кухні (борщі, щі) можна подавати кілька разів на тиждень.

Салати з різних овочів подаються разом із другими стравами.

На третє можна подати компот із консервованих фруктів, свіжі фрукти (не їдять киселів).

Угорці п'ють багато рідини. Рекомендується ставити на стіл графини з водою і льодом.

Румунам можна запропонувати:

будь-яку страву з європейської кухні, але не варто включати в меню страви із фаршу і баранини. Враховуючи, що румуни дуже люблять солені та мариновані овочі, рекомендується використовувати їх на гарнір до других страв.

Крім того, необхідно ставити на стіл холодну мінеральну воду (не менше однієї пляшки на людину).

Для туристів із Чехії рекомендується:

із холодних закусок: язик відварний, салати овочеві, телятина, нежирна шинка, буженина, ковбаси твердокопчені, асорті м'ясне, сир, яйця відварені. Ці продукти варто оформляти майонезом і подавати з овочевим гарніром.

Для прикрашання закусок майонез закріплюють м'ясним ланспигом із розрахунку на 1 л майонезу — 300 г ланспигу. При цьому його вливають у майонез тонкою цівкою, швидко помішуючи, потім майонез збивають. Міцний ланспиг отримують, розчиняючи в 1 л м'ясного бульйону 40 г желатину.

із перших страв: бульйони з пиріжками або фрикадельками, супи-пюре із картоплі, гороху, цвітної капусти, суп з домашньою локшиною та куркою, супи з різними макаронними виробами і кльоцками;

із других страв: свинина відварна і смажена з капустою, шніцель із свинини, телятини; птиця смажена, яловичина тушкована зі сметанним соусом, печеня по-домашньому, гуляш, беф-строганов, нирки в сметані; печінка тушкована в сметанному соусі, котлета по-київськи, битки по-київськи, биточки по-українськи, зрази картопляні, біфштекс, лангет, антрекот, ескалоп, ромштекс; судак в тісті, осетрина фрі під соусом-майонез із корнішонами; крокети картопляні, млинці з сметаною; вареники з картоплею, капустою, вишнями, грибами; голубці, яєчня, спаржа і цвітна капуста в сухарно-масляному соусі;

на десерт: компоти зі свіжих або консервованих фруктів і ягід, свіжі фрукти і ягоди, фруктово-ягідні суміші зі збитими вершками, креми, парфе, тістечка, морозиво.

Перед десертом слід подавати сир, а після обіду — чорну каву.

Сніданок має бути легким, складатися з невеликої кількості страв нескладного приготування. Зазвичай подається масло, шинка, кефір, булочка, кава.

Чехи люблять салати всіх видів, заправлені майонезом. Для смаку рекомендується додавати збиті вершки.

Перші страви можна запропонувати у вигляді бульйонів з дрібно нарізаними овочами, фрикадельками, а також пюреподібні супи.

При приготуванні других страв слід пам'ятати, що чехи вживають м'ясо свинини без паніровки з видаленням жиру, а також телятину і яловичу вирізку.

М'ясні другі страви із баранини або січеного м'яса в меню включати не варто.

Рибні страви краще подавати як холодну закуску під майонезом або маринадом. Відварну гарячу рибу і кетову ікру чехи не їдять.

У національних ресторанах є великий вибір солодких страв і кондитерських виробів, ніжний і приємний смак яких досягається додаванням збитих вершків у поєднанні з шоколадом і ваніліном. Більшість сортів морозива також відпускаються зі збитими вершками. Це слід враховувати, готуючи солодкі страви для чеських гостей.

На вечерю можна запропонувати будь-яку холодну чи гарячу закуску, але з урахуванням зазначеного.

БАЛКАНСЬКІ КРАЇНИ
(Болгарія, Греція, Югославія, Сербія, Македонія, Хорватія)

Болгарам можна запропонувати:

Болгарська кухня має східний характер і схожа з вірменською. Враховуючи це, болгарам можна подавати страви із кавказької кухні: шашлик, люля-кебаб, чахохбілі з баранини або курятини та ін.

На гарнір до других страв варто подавати велику кількість овочів.

Салати зі свіжих овочів краще подавати незаправленими. На столах повинні стояти оцет і червоний перець.

Болгарам можна запропонувати будь-яку страву із європейської кухні.

Вони люблять український білий хліб, обмежено вживають чорний.

СКАНДИНАВСЬКІ КРАЇНИ
(Данія, Норвегія, Фінляндія, Швеція)

Для туристів із скандинавських країн рекомендується:

із холодних закусок: ікра зерниста, кетова з лимоном і маслом, лососина, балик, сьомга, теша, горбуша з лимоном, шпроти, сардини, салат із крабів або креветок, салати із овочів, осетрина під майонезом, осетрина заливна, судак під маринадом, оселедець маринований, оселедець з відварною картоплею і маслом, шинка з гарніром, язик відварний з гарніром, асорті м'ясне і рибне, курка смажена, яйця під майонезом;

із перших страв: рибний суп з фрикадельками, рибацький, ростовський, бульйони з пиріжками, кулеб'якою, пельменями, фрикадельками, овочевим або круп'яним гарніром, щі, борщ український, солянка м'ясна і рибна збірна, розсольник, суп з домашньою локшиною і куркою;

із других страв: судак відварений під польським соусом, судак смажений, судак у тісті, осетрина фрі, короп в сметані, риба запечена під молочним соусом, філе, біфштекс, антрекот, ромштекс, лангет, беф-строганов, ескалоп, відбивна з дичини, страви із яєць, рагу із овочів, цвітна капуста під сухарним соусом. На гарнір слід подавати різні відварні і смажені овочі;

на десерт: свіжі фрукти і ягоди, бахчеві, виноград, компоти із консервованих фруктів, гуріївська каша, збиті вершки, желе, муси, яблука в сиропі, яблука, запечені в шаровому тісті, торти, морозиво, тістечка. Після обіду обов'язкова чорна кава з сиром.

Фінни люблять всі рибні делікатеси (лососину, сьомгу), оселедці з відварною картоплею, молоко і молочні продукти.

Із перших страв надають перевагу щам зі свіжої капусти, пюреподібним супам, картопляним супам, бульйонам.

Із російських національних страв великим успіхом користуються млинці зі сметаною або ікрою, гречана розсипчаста каша з маслом, рибні гарячі страви (осетрина по-московськи, судак відварний і т.ін.).

На гарнір до других страв краще пропонувати відварні овочі.

Фінни не люблять смажену картоплю соломкою, страви із сиру.

КРАЇНИ ЦЕНТРАЛЬНОЇ ТА ЗАХІДНОЇ ЄВРОПИ (Франція, Німеччина, Австрія, Швейцарія, Люксембург, Голландія, Бельгія, Англія)

Для туристів із Франції рекомендується:

із холодних закусок: рибна гастрономія, ікра зерниста, балики, риба заливна, відварна, холодна риба з овочевим гарніром, м'ясо відварене з гарніром; м'ясо відварене із сиром, буженина, ковбаси сирокопчені, асорті м'ясне, сир смажений, різноманітні салати — овочеві, м'ясні, рибні, гриби мариновані, масло вершкове, кефір, сметана, м'який сир;

із перших страв: бульйони з пиріжками, пюреподібні супи із овочів, дичини, борщ український, щі;

із других страв: страви із риби, яловичини, баранини, птиці і дичини, овочів у відвареному, смаженому і тушкованому вигляді, страви із яєць, омлети, млинці з ікрою і сметаною;

на десерт: салати фруктові, свіжі фрукти і ягоди, желе, креми, муси, компоти, пудинги, торти, тістечка, млинчики з варенням, морозиво.

Для туристів Німеччини, Австрії, Швейцарії і Люксембургу рекомендується:

із холодних закусок: масло вершкове, сир, різноманітні ковбасні вироби, буженина, ковбаса українська, домашня, шинка, порося з хріном, відварені кури, гуси, качки, оселедці з гарніром, салати із овочів, м'яса, риби, шпроти, сардини, ікра, балик, сметана, кефір, яйця під майонезом, яйця в мішечок;

із перших страв: пюреподібні супи із цвітної капусти, помідорів, гороху, рису, курчат, дичини, бульйони з овочами, м'ясними, круп'яними гарнірами, пиріжками, яйцем, омлетом, суп-локшина з куркою, суп селянський;

із других страв: судак або осетрина, припущена з овочами; судак по-київськи, свинина відварена і смажена з овочами, яловичина тушкована і смажена, котлети із свинини відбивні, шніцель із свинини, котлети із філе курей, битки по-київськи, котлети полтавські, сосиски, сардельки з тушкованою капустою, яєчні, омлети;

на десерт: компоти, киселі, желе, муси, різноманітні запіканки з фруктами і солодким соусом, тістечка, печиво, фрукти, кава чорна і з молоком.

Для туристів із Англії рекомендується:

із холодних закусок: бутерброди з вершковим маслом і паюсною або зернистою ікрою, канапе із рибопродуктів холодного копчення або м'ясопродуктів, лососина, балик, сьомга з лимоном, осетрина, севрюга відварена з гарніром, салат із овочів, крабів, креветок, дичини, кури, індики смажені, асорті рибне, м'ясне, язик відварний, шинка;

із перших страв: бульйони із курятини і м'ясні з пиріжками, грінками, яйцем, куркою, супи-пюре з цвітної капусти, помідорів, птиці, дичини, деякі заправлені супи-борщі, особливо український, розсольники, м'ясна і рибна солянка (варто пам'ятати, що м'ясо в тарілку з супом не кладеться);

із других страв: судак відварений з картоплею, осетрина смажена фрі або на рожнах, біфштекс, лангет, ростбіф, ескалоп, шашлик, котлета по-київськи, курка або індик смажені, битки по-київськи, голубці, цвітна капуста із сухарним соусом, яєчня з шинкою, омлет з цибулею, картопля «в мундирі», подана зі шкіркою;

на десерт: компоти із консервованих ягід і фруктів, фруктово-ягідні пюре зі збитими вершками, свіжі фрукти, бахчеві, виноград, муси, морозиво з різними гарнірами.

КРАЇНИ ПІВДЕННОЇ ЄВРОПИ
(Італія, Іспанія, Португалія)

Для туристів з Італії рекомендується:

із холодних закусок: ікра зерниста і кетова, сардини, шпроти, відварена риба під майонезом, заливна риба з хріном, риба під маринадом, салат із крабів або креветок, шинка, язик відварний з хріном, відварена або смажена курка, буженина з овочами і гострими заправками, маслини, гриби мариновані;

із перших страв: суп з локшиною і куркою, супи пюре із м'ясних продуктів, рибний суп, супи з макаронними виробами;

із других страв: риба смажена з картоплею і овочами, судак у тісті, осетрина смажена фрі, карась, короп запечений у сметані, натуральні м'ясні страви із вирізки, баранина і свинина, смажена з овочами, печеня по-домашньому, курчата-табака з макаронами, овочами і фруктами, бастурма, шашлик, гуляш з макаронами або вермішеллю, цвітна капуста з маслом, омлет, яєчня.

Окремо до других страв слід подавати зелений салат, помідори, різні мариновані овочі та маслини;

на десерт: фрукти, ягоди, кавуни, дині, компоти, бісквітний торт, морозиво.

ПІВДЕННА І СХІДНА АЗІЯ
(Індія, В'єтнам, Індонезія, Бірма, Таїланд, Лаос, Камбоджа)

Приблизний перелік страв для складання денного меню індусам-вегетаріанцям:

На сніданок можна запропонувати протертий сир зі сметаною (сметану і цукор подавати окремо), вівсяну кашу на воді (масло, цукор можна подавати окремо), моркв'яний пудинг (сметана окремо), картопля відварна (цибуля пасерована окремо), рис відварний, сухий, без заправки.

На обід: перець фаршированій овочами, ікра із баклажанів або кабачків; вегетаріанський овочевий суп, суп-пюре із зеленого горошку, суп-пюре із цвітної капусти; котлети з моркви, картоплі з грибним соусом, капусти; цвітна капуста із соусом; помідори фаршировані овочами (морква, цибуля) і грибами. На десерт можна запропонувати компот, морозиво, фрукти.

На вечерю — кефір або простоквашу, відварний рис, овочевий вегетаріанський салат (сметана окремо).

ЯПОНІЯ

Для туристів із Японії рекомендуються:

із холодних закусок: салати зі свіжих овочів, заправлені майонезом, редька мариновані, салати з крабами, креветками, ікра зерниста або кетова з лимоном, оселедець січений, оселедець натуральний з картоплею і маслом, осетрина, севрюга, білуга відварена під майонезом з овочевим гарніром, судак, камбала під маринадом, буженина, ковбаса українська домашня, ковбаси м'які, шинка з хріном, язик, яловичина, телятина, порося заливне з хріном, кури смажені, яйця, фаршировані цибулею, яйця під майонезом, сир, солені, мариновані огірки, гриби, помідори;

із перших страв: бульйони з фрикадельками, яйцем, грінками, пельменями, рисом, пиріжками, омлетом; супи-пюре із цвітної капусти, зеленого горошку, помідорів, птиці, дичини, крабів, рибний суп, суп селянський, суп із квасолі або гороху з грінками;

із других страв: риба відварена і смажена з гарніром із свіжих овочів, короп запечений з грибами в сметанному соусі, біфштекс, антрекот, лангет, ескалоп з овочевим гарніром, шашлик з рисом, люля-кебаб з рисом, бастурма з рисом, чахохбілі, беф-строганов, гуляш, азу, печеня по-київськи, плови, котлети по-київськи, шніцель із свинини відбивний, пельмені зі сметаною, ікрою, пироги з м'ясом, капустою, рагу із овочів, капуста цвітна з маслом, горошок зелений з маслом;

на десерт: фрукти, компоти, морозиво, тістечка, кекси, печиво, чай, кава чорна.

КИТАЙ

Для туристів з Китаю рекомендується:

із холодних закусок: різні салати із овочів з грибами, салат м'ясний, салат «Столичний», салати із білокачанної, червонокачанної, квашеної капусти, свіжих огірків і помідорів, вінегрети, заправлені соєвими соусами; краби, креветки або салат із них, шинка з овочевим гарніром, язик відварений з соусом-хрін, ковбаси, відварені або смажені кури в холодному вигляді з різними соліннями, асорті м'ясне, буженина, рулет м'ясний, холодець із курей, свинини.

Із перших страв: борщ український, борщ київський, щі, розсольник, збірні солянки м'ясні і рибні, суп-локшина з куркою, суп картопляний з квасолею, суп гороховий з копченою грудинкою. Бульйони і пюреподібні супи виключаються.

Із других страв: кури смажені з овочевим гарніром, курчата-табака, шашлик із свинини з рисом, свинина смажена з капустою, пельмені (до фаршу слід додати капусту), котлети січені, тефтелі з рисом, нирки по-російськи, азу, беф-строганов, гуляш із свинини, чахохбілі, люля-кебаб з рисом, рагу із овочів, солянка овочева, квасоля в томаті, яєчня з шинкою.

На десерт: свіжі і консервовані фрукти, кавуни, компот, морозиво, чай з цукерками і печивом.

Додаток 35

Види та склад національних сніданків

Національний сніданок	Складові елементи
1	*2*
Австрійський 1-й (о 6^{00})	Кава з вершками або молоком, булочка
Австрійський 2-й не пізніше 10^{00}—11^{00}	Холодні закуски (ковбаса, відварене м'ясо), гарячі страви (тушкована або запечена яловичина, смажена печінка), мінеральна вода, кава
Англійський	Чай або кава (можливо гарячий шоколад), булочні вироби, тости, масло, джем, мед, страви із яєць (яєчня або омлет з наповнювачами, гарніром), рибні страви, страви із круп (вівсяні та ін)
Американський	Страви із яєць, рибні, із злаків (кукурудзяні, рисові пластівці), невелика порція м'яса, пиріг, звичайна питна вода з кубиками льоду, фруктові соки, свіжі фрукти (грейпфрут, ягоди з молоком або вершками), компот із фруктів (слив, персиків) тощо
Голландський	Кава, чай, молоко, голландські анісові сухарики, голландський сир, вівсяна каша, млинчики з начинкою, м'ясне асорті, оселедець
Іспанський і португальський ранній	Кава, булочка і мармелад або гарячий шоколад з печивом
Іспанський і португальський пізній (10^{00}—11^{00})	Овочі, рибні та яєчні страви
Італійський	Свіжі фрукти, міцна кава з молоком, тости, булочки з мармеладом, медом, маслом
Німецький 1-й (близько 6^{00})	Кава з молоком або вершками, булочки з мармеладом або джемом, можливі бутерброди з сиром і маслом
Італійський	Свіжі фрукти, міцна кава з молоком, тости, булочки з мармеладом, медом, вершковим маслом
Німецький ранній (близько 6^{00})	Кава з молоком чи вершками, булочки з мармеладом чи джемом, можливі бутерброди з твердим сиром та вершковим маслом (маргарином)
Німецький пізній (10^{00}—11^{00})	Холодні та гарячі закуски, супи, другі гарячі страви, десерт
Польський ранній (близько 6^{00})	Чай, кава з молоком, булочка, мармелад чи варення
Польський пізній (10^{00}—11^{00})	Холодні та гарячі закуски, десерт, кава, чай з молоком
Скандинавський	Рибні та м'ясні страви; хрусткі хлібці
Фінський	Гарячий напій з молоком, булочка
Французький ранній (близько 6^{00})	Дуже міцна кава з великою кількістю молока, масло вершкове, асортимент сирів різних сортів, хліб, булочки, круасани з наповнювачами та без них
Французький пізній (10^{00}–11^{00})	Холодні закуски (бутерброди канапе, різноманітні салати зі свіжих та консервованих овочів, птиці, риби, масла вершкового, нерибних морепродуктів), гаряча овочева закуска, рибні чи м'ясні гарячі страви з гарніром із овочів, фрукти, кава
Швейцарський ранній (близько 6^{00})	Кава з молоком, булочка
Швейцарський пізній (10^{00}—11^{00})	Сир твердий різних сортів, м'ясне асорті, вівсяна каша, рибні чи м'ясні гарячі страви, булочка, мед, чай, кава з молоком (вершками) чи без них

Додаток 36

Структура страв, реалізованих у ресторані на водному транспорті

Страви	Структура, %	Підгрупа страв	Структура, %
Холодні страви та закуски	35,0	Рибні	8,0
		М'ясні	6,5
		Салати	25,6
		Овочеві	4,0
		З яєць	4,4
		Кисломолочні продукти	51,5
Перші страви	10,0	Заправлені	69,0
		Прозорі	9,0
		Інші (молочні, холодні тощо)	22,0
Другі страви	25,0	Рибні	5,0
		М'ясні	85,5
		Овочеві	5,0
		З яєць	5,0
Солодкі страви	7,0	Фрукти, ягоди	20,0
		Компоти	70,0
		Інші	10,0
Напої	18,0	Гарячі, у тому числі:	60,0
		чай	20,0
		кава	65,0
		какао	15,0
		Холодні	40,0
Кондитерські вироби	5,0	Кондитерські вироби	100,0
Разом	100,0		

Додаток 37

Асортимент напоїв у барі на водному транспорті

№ з/п	Назва напою	Структура, %
1	Горілка	0,5
2	Лікеро-горілчані вироби	1,5
3	Виноградні вина	4,0
3.1	столові	20,0
3.2	кріплені	44,0
3.3	ігристі	36,0
4	Коньяк	1,0
5	Пиво	43,5
6	Соки	1,0
7	Мінеральна вода	1,0
8	Солодка вода	47,5
	Разом	100,0

Додаток 38

Асортимент страв у буфеті на водному транспорті

№ з/п	Назва виробів	Структура, %
1	Кондитерські вироби	2,0
2	Кулінарні вироби, у тому числі:	96,0
2.1	рибні	14,0
2.2	м'ясні	11,0
2.3	овочеві	59,0
2.4	бутерброди:	16,0
	з рибною гастрономією	87,0
	з м'ясною гастрономією	5,0
	з сиром	8,0
3	Соки	1,0
4	Інші (з яєць, молочнокислих продуктів тощо)	1,0
	Разом	100,0

Додаток 39

Законодавчі акти та урядові постанови, що регламентують діяльність соціально орієнтованих закладів харчування

1. Закон Української РСР «Про освіту».
2. Закон України «Про внесення змін і доповнень до статті 32 Закону Української РСР «Про освіту».
3. Закон України «Про загальну середню освіту».
4. Закон України «Про професійно-технічну освіту».
5. Закон України «Про вищу освіту».
6. Закон України «Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи».
7. Закон України «Про державну соціальну допомогу інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам».
8. Закон України «Про захист прав споживачів».
9. Закон України «Про державну допомогу сім'ям з дітьми».
10. Закон України «Про податок на додану вартість».
11. Постанова Кабінету Міністрів України № 433 від 16 червня 1995 р. зі змінами і доповненнями «Про поліпшення виховання, навчання, соціального захисту та матеріального забезпечення дітей-сиріт і дітей, які залишилися без піклування батьків».
12. Постанова Кабінету Міністрів України № 565 від 18 серпня 1994 р. «Про порядок державного утримання та забезпечення учнів державних професійних навчально-виховних закладів безкоштовним харчуванням і стипендією».
13. Постанова Кабінету Міністрів України № 1200 від 3 листопада 1997 р. «Порядок та норми надання послуг з харчування учнів у професійно-технічних училищах та середніх навчальних закладах, операції з надання яких звільняються від оподаткування податком на додану вартість».
14. Постанова Кабінету Міністрів України № 950 від 8 серпня 2001 р. «Про затвердження Порядку призначення, виплати та розмірів стипендіального забезпечення учнів, студентів, курсантів, слухачів, клінічних ординаторів, аспірантів і докторантів».
15. Наказ Міністерства охорони здоров'я «Про затвердження норм фізіологічних потреб населення України в основних харчових речовинах та енергії» № 272 від 18 листопада 1999 р.
16. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування: Наказ Мінекономіки та з питань європейської інтеграції України № 219 від 24.07.2002 р.
17. Постанова Кабінету Міністрів України № 1591 від 22 листопада 2004 року «Про затвердження норм харчування у навчальних та оздоровчих закладах».

Додаток 40

Норми
харчування у дитячих будинках, загальноосвітніх школах-інтернатах, інтернатах у складі загальноосвітніх навчальних закладів, професійно-технічних навчальних закладах[1] (денна норма на одну дитину, г)

Найменування продукту	Вікова група (років)			
	Від 3 до 6	Від 6 до 10	Від 10 до 13	Від 13 і старші
Хліб житній	100	150	180	200
Хліб пшеничний	130	180	230	250
Борошно пшеничне	30	40	45	50
Крохмаль	3	3	3	3
Крупи, бобові, макаронні вироби	45	65	80	80
Картопля	300	350	400	420
Овочі свіжі	350	400	450	470
Фрукти свіжі, цитрусові	250	300	300	300
Соки	150	180	200	200
Фрукти сушені	20	15	15	15
Кондитерські вироби	30	30	35	40
Цукор	50	60	70	70
Мед, медопродукти	3	4	5	7
Масло вершкове	40	45	50	50
Олія	12	15	18	20
Сало	2	4	6	8
Яйця, штук	1	1	1	1
Молоко, кисломолочні продукти	500	500	500	500
Сир кисломолочний	40	50	70	70
Сир твердий	12	15	20	20
Сметана	15	20	25	25
М’ясо, птиця	125	130	160	160
Ковбасні вироби	25	20	25	40
Риба, рибопродукти	75	85	100	100
Кава злакова, цикорій	2	3	4	5
Какао	2	2	2	3
Чай	0,1	0,2	0,5	0,5
Сіль, сіль йодована	6	8	10	10
Дріжджі	1	2	3	3
Лавровий лист	0,02	0,02	0,02	0,02
Сухарі панірувальні	2	4	3	4
Томатна паста	2	3	3	4
Ванільний цукор	0,1	0,1	0,1	0,1
Кислота лимонна	0,1	0,1	0,1	0,2

[1] Постанова КМУ № 1591 від 22 листопада 2004 р. «Про затвердження норм харчування у навчальних та оздоровчих закладах».

Додаток 41

Норми фізіологічних потреб дітей та підлітків

Таблиця 1

ДОБОВА ПОТРЕБА ДЛЯ ДІТЕЙ І ПІДЛІТКІВ В ОСНОВНИХ ХАРЧОВИХ РЕЧОВИНАХ ТА ЕНЕРГІЇ*

Вік		Білки, *г*		Жири, *г*		Вуглеводи, *г*	Енергетична цінність, *ккал*
		усього	у тому числі тваринних	усього	у тому числі рослинних		
7—10 років		80	48	80	15	324	2400
11—13 років		96	58	96	18	382	2850
14—17 років	Юнаки	106	64	106	20	422	3150
	Дівчата	93	56	106	20	422	2750

Таблиця 2

ДОБОВА ПОТРЕБА ДЛЯ ДІТЕЙ ТА ПІДЛІТКІВ В ОСНОВНИХ ВІТАМІНАХ, мг*

Вік		B_1	B_2	PP	B_6	C	A
6 років		1,2	1,6	13	1,4	50	0,5
7—10 років		1,4	1,9	15	1,7	50	0,7
11—13 років		1,7	2,3	19	2,0	60	1,0
14—17 років	Юнаки	1,9	2,5	21	2,2	80	1,0
	Дівчата	1,7	2,2	18	1,9	70	1,0

Таблиця 3

ДОБОВА ПОТРЕБА ДЛЯ ДІТЕЙ ТА ПІДЛІТКІВ В ОСНОВНИХ МІНЕРАЛЬНИХ РЕЧОВИНАХ, мг*

Вік	Калій	Кальцій	Фосфор	Залізо	Натрій	Магній
6—10 років	3500	1200	2000	10	4500	360
11—17 років	3750	1500	2500	15	5000	530

* Наказ Міністерства охорони здоров'я України № 272 від 18.11.1999 р. «Про затвердження норм фізіологічних потреб населення України в основних харчових речовинах та енергії».

Додаток 42

Норми фізіологічних потреб учнів професійно-технічних навчальних закладів

Таблиця 1

ЗАПРОПОНОВАНІ ВЕЛИЧИНИ СПОЖИВАННЯ ЕНЕРГІЇ

Група інтенсивності праці	Хлопці	Дівчата	Характер професійної діяльності
	МДж (ккал)	МДж (ккал)	
I	12,1 (2900)	10,9 (2600)	Теоретичні заняття
II	13,4 (3200)	12,1 (2900)	Виробнича практика учнів ПТУ легкої, харчової, текстильної промисловості та ін.
III	14,6 (3500)	13,4 (3200)	Виробнича практика учнів ПТУ сільського господарства
IV	15,9 (3800)	14,6 (3500)	Виробнича практика учнів ПТУ металургійної, деревообробної промисловості та ін.
V	16,7 (4000)	—	Виробнича практика учнів ПТУ вугільної, гірничодобувної промисловості та ін.

Таблиця 2

ЗАПРОПОНОВАНІ ВЕЛИЧИНИ СПОЖИВАННЯ ОСНОВНИХ ХАРЧОВИХ РЕЧОВИН

Група інтенсивності праці	Стать	Білки, *г*		Жири, *г*		Ліноленова кислота, *г*	Вуглеводи, *г*	
		разом	у тому числі тваринні	разом	у тому числі тваринні		разом	цукор
I	Хлопці	100	60	100	20	3	400	80
	Дівчата	90	54	90	18	3	360	70
II	Хлопці	112	67	110	22	3	440	88
	Дівчата	100	60	100	20	3	400	80
III	Хлопці	122	73	122	24	3	480	96
	Дівчата	112	67	110	22	3	440	88
VI	Хлопці	133	80	131	26	3	532	105
	Дівчата	122	73	122	24	3	480	96
V	Хлопці	140	84	140	28	3	550	110
	Дівчата	—	—	—	—	—	—	—

ГЛОСАРІЙ

Айриш-кава (кава по-ірландськи) — гаряча кава з цукром, віскі та злегка збитими вершками.

Аквагрим — творчі малюнки, що наносяться на тіло та обличчя спеціальним дитячим аквагримом. За допомогою аквагриму діти можуть перевтілюватися в улюблених казкових персонажів. Маски для дітей виконуються яскраві та кольорові. Є можливість імпровізувати, створюючи маску під костюм.

Ангостура Бітер (Angostura Bitters) — гіркий, дуже концентрований бальзам. Виробляється із коріння гречанки, кори хінного дерева, різних трав та ягід. Назва пов'язана з містом Ангостури у Венесуелі. Використовується як ароматизатор коктейлів.

Анімація (від лат. *anima* — душа; *animatus* — одушевлення) — порівняно молодий напрям в ресторанному господарстві, який передбачає особисту участь відвідувачів в ігрових і театралізованих шоу-програмах та культурно-розважальних заходах.

Аперитиви — напої, які вживаються до прийому їжі для збудження апетиту. Аперитиви поділяються на алкогольні, наприклад вермут, сухе вино, ігристі вина, звичайні — соки (апельсиновий, грейпфрутовий, яблучний), мінеральна вода; на коктейлі-аперитиви — «Манхетен», «Мартіні драй», «Маргарита». Алкогольні аперитиви мають міцність 15—35 % об., вміст цукру 4—18 г/100 $см^3$, готуються з використанням настоїв трав і коріння, що збуджують апетит і покращують засвоєння їжі.

Арабіка (Arabica linee) — сорт кави, який має ніжний, м'який смак і привабливий аромат. Має концентрацію кофеїну від 0,7 % до 2 %, а також підвищений вміст вуглеводів, порівняно з іншими сортами кави, що позитивно впливає на смакові якості напою з обсмажених зерен.

Аранжування квітів — мистецтво створення композицій (букетів) із квітів з використанням різних аксесуарів, допоміжного рослинного матеріалу: гілок з листям або без листя, зелені, моху тощо.

Афтедінер-дринк (after-dinner drinks) — група солодких десертних напоїв, які подають після завершення меню.

Бальзами — високоекстрактивні алкогольні напої міцністю 30—45 % об., приготовані з використанням настоїв трав, спиртованих соків, морсів, ефірних масел, меду, колера.

Бариста — людина, яка професійно готує різні види кави.

Бенкет — урочистий званий сніданок, обід або вечеря.

Бенкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами — урочистий званий сніданок, обід або вечеря з розміщенням гостей за столом, подаванням в обнос 3—4 холодних закусок, 1—2 гарячих страв, солодких страв і на завершення кави або чаю з кондитерськими виробами й відповідними алкогольними та безалкогольними напоями.

Бенкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами — урочистий званий сніданок, обід або вечеря з розміщенням гостей за столом, подаванням на стіл широкого асортименту холодних страв і закусок, 2—3 гарячих страв, фруктів, солодких страв і на завершення кави або чаю з відповідними алкогольними та безалкогольними напоями.

Бенкет-фуршет — урочистий званий сніданок або вечеря без розміщення гостей за столом, з подаванням широкого асортименту дрібно порціонованих холодних страв та закусок, вузького асортименту других і солодких страв, під час якого гості їдять стоячи.

Бренд — відома торгова марка**.**

Великі (визначні) вина Франції — це вина, відомі з часів середньовіччя своєю високою якістю. Це, передусім, вина регіону Бордо, які отримали класифікацію у 1855 році за ініціативою імператора Наполеона III. Свою високу якість ці вина щорічно підтверджують за результатами оцінок світових винних критиків.

Приклади великих вин Бордо: Шато Марго, Шато Латур, Шато д'Ікем, Шато Лафіт Ротшильд, Шато Мутон Ротшильд (потрапило до класифікації лише у 1973 році, оскільки його власник Филип Ротшильд вважав свої вина найкращими і без класифікації) та інші. До великих також відносять відомі ще з середньовіччя такі вина Бургундії: Романе-Конті, Шамбертен, Монраше, Кло де Вужо, Шарлемань.

Віджей — людина, яка створює відеокомікси шляхом монтажу коротких відеофільмів у реальному часі. Відеофрагменти, які використовує віджей, — це фільми, створені ним самим, матеріали у графічних програмах, відеоарт, фрагменти художніх і документальних фільмів, старі фотографії, цифрова графіка. Все це віджей в реальному часі обробляє спецефектами. Він (VJ) повинен добре відчувати музику, мати художній смак і при цьому вміти уявляти музику, яка звучить, у вигляді візуальних образів. Тому іноді віджеїв називають «візуалайзерами».

Відкрита сцена (для внутрішнього використання) — подіум, який не має навісу для захисту від дощу, вітру та інших несприятливих погодних умов. Найпростіший варіант такої сцени — 1,5 × 2 м будь-якої форми. Існують так звані «щити» — 1 × 2 м на невисоких ніжках, які є ідеальними для рівної поверхні, тобто для заходів у приміщенні (для вулиці вони мало придатні).

Візитка, або вранішнє пальто (вранішній костюм) — схожа на фрак, але має зрізані кути, тому її ще називають cutaway coat («обрізане пальто»), а Німеччині — просто cut. Вона буває сірою або чорною.

Віскі — міцноалкогольний напій, який одержують із солоду ячменю, вівса або інших зернових. Залежно від використаної сировини віскі поділяються на три типи: солодове (malt), зернове (grain), змішане (blanded). На якість віскі, крім вихідної сировини, впливає чистота води, запах торфу і багатовіковий досвід приготування відомих видів солодового віскі в Шотландії та Ірландії. Міцність віскі від 40 % об.

Вітольє — походить від ісп. *vitola*, що означає паперове кільце на сигарі, на якому вказана її марка. Вітольє — це людина, яка має професійні знання про сигари, їх марки і формати.

Вина ароматизовані — вина, які готують купажуванням оброблених виноматеріалів (не менше 80 %), настоянки трави та інших рослинних інгредієнтів, цукрового сиропу, спирту, карамелі. До них відносяться вермути, хінні аперитиви та ін.

Вина газовані пінливі — вина, які одержують шляхом сатурації (насичення вуглекислим газом) білих, рожевих або червоних натуральних вин. Порівняно з ігристими винами вони мають не такий тонкий аромат і смак, пінливі властивості у них проявляються слабкіше.

Вина десертні — вина, вміст етилового спирту в яких становить 12—17 % об. при вмісті спирту природного бродіння менше 3 % об. За вмістом цукру поділяються на напівсолодкі (8—12 %), солодкі (13—20 %) і лікерні (21—35 %). За способом виробництва виділяють десертні вина спеціальних найменувань: кагор (Cahors), мускатні вина (Muskat/Moskatel), малага (Malaga) і токайські вина (Tokaji).

Вина кріплені — вина, одержані неповним зброджуванням цукрів сусла чи мезги або купажуванням сухих виноматеріалів зі свіжим, концентрованим чи спиртованим суслом, яке має об'ємну частку етилового спирту природного бродіння 3 або 5 %, з наступним додаванням до встановлених кондицій етилового спирту або етилового спирту ректифікованого виноградного (ДСТУ 2164-93).

Вина купажні — вина із суміші різних сортів винограду, а також інших інгредієнтів.

Вина міцні кріплені — вина, вміст етилового спирту в яких становить 17—20 % об. при вмісті спирту природного бродіння 3—5 %. За вмістом цукру поділяються на сухі

(1—3 %) та напівсолодкі (4—14 %). За способом виробництва виділяють спеціальні міцні вина: портвейн (Porto), Мадера (Madeira), Херес (Jerez), Марсала (Marsala).

Вина напівсолодкі столові — вина, вміст цукру в яких складає 3—8 %.

Вина напівсухі столові — вина, вміст цукру в яких від 1 до 2,5 %.

Вина натуральні — вина із одного основного сорту винограду з використанням не більше 15 % інших сортів.

Вина пінливі — вина, насичені вуглекислим газом, що створюється в процесі природної ферментації виноградного сусла в закритих ємностях або сатурації (насичення вуглекислим газом) натуральних вин.

Вина природно цукристі ігристі — вина, насичені вуглекислим газом за рахунок природного вторинного бродіння, виготовлені з різних технічних сортів винограду.

Вина столові — вина, зроблені шляхом природного зброджування цукрів сусла чи мезги або купажуванням виноматеріалів, які мають об'ємну частку етилового спирту природного бродіння від 9 до 14 % об.

Вина сухі столові — вина, вміст цукру в яких не перевищує 0,3 % (в окремих випадках із залишковим цукром до 1 %).

Вина тихі — вина, не насичені вуглекислим газом (ГСТУ 2002.002-96). Вони поділяються на ординарні (без витримки), марочні (витримані високоякісні вина) і колекційні (марочні високоякісні вина додатково витримані в пляшках).

Вина шампанізовані ігристі — вина із особливих сортів винограду зроблені в закритому посуді (резервуарі) при вторинному бродінні оброблених виноматеріалів, без доступу кисню і під високим тиском, створюваним при бродінні вуглекислого газу.

Вино — продукт, одержаний методом повної або часткової алкогольної ферментації свіжого винограду або виноградного сусла. *Класифікація вин* здійснюється за такою ієрархічною схемою: класи вин (тихі і пінливі), категорії (тихі поділяються на столові і кріплені, пінливі — на газовані й ігристі); групи (столові поділяють на натуральні і купажні, кріплені — на міцні і десертні, ігристі — на шампанізовані і природно-цукристі), підгрупи (натуральні, купажні, міцні поділяються на сухі і цукристі; шампанізовані — на пляшкового і резервуарного способу виробництва; природно-цукристі на натуральні і купажні).

Винна шафа — шафа для зберігання вина при різному температурному режимі. Винні шафи можуть бути двох видів: «альвеоли» та «висувні». «Альвеоли» — це стаціонарне гніздо для двох пляшок. На «висувних» полицях зберігається по 19 скляних одиниць. Залежно від температурних режимів усі шафи розподіляють на три види: однотемпературні, тритемпературні, політемпературні.

Однотемпературні шафи забезпечують постійну температуру оточуючого середовища 12°С, вологість 60—70 %.

Тритемпературні шафи складаються з трьох окремих камер, кожна з яких має власний мікроклімат: у нижній + 6°С; в середній + 12°С; у верхній + 18°С.

Політемпературні шафи складаються із камер, в яких температура плавно переходить від +6°С до +8°С. Виготовляють їх з металу і декорують кольоровими панелями або ж натуральним дубом.

Горілка (традиційно російський міцний алкогольний напій) — це оброблена і ретельно відфільтрована суміш ректифікованого етилового спирту та спеціально підготовленої води. Вітчизняний державний стандарт передбачає для використання в лікеро-горілчаній промисловості чотири види спирту: «Супер», «Люкс», «Екстра» і «Вищий». На основі перших двох спиртів виготовляють високосортові (з позначкою **) горілки. У деякі види горілки вводять невелику кількість добавок, які надають напою м'якого смаку, не впливаючи на його колір і аромат. Міцність горілки від 40 % об.

Гравіровка кришталю — неглибокий матовий малюнок. Найчастіше наносять на чарки лікерні, рейнвейні.

Джезва (турка, ібрик) — спеціальний посуд, який використовують для приготування кави по-східному.

Джиггер — невеликий металевий посуд, в якому вариться еспресо під час приготування коктейлів.

Діджей (DJ). Людина, яка грає записану музику для інших людей. На Заході діджеїв прийнято поділяти на три основні категорії: радіо-DJ, мобільні і клубні. Робота представників кожної категорії відрізняється певними особливостями.

Декантування — це зняття вина з осаду, яке здійснюють при підготовці до подавання червоних вин, особливо старих, портвейнів Vintage і Vintage Character тощо.

Декорації (від лат. *decoro* — прикрашаю) — один з істотних елементів концептуального вирішення урочистої події, який несе певне художнє навантаження — створення обстановки, середовища, в якому відбувається святкове дійство. Декорація — це унікальний засіб оформлення приміщення або заходу. Декорація може створюватися за допомогою живопису, архітектури, освітлення, сценічної техніки, проекції та інших засобів художньої виразності.

Деш (dash) — одиниця виміру, дорівнює 3—5 краплям або 0,5 мл. Використовується для додавання у коктейлі інгредієнтів малими дозами.

Дистиляція — процес нагрівання рідини з наступним охолодженням та конденсацією пари для отримання чистого рафінованого продукту.

Діамантова грань кришталю — створюється сітка при частому перерізу борозен. Використовують для стопок, стаканів, фужерів для води, бокалів різної форми для шампанського та ігристих вин, креманок, набору для крюшону.

Дижестив (digestif) — напої, які подають після трапези для стимулювання травлення, об'ємом 50—100 мл. В якості аперитивів подають міцні алкогольні напої, гіркі настоянки, солодкі лікери або коктейлі, наприклад «Александр», «Stinger» (жало), «Grasshopper» (коник).

Довгі змішані напої (long drinks) — об'ємом більше 150 мл, які містять велику кількість льоду. Бувають алкогольні та безалкогольні.

Дозвілля. У вітчизняних і зарубіжних енциклопедіях та довідниках дозвілля визначається як «вільний, незайнятий час, прогулянка, звільненість від справ». Зарубіжні вчені вважають, що дозвілля як науковий термін походить від латинського «licere», що у перекладі означає «бути задоволеним», французького «loisir» — «вільний час» та англійського «leisure» — «свобода вибору дій». Загалом у зарубіжному суспільстві, починаючи з другої половини XX ст., сформувалися концепції, які розглядають дозвілля як складову часового простору, вид людської життєдіяльності, психологічний стан людини, ознаку цілісного способу життя.

Івентор (англ. *event* — подія) — це особа, група осіб, компанія, агентство, що надають професійні послуги з комплексної організації корпоративних, спеціальних, ділових, розважальних, спортивних заходів.

Еногастрономія — поєднання вин та інших напоїв зі стравами.

Еспресо (італ. *espresso* — «вичавлений», «спресований») — міцна кава, зварена за допомогою нагрітої насиченої водяної пари, пропущеної через обсмажені, дрібно мелені кавові зерна.

Еспресо-машини — спеціальне обладнання, яке використовується для приготування кави-еспресо.

Еспресо-шот — мірний скляний стакан, що використовується для виміру об'єму еспресо, молока або будь-якої іншої рідини.

Етнічний стиль, або національний — стиль, який відображає культуру, традиції та звичаї народу (країни).

Загальнодоступна мережа закладів — мережа закладів ресторанного господарства, продукцію та послуги в якій може одержати будь-який споживач.

Заклад ресторанного господарства — клуб — різновид закладу ресторанного господарства, на базі якого працює клуб, що об'єднує споживачів за інтересами (заклад ресторанного господарства — клуб любителів чаю; заклад ресторанного господарства — спортклуб, де споживачі збираються для спільного перегляду та обговорення спортивних змагань тощо).

Заклад ресторанного господарства з послугами розваг — різновид закладу ресторанного господарства з організацією розваг для споживачів (заклад ресторанного господарства — кабаре, більярд, диско тощо).

Закрита мережа закладів — мережа закладів ресторанного господарства, продукцію та послуги в якій може одержати певний контингент споживачів (особовий склад збройних сил, ті, що навчаються у вищих, професійно-технічних, загальноосвітніх навчальних закладах, працівники промислових підприємств тощо).

Закрита сцена (для використання на відкритих майданчиках) — в основному класифікуються за типом даху. Бувають односкатні, двоскатні, арочні, елеваторного типу. Закрита сцена — це не просто подіум, а також огорожа, система безпеки, бекстейдж (простір за сценою), зона техніків, гримерка, світлові, звукові, пультові башти тощо.

Закупний товар — товар, який купує заклад ресторанного господарства для подальшого перепродажу споживачам без обробки.

Змішаний дизайн, або «мікс-серії» — предмети сервірування однієї серії, в якій поєднуються деталі декорованої та білої порцеляни.

Кава по-східному (кава по-турецьки, кава на піску) — різновид кави, приготовлений на спеціальному обладнанні, де в якості теплоносія використовують дрібний кварцовий пісок.

Кальян (перше значення) — спеціальний апарат для куріння, що складається з чаші, в яку кладуть кальянний тютюн, трубки, яка з'єднує чашу з колбою. Колба (резервуар для рідини), завдяки якій відбувається охолодження, фільтрація і зволоження диму, що йде від чаші, де тліє тютюн, і шахти. Слово *кальян* походить від персидського *kolian* — невеликий горщик для зберігання дорогоцінностей. На Сході кальян називають «Нар Жілі» («нар» — вогонь, «жілі» — гра), тобто «Гра Вогню». В Індії назва кальяну — *narghile* або *nargile* (наргіле) походить від назви плоду пальми Narcile «кокосовий горіх», яку використовували для його виготовлення. У країнах Персидської затоки кальяни називають «шиша» (shisha). В цілому відомо близько 40 назв цього апарату.

Кальян (друге значення) — назва суміші спеціального тютюну, рідини (води, соків, молока, алкогольних напоїв), фруктів, ягід, спецій, які використовуються при кальянопалінні.

Кальянщик — майстер з підготовки кальяну для споживання.

Кальянна церемонія — процес підготовки кальяну і кальянопаління, в якому беруть участь кальянний майстер і офіціант.

Кальянопаління — найменш шкідливий спосіб паління тютюну, завдяки не горінню, а його усиханню в спеціальному апараті.

Кантрі стиль — стиль сільської місцевості, провінції. Здебільшого викликає асоціації з «Диким Заходом».

Кап-тестер — кавовий сомельє, який дегустує і оцінює каву.

Капучино — різновид еспресо: кава з молоком, збитим у гарячу густу пінку.

Касалетка — таця, яка подається кожному пасажиру з готовими стравами, запакованими наборами, серветками, пакетиками цукру, кави, чаю тощо.

Кейтерьє (від англ. *catering service* — банкетне обслуговування). Людина, яка займається організацією бенкетів поза межами закладів ресторанного господарства має відповідні зв'язки у цій сфері, добре орієнтується на ринку продуктів і знає таємниці їх

приготування. Кейтерьє повинен знати, де купити той чи інших продукт, де знайти елітного кухаря, розбиратися у посуді, знати, в чому подаються страви та напої, їх еногастрономічні поєднання.

Класифікація ігристих вин України — це групування вин за вмістом в них цукру: брют — до 0,3 % цукру; сухе — від 0,8 до 3 %; напівсухе — до 5 %; напівсолодке — до 8 %; солодке — до 10 %. Вміст спирту в усіх цих винах становить 10,5 % — 12,5 %.

Класичний стиль — стиль грецької та римської античності, який сприймається як ідеал природності, простоти та раціональності, а водночас і вишуканості.

Коктейльна сукня — це маленька чорна сукня, хоча сьогодні її колір може бути практично будь-яким, з приталеним силуетом, довжиною до колін (плюс-мінус 10 см), з вишуканим кроєм, з дорогого якісного матеріалу, зі скромним оздобленням.

Конгрес — з'їзд (найчастіше міжнародного значення), який має складну структуру заходів, широку географію учасників, значний громадський резонанс.

Консумація (лат. *consume* — споживаю) — стимулювання попиту відвідувачів ресторанів, нічних клубів та інших розважальних закладів. Часто консумацією займаються стриптизерки, які сприяють тому, що гість замовляє страви, напої та ін. При цьому вона отримує певний відсоток з продажів. Часто слово «консумація» плутають з «консумацією» — юридичним і богословським терміном для визначення однієї із складових шлюбу, а саме першого здійснення шлюбних відносин.

Конференція — велике зібрання представників наукових і практичних кіл для обговорення науково-практичних проблем певного спрямування.

Концептуальний ресторан — високотехнологічний заклад ресторанного господарства з вишуканою кухнею, виразною ідеєю, розробленими під неї компонентами розваг, що дає можливість споживачам бути активними учасниками дійства, яке передбачено в ресторані.

Коньяк (Cognac) — оригінальний спиртовий напій світло-золотавого кольору, що має складний аромат з відтінком ванілі та м'який гармонійний смак, отриманий в результаті подвійної перегонки сухого виноградного вина з наступною витримкою відгону в дубових бочках. Міцність напою не менше 40 % об. Якість коньяку, що виробляється у Франції, визначається за спеціальною позначкою на етикетках пляшок.

V.S. (Very Special) або **Trois Etoiles («три зірочки»)** — коньяки, що мають витримку в бочці не менше 2,5 років;

V.S.O.P. (Very Superior Old Pale), V.O. (Very Old), Reserve — коньяки з витримкою в бочці не менше 4 років;

V.V.S.O.P. (Very-Very Superior Old Pale), Grande Reserve — коньяки з витримкою в бочці не менше 5 років;

Napoleon, X.O. (Extra Old), Extra, Hors d'age, Tres Vieux, Vieille Reserve. Це коньяки з витримкою в бочці 6 і більше років.

Коньяки, що випускаються у колишніх країнах СНД, поділяються на ординарні, ординарні спеціальних найменувань, марочні та колекційні. Ординарні коньяки витримують у бочках від 3 до 5 років (число зірочок означає термін витримки). Ординарні коньяки спеціальних найменувань готують із коньячних спиртів 3,5—4,5-річної витримки. Марочні коньяки витримують у бочках від 3 до 10 і більше років. За терміном витримки вони поділяються на: коньяки витримані (КВ) — 6—7 років; коньяки витримані вищої якості (КВВЯ) — 8—10 років; коньяки старі (КС) і дуже старі (ДС) з витримкою понад 10 років. Коньяки колекційні готують із марочних коньяків, додатково витриманих не менше трьох років у дубових бочках.

Короткі напої (short drinks) — група змішаних напоїв об'ємом до 100 мл.

Корчма — заклад харчування, в якому продавались і споживались страви і напої, а також обговорювалися та вирішувалися громадські справи (земські суди, сповіщали новини).

Костюм — простий варіант парадного чоловічого одягу.

Креативність (англ. *creative* — творчий) — рівень творчої обдарованості, здібності до творчої діяльності. Стійка характеристика особистості, спроможної зробити щось нове, застосувати новий підхід, нові методи та технології, інструменти до розв'язання проблем. Поняття креативності було введене в науковий обіг Дж. Гільфордом, який виділив основні його параметри: спроможність визначати і ставити проблему, генерувати та продуціювати ідеї, відповідати на зовнішній вплив нестандартно, удосконалювати об'єкт за допомогою додаткових деталей, здібність до аналізу і синтезу. Поняття «креативність» стосується як особистості, так і мислення.

Крема — пінка, яка утворюється у процесі приготування кави внаслідок екстракції: протеїни, жири та високомолекулярні цукри перетворюються в емульсію, гази, які видаляються, вступають в реакцію з нею й утворюють пінку.

Кришталь — сплав кварцового піску, свинцю (24 %) чи срібла (для прозорості).

Круста (crustas) — довгий змішаний напій, який завжди подається в бокалах з цукровим обідком.

«Круглий стіл» — зібрання цільової наукової та практичної аудиторії з метою обговорення і дискусії з актуальної теми, проблеми, події.

«Культурно-дозвіллєва сфера» в Україні — це поняття, яке вказує на використання людиною свого вільного часу для розвитку своїх творчих здібностей, культури, вмінь та навичок. В зарубіжних країнах «культурно-дозвіллєва сфера» набула інших назв: «індустрія дозвілля», «дозвіллєво-рекреаційна сфера» (США, Великобританія), «сфера вільного часу» (Німеччина), «анімація» (Італія, Туреччина, Франція).

Латте — кавовий напій, до складу якого входить еспресо — одна частина, а також три частини молока з незначним додаванням піни, яку можна посипати шоколадом або корицею.

Латте-арт — кавовий напій зі створенням малюнків, фігур або візерунків за допомогою молока або на його поверхні.

Латте маккіято — кавовий напій, який готується із ретельно збитого гарячого молока з невеликою кількістю еспресо таким чином, щоб вийшов трирівневий напій: перший рівень (нижній) — молоко, другий (середній) — еспресо, третій (верхній) — збите молоко (пінка).

Лікери — солодкі алкогольні напої, які виготовляють шляхом змішування ректифікованого спирту і спеціально підготовленої води з різними добавками: цукру (меду, глюкози), ароматичних компонентів, екстрактів і дистилятів рослин, фруктових спиртованих соків і морсів, ефірних масел з можливим додатковим настоюванням і фільтрацією. Лікери поділяють на міцні (спирту — 35—45 % об., цукру 25—50 г/100 см^3), десертні (відповідно 25—35 % об., 25—50 г/100 см^3), емульсійні (15—30 % об., жиру 16 %, молочні і яєчні продукти), креми (20—25 % об., 49—60 г/100 см^3, фруктові дистиляти). Креми є різновидом лікерів. Вони, як правило, виносяться в окрему групу лікеро-горілчаних напоїв.

Лікеро-горілчані вироби — це напої, які є сумішшю найважливіших компонентів, що сприяють формуванню смаку, аромату, кольору, консистенції напою, а саме: етилового ректифікованого спирту, спеціально підготовленої води, цукрового сиропу, спиртованих соків, морсів, спиртового настою рослинної сировини, харчових домішок, ефірних масел, органічних кислот, ароматизаторів, барвників. В Україні лікеро-горілчані вироби поділяють на дев'ять груп: настоянки, лікери, креми, наливки, пунші, десертні та слабоалкогольні газовані і негазовані напої, аперитиви, бальзами, коктейлі.

Либеріка — сорт кави, який вирощують тільки на північ від екватора. Причина непопулярності цього ботанічного сорту полягає в тому, що напій, приготовлений із зерен либеріки, відрізняється ненасиченим, «порожнім» смаком і не користується попитом серед прихильників кави. Вміст кофеїну в либеріці може коливатися від 0,7 % до 2,4 %. Даний сорт кави використовується в основному в кондитерській промисловості.

Лонг дрінк (long drinks) — довгий змішаний напій об'ємом більше 150 мл.

Мельхіор — сплав міді (80 %) та нікелю (18—20 %).

Меню — систематизований асортиментний перелік страв, кулінарних, борошняних, кондитерських і хлібобулочних виробів, напоїв власного виробництва.

Мережа закладів — сукупність закладів ресторанного господарства.

Метод обслуговування характеризує спосіб одержання страв та доставки її до місця споживання. У ресторанному господарстві застосовують два методи: самообслуговування та обслуговування офіціантами.

Метр фромажер — досвідчений виробник сиру або спеціаліст по сиру. В «Керівництві для фромажерів» зазначено близько ста осіб.

Мінеральні води — підземні води природних джерел, насичені розчинними мінеральними речовинами, які знаходяться у воді у вигляді іонів (натрію, магнію, кальцію), сполук (хлоридів, сульфатів, гідрокарбонатів), а також специфічних біологічно активних компонентів (йоду, брому, заліза, ортоборної і кремінної кислоти). Залежно від рівня мінералізації і наявності спеціальних компонентів воду поділяють на питну, столову (до 10 г/дм^3) і лікувальну (більше 10 г/дм^3). Столову воду добувають з підземних джерел, питну — з глибини озер і рік.

Мобільна (пересувна) сцена — особливий вид сцени, яка легко транспортується і встановлюється в будь-якому місці, міцна, надійна, має тривалий термін служби, доступна за ціною, швидко монтується та демонтується, що дає можливість проводити заходи з високою інтенсивністю, незалежно від місця та часу. Придатні не для всіх поверхонь.

Мокко — різновид кавових напоїв, у які додають шоколад.

Наливки — солодкі алкогольні напої міцністю 18—20 % об., з вмістом цукру 28—40 г/100 см^3, для виробництва яких використані плодово-ягідні соки і морси.

Напої десертні — напої, приготовані на спиртованих соках і морсах з додаванням настою цитрусових та інших інгредієнтів. Міцність напою — 12—16 % об., вміст цукру — 14—30 г /100 см^3.

Настоянка — напій міцністю від 16 до 40 % об. із вмістом цукру від 0 до 30 г/100 см^3. Залежно від міцності і вмісту цукру поділяються на солодкі (близькі до лікерів), напівсолодкі (30—40 % об., 9—10 г/100 см^3), напівсолодкі слабоалкогольні (20—28 % об., 4—10 г/100 см^3), гіркі слабоалкогольні (25—28 % об.), гіркі (30—60 % об.). До оригінальних гірких настоянок відносять: абсент — настоянка полину (Швейцарія), аквавіт (Швеція), пастіс — анісовий напій (Франція).

Нейзильбер — сплав міді (61,5 %), нікелю (16,5 %) та цинку (22,0 %).

Нержавіюча сталь — сплав, до якого додається хром та нікель у співвідношенні 18:10.

Огранка кришталю — широка полірована грань. Найчастіше наносять на чаші ваз для фруктів, печива, цукерок, ніжки фужерів.

Он зе рокс (on the roks) — коктейль, який подається з кубиками льоду.

Оустер (oyster) — у перекладі *устриця*. Гострий напій, який готується переважно із бренді, яєчного жовтка, томатної пасти та спецій. Оустери відрізняються своєю витверезною дією і п'ються одним ковтком.

Піроліз — обсмажування кави при температурі 220…250^{0}С, який триває від 4,5 до 25 хв., внаслідок чого кава набуває наступних присмаків: фруктовий, горіховий, шоколадний, хлібної скоринки.

Пітчери — спеціальний посуд різного об'єму для збивання молока. Найбільш поширені: 0,35 — 0,4 л; 0,6 л; 1,0 л.

Пиво — напій із вмістом спирту 0,1—8,2 % об., виготовлений шляхом зброджування ячмінного солоду з використанням екстракту хмелю і спеціального штаму пивних дріжджів, а також різних домішок (аскорбінової кислоти, рису) з наступною фільтраці-

єю напою. Пиво поділяють на світле, темне і напівтемне червоне, алкогольне (вміст спирту 1—8,2 % об.) і безалкогольне (вміст спирту менше 1 % об.).

Порцеляновий посуд — посуд із тонкої кераміки, непроникливий для води, черепок без пор, який просвічується у тонких місцях. Для отримання необхідної щільності та просвічуваності черепки порцеляни обпалюють при температурі 1400ºС. За складом порцеляна поділяється на тверду, м'яку та кістяну, а за характером розпису — на підглазурований та надглазурований. Коштовні колекційні ґатунки порцеляни називають за місцем виробництва або прізвищем власників фабрик та винахідників (Китайська порцеляна, японська порцеляна, карловарська порцеляна тощо). Міцну професійну порцеляну, виготовлену за технологічним процесом, що забезпечує високу міцність глазурування при температурі обпалювання 1280°С, на ринку ресторанного сервісу представляє фірма «Bauscher» (Німеччина). Виробником посуду з порцеляни та особливо міцної кераміки з додаванням алюмінію є фірма «Steelite International» (Великобританія). Фірма «Sadler» (Великобританія) виробляє порцелянові сервізи вишуканих кольорів та оздоблення. Підвищену міцність глазурі має посуд чеської фірми «Готельна порцеляна». Італійський завод-виробник «Bormioli Rocco» та фірма «Modelia» виробляють посуд для всіх типів закладів ресторанного господарства стандартних форм та європейських розмірів. Заклади ресторанного господарства класу «люкс» та заклади у п'ятизіркових готелях використовують посуд таких всесвітньо відомих фірм, як «Villeroy & Bosch» (Німеччина), «Dudson», «Wedgwood» (Великобританія), «Hotelovy Porcelain Karlovy Vary A. S.» (Чехія) та ін.

Презентація — демонстрація проектів, технологічних процесів, нової продукції підприємствами різних галузей.

Предмет сервірування — порцеляновий, фаянсовий, кришталевий, скляний та інші види посуду, металеві основні (призначені для споживання їжі) та допоміжні столові набори, серветки, квіти тощо.

Продукція власного виробництва — кулінарна продукція, хлібобулочні та борошняні кондитерські вироби, які виробляє і продає заклад ресторанного господарства.

Пунші — напої міцністю 15—20 % об., із вмістом цукру 34—43 г/100 см^3, для виробництва яких використовують спиртовані плодоягідні соки і морси, настої з пряноароматичної сировини, ефірні масла, коньяк або портвейн, лікери.

Ринок — підприємство сфери торгівлі, функціональними обов'язками якого є надання послуг у забезпеченні відповідних для організації продажу (реалізації) продовольчих і непродовольчих товарів за цінами, що складаються залежно від попиту і пропозиції, створення необхідних умов для їх придбання.

Різьблення кришталю — глибокі борозни трикутного перерізу. Наносяться на салатники, чаші ваз для фруктів, цукерок, печива, вази для квітів.

Робуста — сорт кави, в перекладі з латинської означає «ґрунтовний, міцний, надійний». Смак її відрізняється від арабіки: напій з робусти грубіший, гостріший, відчувається гіркота, більш водянистий. В робусті міститься багато кофеїну (від 1 % до 2,5 %), тому 100 мл кави із зерен робусти фактично містять так звану медичну дозу кофеїну.

Ростер — сучасні апарати для обсмажування кави.

Сервірування столу — розміщення у певному порядку та послідовності на столі предметів сервірування: столової білизни, необхідного столового посуду і наборів, квітів тощо.

Сигара (ісп. *cigarro*) — скрутка з листя тютюну циліндричної (чи близької до неї) форми, яку можна палити (курити) в тому вигляді, як вона є. Сигари, виготовлені машинним способом, продаються повністю готовими до паління: їх головки надрізані або в них зроблений отвір. Головка сигар, виготовлених вручну, завжди запечатана, її обрізають перед курінням. Полум'я підносять до іншого кінця сигари — ножки, який завжди відкритий і має свіжий зріз.

Сигарне шоу — це організація дозвілля, під час якого торседор демонструє свою майстерність у професійному виготовленні сигар з наступною їх дегустацією учасниками (присутніми) шоу.

Симпозіум — зібрання представників наукових кіл для обговорення певного кола питань.

Слабоалкогольні газовані і негазовані напої — напої міцністю 6—12 % об., із вмістом цукру 0—9 г/100 $см^3$, виготовлені з використанням спиртованих соків, морсів, настоїв, виноградних вин і ароматизаторів.

Смокінг — піджак з атласним коміром (класичним або шаллю) і брюки з атласними лампасами. Смокінг з'явився в Англії як клубний костюм, а у вечірній костюм він перетворився в 1880 р. в Монте-Карло. Традиційний смокінг, як правило, чорний, хоча зустрічаються смокінги темних кольорів або навіть білі з кремовим відливом.

Стиль «фен-шуй» — стиль інтер'єру, при якому використовують певні сакральні знання щодо організації простору навколо людини, залучення позитивної енергії простору для покращання її життєдіяльності.

Стиль модерн — стиль, який у різних країнах має назву «арт нуво» (нове мистецтво, Бельгія), «стиль Гімар», «стиль Муша» (імена художників, Франція), «стиль Ліберті» (ім'я власників фірми, які задавала тон у смаках та моді, Італія), «модерн стайл» (новий стиль, Великобританія), модерн (Росія). Стиль поєднує всі елементи того загального, що має назву «спосіб життя буржуа та капіталістів».

Стиль ретро — стиль, в якому всі елементи нагадують епоху «доброї старовини», яка існувала 30—50 років тому.

Столове скло — сплав кварцового піску, луги, поташу.

Стюард, **стюардеса** (бортпровідник, бортпровідниця, англ. *flight attendant*) — спеціаліст рядового складу на водних та повітряних суднах, який виконує роботу, пов'язану з обслуговуванням пасажирів: прибирання житлових приміщень, сервірування столу, але головним є те, що він відповідає за безпечність пасажирів (у разі аварії — допомога пасажирам і т. ін.). На особливо великих пасажирських суднах в обов'язки стюарда може входити також обслуговування капітана і старших офіцерів.

Темпер — пристосування для пресування меленої кави в холдері (знімна ручка з фільтром). Найбільш поширені діаметри темпера — 56, 57, 58 мм. Існують холдери з плоскою і конічною поверхнею. *Динамометричний темпер* — механічне пристосування, яке формує кавову таблетку з постійним зусиллям; тиск під час пресування можна регулювати.

Тітестер — це чайний сомельє, який дегустує чай і за кольором, запахом, смаком визначає регіон, де він вирощений, сорт, сезон збору, спосіб зберігання і переробки.

Торседор (torsedor) — людина, яка займається скручуванням сигар.

Трактир (від польськ. *тракт* — дорога) — заклад харчування з обслуговуванням офіціантами, розташований при дорозі, з широким асортиментом закусок, гарячих перших та других страв і буфетною продукцією.

Тролі — контейнери, в яких транспортуються та доставляються на борт літака розфасовані касалетки з готовим харчуванням.

Фірмова страва — страва, яку готують у конкретному закладі ресторанного господарства за оригінальною авторською рецептурою із присвоєнням їй фірмової назви, на яку поширюється право захисту інтелектуальної власності.

Фільтрова кава — кава, приготовлена у кава-машинах фільтраційного типу: проливні, крапельні, перколятори.

Фітнес (англ. *fitness*, від дієслова «to fit») — 1) відповідати, бути в гарній формі, загальна фізична підготовка організму людини; 2) оздоровча методика, що дає можливість змінити форми тіла та вагу і надовго закріпити досягнутий результат. Передбачає тренування і правильну дієту, підібрані індивідуально залежно від будови тіла та особ-

ливостей фігури. Займатися за цією методикою можуть всі без виключення, незалежно від віку і стану здоров'я; 3) комплекс занять, спрямованих на підтримання духовної і фізичної форми людини, збереження здоров'я, профілактика захворювань, догляд за зовнішністю та формування іміджу. В його основу покладено такі поняття, як регулярні фізичні вправи, аутотренінг і емоційна рівновага, раціональне харчування, правильний догляд за зовнішністю, режим праці та відпочинку, відмова від шкідливих звичок. Фітнес — це оптимальна якість життя, яка включає в себе соціальний, психологічний, духовний та фізичний компонент.

Фітнес-бар — заклад ресторанного господарства, різновид спорт-бару, який пропонує широкий вибір спортивного харчування провідних світових фірм, різноманітні харчові добавки, вітамінні комплекси, жироспалюючі напої, білкові та білково-вуглеводні коктейлі тощо, а також асортимент традиційних страв і напоїв. Часто має панорамний вид на тренажерні зали та ігрові майданчики.

Фітнес-конвенція — фітнес-подія або фітнес-івент, який супроводжується семінарами з менеджменту фітнесу, навчальними семінарами, функціональними тренінгами, майстер-класами, конкурсною програмою для фітнес-інструкторів, семінарами для керівників фітнес-центрів. У фітнес-конвенції беруть участь презентери — тренери (інструктори) фітнес-клубів — фахівці у різних видах спорту. На фітнес-конвенції представляють найновіші досягнення фітнес-індустрії. Тривалість проведення — 4—7 днів. Вільний доступ на майстер-класи для членів базового фітнес-клубу.

Фітобар — заклад ресторанного господарства, де споживачам пропонуються коктейлі та продукти на основі трав'яних та плодово-ягідних зборів, свіжовичавлені соки («фреші»), а також спеціальне харчування.

Фламбування — процес обробки страви на завершальній стадії приготування відкритим полум'ям, що виникає після поливання страви коньяком, лікером тощо і підпалювання алкогольного напою. Фламбування здійснюється при обслуговуванні споживачів біля столу, в результаті чого вони не лише мають можливість скуштувати смачну їжу, а й спостерігати за незвичним дійством.

Форми обслуговування офіціантами розрізняються за такими ознаками: участь персоналу в обслуговуванні — повне та часткове обслуговування офіціантами; за способом розрахунку зі споживачами — з попереднім і наступним розрахунком; за організацією праці офіціантів — індивідуальна та бригадна форми; за повнотою обслуговування — обслуговування споживачів із проведенням культурно-масових заходів і без них.

Форми самообслуговування розрізняють за такими ознаками: участь персоналу в обслуговуванні — повне та часткове самообслуговування; способи розрахунку зі споживачами — з попереднім та наступним, безпосереднім розрахунком; за способом відпускання готової продукції — самообслуговування з вільним вибором страв, відпусканням скомплектованих раціонів харчування.

Фрак — це особливого крою піджак чорного кольору з шовковими лацканами і довгими шліцами, які створюють «хвіст ластівки». Його одягають на найурочистіші прийоми, які зазвичай відбуваються після шести годин вечора.

Фрапірування — це система охолодження вин у спеціальному охолоджувачі з водою, льодом і сіллю.

Фрачні брюки — це брюки з сатиновими стрічками в бічних швах.

Фромажері — сироварні або сирні магазинчики, де відвідувачам пропонується понад 200 сортів сиру.

Фромажер — 1. Той, хто виробляє сир. 2. Оптовий або роздрібний торговець сиром.

Френч-прес (французький прес, плунжерний кавник) — спеціальний кавник для приготування кави зі спеціальним поршнем-плунжером з сітчастим фільтром.

Фреш-бар — заклад ресторанного господарства, який пропонує широкий вибір фруктових та овочевих свіжовичавлених соків, вітамінних коктейлів, які готуються безпосередньо у присутності клієнта.

Фудинг — поняття, що надає особливого значення їжі як певному стилю вибору, що часто зустрічається в кухнях стилю «фьюжн» у комбінації з факторами, які мають відношення не стільки до самої їжі, скільки до унікальної стильної атмосфери. Ідея fooding належить Олександру Коммасу, головному редактору журналу (ресторанного довідника) Nova. Слово fooding створене в результаті злиття їжі (food) з почуттями (feeling). У Парижі щорічно проводиться Виставка смаків, присвячена мистецтву кулінарії, гастрономії й вину, і Тиждень фудинга.

Фумельє (сигарний сомельє) — спеціаліст по сигарам (професійний дегустатор), який вміло їх підбирає і поєднує з алкогольними напоями. Цей термін походить від двох слів: «сомельє» та ісп. *fumar* чи франц. *fumer*.

Харчевня — заклад харчування, в якому подавали перші та другі страви, а також можна було випити горілки.

ХАССП — модель управління якістю продукції, система контролю безпеки продуктів харчування від англійської інтерпретації HACCP — Hazard Analysis and Critical Control Points «Аналіз небезпечних факторів та критичні контрольні точки». Система спрямована на попередження або зниження до допустимого рівня фізичного, біологічного або хімічного ризику зараження продукції шляхом постійного виробничого контролю.

Холдер (фільтротримач, портофільтр, ріжок, ложка) — знімна ручка з фільтром, використовується для приготування кави у еспресо-машинах.

Хьюмідор (лат. *humidus* — вологий) — ящик, шкатулка (рідше шафа або кімната) для зберігання сигар. Основна його частина — зволожувач. У дешевих хьюмідорах є пристрій з чашки і зволоженої губки. У дорогих моделях — електронний пристрій, який автоматично включає дрібнодисперсний розпилювач, коли вологість у хьюмідорі падає нижче заданого рівня.

Шамбрірування — підтримання кімнатної температури для пляшок, принесених із погреба (охолоджуваної комори).

Шинок — заклад харчування, в якому подавали горілку та інші алкогольні напої.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. *ДСТУ* 2164-93. Вина виноградні. Терміни та визначення.
2. *ДСТУ* 202.002-96. Вина тихі. Загальні технічні умови.
3. *ДСТУ* 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. — К.: Держспоживстандарт України, 2004. — 12 с.
4. *Азбука* ресторатора. Все, что нужно знать, чтобы преуспеть в ресторонном бизнесе. — М.: Изд-во Жигульского, 2003. — 216 с.
5. *Акопян А.* Чай в ресторане. — М.: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2004. — 184 с.
6. *Афанасьєв І.* Діловий етикет. Етика ділового спілкування: Навч. посібник. — К.: Альтпрес, 2003. — 368 с.
7. *Барановский В.А.* Официант-бармен: Учеб. пособие для учащихся колледжей и средних ПТУ. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2000. — 320 с.
8. *Барановский В.А.* Справочник официанта-бармена. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. — 222 с.
9. *Барановский В.А., Кулькова Л.В.* Официант-бармен: Учеб. пособие для учащихся учеб. завед. профес. образов. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2001. — 347 с.
10. *Безупречный* сервис / Кулинарный институт Америки. — М.: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2010. — 288 с.
11. *Бельдова М.В.* Деловой протокол и этикет. Практика применения / М.В. Бельдова, А.В. Рогова, Б.А. Шардаков. — М.: Проф. изд-во, 2008. — 187 с.
12. *Богушева В.И.* Бары и рестораны. Искусство обслуживания. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2000. — 352 с.
13. *Богушева В.И.* Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров: Учеб. пособ. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. — 416 с.
14. *Бородина В.В.* Ресторанно-гостиничный бизнес: учет, налоги, маркетинг, менеджмент. — М.: Книжный мир, 2002. — 164 с.
15. *Бородина В.В.* Ресторанно-гостиничный бизнес. — М.: Книжный мир, 2001. — 165 с.
16. *Борунков А.Ф.* Дипломатический протокол в России / 3-е изд., доп. и перераб. — М.: Междунар. отношения, 2007. — 264 с.
17. *Браймер Роберт А.* Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. Е.Б. Циганова. — М.: Аспект Пресс, 1995. — 325 с.
18. *Браун Г., Хэпнер К.* Настольная книга официанта. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2001. — 320 с.
19. *Варфоломеева В.* Питание школьников Москвы // Питание и общество. — 1998. — №4.
20. *Волкова И.В., Миропольский Я.И., Мумрикова Г.М.* Ресторанный бизнес в России: с чего начать и как преуспеть. — М.: Флинта; Наука, 2002. — 184 с.
21. *Волощук Г.А., Ничипоренко А.В.* Особенности кухни народов мира. — К.: Реклама, 1990. — 128 с.
22. *Волшебные* коктейли. — М.: Ниола-Пресс, 1996. — 112 с.
23. *Вуд Джон, Серре Жан.* Дипломатический церемониал и протокол. — М.: Прогресс, 1976.
24. *Галкин С.А.* Книга о вине. — Ростов-на-Дону: Феникс, 1999. — 320 с.
25. *Голубев В.Н., Могильный М.П., Шленская Т.В.* Справочник работника общественного питания. — М.: ДеЛи принт, 2002. — 590 с.

26. *Гостиничное* и ресторанное дело, туризм. Сборник нормативных документов. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. — 384 с.

27. *Гумницкий Г.Н., Кононова О.М.* Эстетика в общественном питании: Учеб. пособие. — М.: Экономика, 1984. — 96 с.

28. *Деловая* культура для официантов-барменов: Учеб. пособие. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2001. — 384 с.

29. *Денисов Д.* Профессиональный кофе. Библия бариста. — М.: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2004. — 120 с.

30. *Дюбу М., Дюбу Ж.-П.* Словарь ресторанной лексики. Немецкий, французский, английский, русский с указателями. — М.: РУССО, 2003. — 528 с.

31. *Дюбу М., Дюбу Ж.-П., Кусый И.А.* Англо-русский и русско-английский словарь ресторанной лексики. — М.: РУССО, 1998. — 503 с.

32. *Еда на любой вкус* — все о продуктах питания и методах приготовления. — М.: Эксмо, 2004. — 256 с.

33. *Ефимова Ю.* Кафе: создание и управление. — М.: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2007. — 176 с.

34. *Ефимова Ю.* Шведский стол: организация и технологи. — М.: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2008. — 144 с.

35. *Ефимова Ю.* Эффективное меню: концепция и дизайн. — М.: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2006. — 176 с.

36. *Ефимов С.Л.* Русско-английский разговорник официанта и бармена. — М.: Рос-Консульт, 2001. — 334 с.

37. *Жоголева Е.Е., Жоголев Д.А.* Китайская кухня. — М.: Агропромиздат, 1991. — 191 с.

38. *Зайчик Ц.Р.* Напитки. — М.: ДеЛи принт, 2001. — 63 с.

39. *Захарченко М.Н.* Обслуживание в предприятиях общественного питання. — М.: Экономика, 1986.

40. *Иванов Ю.Г.* Крепкоалкогольные напитки. — Смоленск: Русич, 1997. — 512 с.

41. *Иванов Ю.Г.* Мир вина. — Смоленск: Русич, 1998. — 640 с.

42. *Испанская* кухня / Сост. В.А. Коток. — М.: Гардарики, 2001.– 504 с.

43. *Итальянская* кухня / Сост. В.А. Коток. — М.: Гардарики, 2001. — 379 с.

44. *Карагодин Г.М.* Книга о водке и виноделии. — Челябинск: Урал LTD, 1998. — 467 с.

45. *Карл Уильям Л.* Организация обслуживания на предприятиях массового питания / Пер. с англ. — М.: Экономика, 1979.

46. *Карпов С.С.* Напитки нашего стола. — Кишинев, 1983.

47. *Катсигрис К., Томас К.* Учебник ресторатора: проектирование, оборудование, дизайн. — М.: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2008. — 576 с.

48. *Келлинг А., Фогель Г.* Руководство для официантов. — М.: Экономика, 1980.

49. *Клиновецька З.* Страви та напої на Україні. — К.: Час, 1991. — 218 с.

50. *Ковалев В.М., Могильный Н.П.* Русская кухня: традиции и обычаи. — М.: Сов. Россия, 1992. — 256 с.

51. *Ковалев Н.И.* Энциклопедия гурмана. Вып. 2 — СПб.: Фламинго, 1996.

52. *Ковешников В.С.* Организация общественного питания в условиях непрерывного производства. — К.: Техника, 1986.

53. *Ковешніков В.С.* Використання закордонного досвіду організації громадського харчування: Навч. посібник. — К.: КТЕІ, 1991.

54. *Коктейли* со всего света. — М.: ВНЕШСИГМА, 1997. — 560 с.

55. *Коршунов В., Кустова А.* Подбор персонала для ресторанного бизнеса. — М.: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2008. — 144 с.

56. *Крымская Б.А., Балашов В.В.* Справочник официанта. — М.: Экономика, 1986.

57. *Лукашова Л.В.* Організація виставкової діяльності: Навч. посібник. — К.: КНТЕУ, 2009. — 372 с.

58. *Лыба С.И.* Прием гостей. — Рига: Звайгзне, 1980.
59. *Максимовский М.В.* Этикет делового человека. — М., 1994.
60. *Малюк Л.П.* Сервісологія та сервісна діяльність: Навч. посібник / Л.П. Малюк, О.М. Варапаєв, А.В. Зіолковська. — Х.: ХДУХТ, 2009. — 211с.
61. *Мамеева Л.* Церемониал — это фимиам дружбы // Гостиничный и ресторанный бизнес. — 2001. — № 1 (4).
62. *Марвин Б.* Маркетинг ресторана: как привлечь клиента и удержать в вашем ресторане. — М.: Изд-во Жигульского, 2002. — 216 с.
63. *Мартинюк Е.* Новое в школьных столовых // Питание и общество.– 1999. — №10.
64. *Масилюне Н.* Просим к столу. — Рига: Авоте, 1983.
65. *Менеджмент* ресторанного господарства: Навч. посіб. за ред. Г.Т. П'ятницької. — К.: КНТЕУ, 2008. — 374 с.
66. *Мир вина*. Вина мира. — М.: Терра, 1997.
67. *Мирошниченко Л.* Энциклопедия алкоголя. — М.: Вече, 1998.
68. *Моисеева М.* Итальянский ресторан: создание и управление. — М.: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2006. — 160 с.
69. *Молочков Ф.Ф.* Дипломатический протокол и дипломатическая практика. — М.: Международные отношения, 1979.
70. *Мумрикова Г.* Food and Hote1 Azia'88 // Питание и общество. — 1998. — № 10.
71. *Мумрикова Г.* Надо соблюдать международные стандарты качества обслуживания // Питание и общество. — 1999. — №3.
72. *Напитки* украинского рынка 2001—2002: Ежегодный общеукраинский каталог-справочник. — К.: Изд. компания «СИТ-Группа», 2001—2002. — 176 с.
73. *Назаров О.* 333 хитрости ресторанного бизнеса. — Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2008. — 256 с.
74. *Назаров О.* Как «раскрутить» ресторан. — М.: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2009. — 192 с.
75. *Нейман Г., Шарфе А.* Искусство обслуживания. — М.: Экономика, 1983.
76. *Некоторые* вопросы протокольной практики / Коллектив авторов под руков. В.Н. Шевченко. — М.: Воскресенье, 1997.
77. *Никифоров Д.С., Борунков А.Ф.* Дипломатический протокол в СССР. Принципы, нормы, практика. — М.: Международные отношения, 1988.
78. *Новоженов Ю.М., Сопина Л.Н.* Зарубежная кухня. — М.: Высш. школа, 1990. — 288 с.
79. *Номофилова Н.* В дни зимней Олимпиады в Японии расцвела сакура. Путевые заметки // Питание и общество. — 1998. — №7–8.
80. *Обслуживание* на предприятиях общественного питания: Учеб. пособие для колледжей, профессионально-технических училищ. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2001. — 384 с.
81. *Организация* общественного питания в рассредоточенных трудовых коллективах / В.Х. Бердичевский, Л.З. Шильман, В.И. Сухоруков, Ю.Г. Матюшова. — К.: Техніка, 1987. — 166с.
82. *Организация* производства и обслуживания в общественном питании: Учебник для студентов вузов / Под ред. М.И. Беляева. — М.: Экономика, 1986. — 302 с.
83. *Організація* роботи бармена: Навч. посібник / Л.П. Малюк, Т.П. Кононенко, Н.В. Полстяна, А.І. Усіна. — Х.: ХДАТОХ, 2002. — 214 с.
84. *Организация* работы предприятий общественного питания: Учеб. пособие для вузов / Н.Н. Шаповалов, В.М. Платонов, В.И. Пивоваров, Б.А. Крымская. — М.: Экономика, 1990.
85. *Орлов М.А.* Всемирная парижская выставка 1900 года в иллюстрациях и описаниях. — СПб: Тип. Бр. Пантелеевых, 1900.

86. *Основы* выставочно-ярмарочной деятельности: Учеб. пособие для вузов / Л.Е. Стровский, Е.Д. Фролова, Д.Л. Стровский и др.; Под ред Л.Е.Стровского. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. — 288 с.

87. *Палли М.* Справочник совершенного хозяина ресторана. 100 идей для достижения превосходства в конкурентной борьбе. — М.: Изд-во Жигульского, 1999. — 152 с.

88. *Панова Л.А.* Обслуживание на предприятиях общественного питания. — М.: Дашков и К, 2003. — 304 с.

89. *Пивоваров В.И., Шиманская А.Н.* Организация работы буфета: Учеб. пособие. — М.: Высш. школа, 1988. — 104 с.

90. *Пикалев А., Маевская А.П.* Как увеличить доход ресторана, бара, кафе. — М.: Советский спорт, 2001. — 168 с.

91. *Погодин К.* Кейтеринг. — М.: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2009. — 160 с.

92. *Португальская* кухня / Сост. В.А. Коток. — М.: Гардарики, 2001. — 528 с.

93. *Поусст Э.* Американский этикет. Кн. 1. — К.: Тернополь, 1991.

94. *Профессиональный кофе.* Библия бариста. — М.: Изд. дом «Ресторанные ведомости», 2004. — 110 с.

95. *Пятницкая Н.А.* Организация производства и обслуживания в общественном питании. Практикум: Учеб. пособие для вузов. — К.: Вища школа, 1990. — 265 с.

96. *П'ятницька Г.Т., П'ятницька Н.О.* Менеджмент громадського харчування: Підручник для студентів вищих навчальних закладів. — К.: КНТЕУ, 2001. — 654 с.

97. *П'ятницька Г.Т.* Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація. — К.: КНТЕУ. — 2007. — 465 с.

98. *Пятницкая Н.А.* Организация общественного питания в гостиничном комплексе: Учебник для техникумов гостиничного хозяйства. — К.: Вища школа, Головное изд-во 1984. — 256 с.

99. *Пятницкая Н.А., Лазарев Б.Г.* Организация обслуживания в предприятиях общественного питания. 3-е изд., перераб. и доп.: Учебник для средних спец. учеб. заведений. — К.: Вища школа, 1989, 280 с.

100. *Пятницкая Н.А., Пятаков Ф.С., Пятницкий Т.А.* Организация обслуживания в общественном питании: Учеб. пособие для вузов. — К.: Вища школа, 1979, 304 с.

101. *Развитие* сети фуд-кортов «Марше» // Торговля за рубежом. — 1991. — №4.

102. *Разин А.В.* Заводская столовая — какой ей быть. — М.: Экономика, 1990. — 111 с.

103. *Ресторанный* бизнес в России: технология успеха / Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратова, С.Л. Ефимов, Т.Н. Голубева. — М.: РосКонсульт, 2002. — 468 с.

104. *Ресторанный* сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих / С. и Л. Зигель, Х. и Р. Ленгер, Г. Штиклер, В. Гутмайер. — М.: ЗАО «Изд-во «Центрополиграф»

105. *Ридель Х.* Бары и рестораны. Техники обслуживания. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2002. — 352 с.

106. *Сазонов О.* Как раскрутить ресторан. — М.: Аспект пресс, 2001. — 378 с.

107. *Современная энциклопедия* Аванта+. Кулинарные традиции мира. — М.: «Аванта+», 2003. — 430 с.

108. *Современная* энциклопедия напитков. — Д.: БАО, 2002. — 382 с.

109. *Солдатенков Д.* Восточный ресторан: создание и управление. — М.: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2005. — 184 с.

110. *Солдатенков Д.* Кофейня: принципы успешного бизнеса. — М.: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2007. — 168 с.

111. *Солдатенков Д.* Современный ресторан: новые форматы. — М.: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2006. — 144 с.

112. *Сорокина С.* Вспоминайте иногда вашего студента. Социальное питание // Питание и общество. — 1999. — №5.
113. *Справочник* по виноделию / Под ред. Г.Г. Валуйко. — М.: Агропромиздат, 1985.
114. *Станкович Г.П., Дунцова К.Г.* Справочник молодого официанта. — М.: Высшая школа, 1989.
115. *Стаценко В.В.* Главная технология успеха ресторанного бизнеса. — Херсон: Олди-плюс, 2002. — 550 с.
116. *Таппер Т.* Сервировка праздничного стола. — М.: Внешсигма, 1996.
117. *Труханович Л.В., Рюмина А.К.* Кадры ресторанов, закусочных, столовых, баров, кафе. — М.: Финпресс, 2003. — 192 с.
118. *Туризм* и гостиничное хозяйство: Учебник для студентов вуза / О.А. Агеева, Д.Н. Акуленок, Н.М. Васильев, Ю.Л. Васянин. — М.: Тандем, Экмос, 2001. — 400 с.
119. *Уокер Дж. Р.* Введение в гостеприимство: Учебник. — М.: ЮНИТИ, 1999. — 463 с.
120. *Уокер Дж. Р.* Введение в гостеприимство: Учеб. пособие / Пер. с англ. — 2-е изд. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. — 607 с.
121. *Усов В.В.* Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. — М.: Изд. центр «Академия», 2002. — 415 с.
122. *Федотова И.* Ресторанная кухня: фуршет, шведский стол, кейтеринг. — М.: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2009. — 160 с.
123. *Федцов В.Г.* Культура ресторанного обслуживания: Учебное пособие. М.: Дашков и К, 2009. — 248 с.
124. *Халворсен Ф.* Основы кейтеринга: как организовать выездное обслуживание. — М.: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2005. — 303 с.
125. *Ходоров В.* Кофе — аромат дома. — М.: Эксмо, 2008. — 192 с.
126. *Холопова Т.И., Лебедева М.М.* Протокол и этикет для деловых людей. — М., 1996.
127. *Чалова Н.В.* Практикум для официантов, барменов по обслуживанию посетителей в ресторанах: Учеб. пособие. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2002. — 352 с.
128. *Ягер Дж.* Деловой этикет. — М., 1994.
129. *Эгертон Т.* Ресторанный бизнес. Как открыть и успешно управлять рестораном. — М.: Росконсульт, 1999. — 405 с.
130. *Услуги* ресторана: www.Restcom.ru.
131. *Этикет*: www.Lunch.ru.
132. www.restoran.ua — сайт кращих ресторанів України.
133. www.chicken.kiev.ua — сайт ресторанів Києва.
134. www.karta.ua — сайт групи компаній «Мировая карта».
135. www.2k.ua — сайт сім'ї ресторанів «Козирна карта».
136. www.Bistro.com.ua — путівник по ресторанах швидкого харчування України.
137. www.porestoranam.com — огляд ресторанів.
138. www.relax.ua — ресторанні новини.
139. www.expoplaza.kiev.ua (Виставковий центр «КиївЕкспоплаза»).
140. www.expoua.com (Виставки України, Календар виставок України 2009).
141. www.iec-expo.com.ua (Міжнародний виставковий центр).
142. www.expocenter.com.ua (Національний комплекс «Експоцентр України»).
143. www.ravlik.org.ua
144. http://www.rol.ru/news/misc/newsreg/05/09/15_030.htm / Посетителей «Агроруси» кормили нарушители санитарных правил.
145. http://www.roditeli.ua/view/dyvosvit
146. http://www.gurman-prom.ua/ru
147. http://www.eanews.ru/ Европейско-Азиатские новости. Полевая кухня. Чем кормят иностранцев на Russian Expo Arms.

148. http://kp.md/daily/24216/418686/ Комсомольская правда в Молдове. Елизавета Бакиева. Посетителей вернисажа кормят старинными русскими блюдами и домашними разносолами. http://www.avtomash.ru/expo/ei/expo010.htm. Історія російських виставок.
149. http://www.cigarclan.ru/articles/2003/1/17/
150. http://www.cigarclan.ru/articles/fag
151. http://cn.com.ua/№ 529/free time/know/index.html
152. http://www.allcafe.info/dreamteam/sommelier/druca/
153. http://www.luxurynet.ru/cigars/1384.html
154. http://www.teadragon.ru/2 chap=pedia & id=ceremony china
155. http://chaepitie.inso/2008/01/03/zakuski_k_chayu_varianty.html
156. http://chaepitie.inso/2007/chajjnyjj_priem_servirovka_stola.html
157. http://chaepitie.inso/2007/12/27/ chajjnye_priemy_priglashenie.html
158. http://chaepitie.inso/2007/12/27/japonskijj_chajjnyjj_stol.html
159. http://www.arte — vita.ru/art.htm?id=115
160. http://www.kaliany.info/article/read/etiket. html
161. http://teatips.ru — Чай, його історія.

Для нотаток

Для нотаток

Для нотаток

Для нотаток

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

МАЗАРАКІ Анатолій Антонович, П'ЯТНИЦЬКА Ніла Олексіївна,
П'ЯТНИЦЬКА Галина Тезіївна, ЛИТВИНЕНКО Тамара Євгенівна,
РАСУЛОВА Алла Миколаївна, ГРИГОРЕНКО Олег Михайлович,
СВІТЛИЧНА Марія Луківна, ЛУКАШОВА Людмила Віталіївна,
АНТОНЮК Ірина Юріївна, МЕДВЕДЄВА Анжеліка Олександрівна,
БЛАГОПОЛУЧНА Наталя Петрівна, ГАЙОВИЙ Іван Іванович

ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

ПІДРУЧНИК

2-ге видання, перероблене та доповнене

За загальною редакцією
професора Н. О. П'ятницької

Керівник видавничих проектів – Сладкевич Б. А.
Дизайн рисунків – Григоренко О. М.

Оригінал-макет підготовлено
ТОВ «Центр учбової літератури»

Підписано до друку 04.01.2011. Формат 70x100 1/16
Друк офсетний. Папір офсетний. Гарнітура PetersburgCTT.
Облік. вид. арк. – 35. Умовн. друк. арк. – 47,45.
Наклад – 1000 прим.

Видавництво «Центр учбової літератури»
вул. Електриків, 23 м. Київ 04176
тел./факс 044-425-01-34
тел.: 044-425-20-63; 425-04-47; 451-65-95
800-501-68-00 (безкоштовно в межах України)
e-mail: office@uabook.com
сайт: www.cul.com.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 2458 від 30.03.2006