

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ МІСЬКОГО
ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

О. Ю. Давидова

А. І. Усіна

І. В. Сегеда

РЕСТОРАННИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

*Рекомендовано
Міністерством освіти і науки України
як підручник для студентів вищих навчальних закладів*

ХАРКІВ
ХНУМГ
2014

УДК 640.432:658(075)
ББК 65.431-80я73-6+65.291.21я73-6
Д13

Автори:

Давидова Оксана Юріївна – кандидат технічних наук, доцент;
Усіна Алла Іванівна – кандидат технічних наук, доцент;
Сегеда Ірина Василівна

Рецензенти:

Пивоваров Павло Петрович – доктор технічних наук, професор кафедри технології харчування Харківського державного університету харчування та торгівлі;
Пічугіна Тетяна Сергіївна – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри менеджменту організацій Харківського державного університету харчування та торгівлі

Рекомендовано

Міністерством освіти і науки України як підручник для студентів вищих навчальних закладів (лист № 1.4/18-Г-51 від 10.01.2009 р.)

Давидова О. Ю.

Д13 Ресторанний менеджмент : підручник/ О. Ю. Давидова, А. І. Усіна, І. В. Сегеда; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х. : ХНУМГ, 2014. – 279 с.

ISBN 978-966-695-332-5

У підручнику розглядаються основні принципи ресторанного менеджменту, особливості сучасної організації виробництва й обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Особлива увага приділяється характеристиці типів, класів закладів ресторанного господарства та їхній класифікації; видам і формам продовольчого, матеріально-технічного забезпечення закладів ресторанного господарства; загальним принципам організації основних та допоміжних підрозділів виробництва, виробничого процесу; організації трудових процесів, оперативному плануванню виробництва; організації повсякденного обслуговування споживачів у ресторані; організації обслуговування споживачів із використанням «шведського столу»; організації обслуговування банкетів і прийомів; організації обслуговування іноземних туристів, спеціальним формам обслуговування. Особлива роль відводиться послугам, що надаються в закладах ресторанного господарства.

У підручнику стандартизація й сертифікація продукції та послуг ресторанного господарства розглядаються як визначальні елементи специфічного менеджменту, що чинять найбільш важливий вплив на процес постійного забезпечення виробництва та постачання на ринок конкурентоспроможної продукції й послуг.

Призначається для студентів і викладачів вищих навчальних закладів, а також працівників сфери індустрії гостинності.

УДК 640.432:658(075)
ББК 65.431-80я73-6+65.291.21я73-6

ISBN 978-966-695-332-5

© О. Ю. Давидова, А. І. Усіна, І. В. Сегеда, 2014
© ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2014

ЗМІСТ

Вступ	5
Розділ I. МЕНЕДЖМЕНТ ВИРОБНИЧОЇ СИСТЕМИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	7
Глава 1. Основи менеджменту закладів ресторанного господарства	8
1.1 Класифікація закладів ресторанного господарства.....	8
1.2 Послуги ресторанного господарства. Підприємство – основна ланка галузі з постачання послуг	27
1.3 Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства	40
Питання для самоперевірки.....	47
Глава 2. Менеджмент товарно-матеріального забезпечення закладів ресторанного господарства	48
2.1 Принципи й особливості організації постачання закладів ресторанного господарства в сучасних умовах	48
2.2 Організація роботи складського господарства закладів ресторанного господарства	65
2.3 Організація тарного господарства закладів ресторанного господарства	73
Питання для самоперевірки.....	78
Глава 3. Основи менеджменту виробничої системи закладів ресторанного господарства	80
3.1 Організаційні основи оперативного планування виробництва в закладах ресторанного господарства	80
3.2 Організація послуг із виробництва кулінарної продукції в закладах ресторанного господарства	85
3.3 Організація виробництва напівфабрикатів у заготівельних цехах закладів ресторанного господарства	88
3.4 Організація виробництва кулінарної продукції в доготівельних цехах закладів ресторанного господарства	104
3.5 Організація роботи спеціалізованих цехів закладів ресторанного господарства	113
3.6 Організація роботи допоміжних приміщень закладів ресторанного господарства	128
Питання для самоперевірки	134
Глава 4. Рациональна організація праці в закладах ресторанного господарства	138
4.1 Основи наукової організації праці	138
4.2 Характеристика режимів праці та відпочинку в закладах ресторанного господарства	148
4.3 Організаційно-правові основи режимів праці та відпочинку в закладах ресторанного господарства	150
Питання для самоперевірки	153

Розділ II. МЕНЕДЖМЕНТ СИСТЕМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	154
Глава 5. Менеджмент системи обслуговування в закладах ресторанного господарства	155
5.1 Організаційні основи процесу обслуговування споживачів у підприємствах ресторанного господарства	155
5.2 Особливості організації обслуговування споживачів із використанням «шведської лінії» або «шведського столу»	157
5.3 Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.....	162
5.4 Види та характеристика торговельних приміщень закладів ресторанного господарства, їхнє визначення	183
5.5 Підготовка торговельних приміщень закладів ресторанного господарства до обслуговування споживачів	185
5.6 Загальна характеристика меню та преїскуранта	193
5.7 Загальні принципи організації обслуговування відвідувачів у ресторані. Організація повсякденного обслуговування споживачів у ресторані	197
Питання для самоперевірки	209
Глава 6. Організація обслуговування бенкетів і прийомів	210
6.1 Організація обслуговування бенкетів і прийомів. Класифікація бенкетів і прийомів	210
6.2 Основні принципи організації бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами, дипломатичного прийому. Види дипломатичних прийомів	213
6.3 Організація бенкету з частковим обслуговуванням офіціантами.....	222
6.4 Загальні принципи організації бенкету-фуршету, бенкету-коктейлю, бенкету-чаю, бенкету-кави	226
6.5 Спеціальні форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	242
Питання для самоперевірки	253
Глава 7. Стандартизація та сертифікація послуг ресторанного господарства	255
7.1 Стандартизація у сфері ресторанного господарства	255
7.2 Сертифікація як основний елемент забезпечення якості та безпеки продукції й послуг у сфері ресторанного господарства	262
Питання для самоперевірки	270
Глосарій	271
Список джерел	277

ВСТУП

Ресторанне господарство – галузь, основу якої становлять заклади, що характеризуються єдністю форм організації виробництва й обслуговування споживачів і різняться за типами, класами, спеціалізацією.

Основними напрямками розвитку ресторанного господарства на сучасному етапі є: розширення мережі закладів ресторанного господарства для забезпечення населення напівфабрикатами, кулінарними та кондитерськими виробами, зокрема і для домашнього споживання, а також організації дозвілля.

Особливість діяльності підприємств ресторанного господарства полягає в тому, що процеси виробництва, реалізації й організації споживання кулінарної продукції та кондитерських виробів органічно пов'язані і, зазвичай, співпадають у часі. Саме в єдності виробництва й організації споживання полягає специфіка ресторанного господарства та його функціональна мета.

Поряд із основними функціями (виробництво, реалізація й організація споживання готових страв і виробів у залі) заклади ресторанного господарства мають надавати населенню й додаткові послуги, від якості надання яких залежить успіх підприємства на ринку, який він займає.

Головною метою кожного закладу ресторанного господарства є підвищення якості продукції, що виробляється, та надання якісних послуг.

Якість і безпека продукції й послуг закладу ресторанного господарства залежить не стільки від його матеріально-технічної бази й успішного менеджменту, скільки від професійності та кваліфікованості персоналу.

Організація обслуговування є одним із найважливіших аспектів діяльності закладів ресторанного господарства. У процесі обслуговування вироблену в закладі продукцію доводять до споживачів. Застосування прогресивних й раціональних форм і методів обслуговування споживачів дасть змогу повніше задовольнити зростаючі вимоги населення, поліпшити культуру обслуговування, значно підвищити ефективність використання матеріально-технічної бази підприємств ресторанного господарства, продуктивність праці його робітників і досягти високих економічних показників у роботі.

У підручнику розглядаються основні принципи ресторанного менеджменту, особливості сучасної організації виробництва й обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

Особлива увага приділяється характеристиці типів, класів закладів ресторанного господарства та їхній класифікації; видам і формам продовольчого, матеріально-технічного забезпечення закладів ресторанного господарства; загальним принципам організації основних і допоміжних підрозділів виробництва, виробничого процесу; організації трудових процесів, оперативному плануванню виробництва; організації повсякденного обслуговування споживачів у ресторані; організації обслуговування споживачів із використанням «шведського столу»; організації обслуговування бенкетів і прийомів; організації обслуговування іноземних туристів, спеціальним формам обслуговування.

Особлива роль відводиться послугам, що надаються в закладах ресторанного господарства.

У підручнику стандартизація й сертифікація продукції та послуг ресторанного господарства розглядаються як визначальні елементи специфічного менеджменту, що чинять найбільш важливий вплив на процес постійного забезпечення виробництва та постачання на ринок конкурентоспроможної продукції й послуг.

Підручник підготовлений із урахуванням сучасних вимог, що висуваються до економічної й технічної освіти, містить ситуації та приклади, які ілюструють розглянуті положення.

Із метою більш поглибленого вивчення питань ресторанного менеджменту наводиться список джерел.

Розділ I

**МЕНЕДЖМЕНТ ВИРОБНИЧОЇ
СИСТЕМИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО
ГОСПОДАРСТВА**

Глава 1. ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

- Ключові поняття та терміни:**
- сфера обслуговування;
 - заклад ресторанного господарства;
 - клас закладу ресторанного господарства;
 - тип закладу ресторанного господарства;
 - класифікація закладів ресторанного господарства;
 - послуги ресторанного господарства;
 - вимоги до послуг ресторанного господарства;
 - виробничо-торговельна структура закладу ресторанного господарства;
 - ресторан;
 - бар;
 - кафе;
 - закусоchina;
 - буфет.

1.1 КЛАСИФІКАЦІЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Основні поняття у сфері ресторанного господарства

Сфера обслуговування покликана задовольняти потреби споживачів у харчуванні через мережу закладів ресторанного господарства, які різняться за типом, класом, формою власності тощо.

Наведемо основні поняття у сфері ресторанного господарства згідно з ДСТУ 4281:2004:

Ресторанне господарство – вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності з надання послуг із задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього.

Заклад ресторанного господарства – організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє та (або) дотворює, продає й організовує споживання продукції власного виробництва та закупних товарів, може організовувати дозвілля споживачів.

Тип закладу ресторанного господарства – сукупність загальних характерних ознак виробничо-торговельної діяльності закладу ресторанного господарства.

Під час визначення типу підприємства ресторанного господарства враховують певні фактори, наведені на рис. 1.1.



Рис. 1.1 – Основні фактори, що визначають тип закладу ресторанного господарства

Клас закладу ресторанного господарства – сукупність відмінних ознак закладу ресторанного господарства певного типу, яка характеризує рівень вимог до продукції власного виробництва та закупних товарів, умов їхнього споживання, організації обслуговування та дозвілля споживачів.

Класифікація закладів ресторанного господарства за основними ознаками

Заклади ресторанного господарства класифікуються за такими основними ознаками:

I. Залежно від місця розташування та контингенту споживачів, який обслуговується, заклади ресторанного господарства поділяються на загальнодоступні підприємства та підприємства, що обслуговують певний контингент населення (закриті заклади).

Загальнодоступні заклади ресторанного господарства призначені для обслуговування населення та представлені значною кількістю типів закладів: ресторан, їдальня, кафе, закусочна, бар, – які можуть спеціалізуватися за асортиментом продукції, за контингентом споживачів, що обслуговуються, за місцем розташування, мають різні класи та призначені не тільки для прийняття їжі, а й для відпочинку.

До закладів, що обслуговують певний контингент населення, належать заклади ресторанного господарства при виробничих підприємствах, навчальних закладах різного рівня, лікарнях, дитячих садках тощо, які розраховані на обмежений контингент (робочі, студенти, школярі тощо).

II. За рівнем обслуговування споживачів і номенклатурою послуг, що надаються (ГОСТ 30389-95), ресторани та бари поділяються на три класи – люкс, вищий і перший.

Кафе, їдальні, закусочні на класи не поділяють.

III. Залежно від функцій, що виконують заклади ресторанного господарства, останні класифікують на:

- заготівельні;
- доготівельні;
- роздавальні;
- торговельні;
- змішаного типу.

Зклади ресторанного господарства виконують **три основні функції**: виробництво кулінарної продукції, її реалізацію й організацію споживання.

Заготівельні підприємства виконують функцію виробництва, що спрямована на централізований випуск напівфабрикатів, кулінарних і борошняних кондитерських виробів для постачання ними доготівельних і роздавальних підприємств та магазинів кулінарії. До заготівельних підприємств належать фабрики-кухні, фабрики-заготівельні, домашні кухні.

Доготівельні підприємства виготовляють кулінарну продукцію з напівфабрикатів різного ступеня готовності, що одержують від заготівельних підприємств ресторанного господарства та реалізують її споживачам шляхом організації споживання на місці, а також відпуску додому. До доготівельних підприємств ресторанного господарства можуть належати їдальні, вагони-ресторани, кафе, закусочні.

Роздавальні підприємства реалізують готову продукцію, яку отримують від заготівельних або інших підприємств ресторанного господарства, й організують її споживання в залах. До роздавальних закладів ресторанного господарства можуть належати їдальні-роздавальні, буфети, бари.

До торговельних підприємств належать магазини кулінарних виробів, підприємства з відпуску готових страв додому, буфети (без місць у залі), для яких характерною є функція реалізації продукції.

Підприємства змішаного типу виконують усі три функції – у них здійснюється повний цикл виробничо-торговельного процесу. До таких закладів ресторанного господарства можуть належати ресторани, їдальні, кафе.

IV. Залежно від асортименту продукції, що випускається, розрізняють підприємства комплексні, універсальні (загального типу) та спеціалізовані.

Комплексні підприємства – це об'єднання закладів ресторанного господарства різних типів в одній будівлі з повною або частковою централізацією виробництва, збереження продуктів та управління.

До універсальних підприємств (загального типу) належать загальнодоступні їдальні, кафе та закуочні з відповідним цьому типу асортиментом страв і напоїв.

Спеціалізовані підприємства – це підприємства, що виробляють та реалізують переважно однорідну кулінарну продукцію, обмежений асортимент напоїв і покупних товарів. До них належать шашличні, пельменні, пиріжкові, ресторани з національною кухнею, кафе-молочні тощо.

V. Залежно від часу функціонування підприємства ресторанного господарства можуть бути постійно діючими та сезонними.

VI. Залежно від виду розташування підприємства ресторанного господарства поділяються на стаціонарні та пересувні.

До стаціонарних належать заклади ресторанного господарства, розміщені у стаціонарних будівлях.

До пересувних належать автоїдальні, автобуфети, вагони-ресторани, купе-буфети тощо.

**Класифікація закладів
ресторанного господарства
згідно з ДСТУ 4281:2004**

Класифікація закладів ресторанного господарства базується на комплексі вимог, що висувуються до:

- асортименту продукції;
- рівня обслуговування та надаваних послуг.

Згідно з ДСТУ 4281:2004 заклади ресторанного господарства поділяють на групи, наведені нижче.

1. Продаж їжі та напоїв, переважно призначених для споживання на місці, з показуванням розважальних вистав або без них:

- ресторан: ресторан-бар;
- кафе: кав'ярня, кафе-бар, кафе-пекарня, чайний салон;
- кафетерій;
- закуочна, шинок.

2. Продаж напоїв і страв до них, здебільшого призначених для споживання на місці, з показуванням розважальних вистав або без них:

- бар: нічний клуб, тивна зала.

3. Продаж їжі та напоїв для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками:

- їдальня;
- буфет.

4. Постачання їжі, приготованої централізовано, для споживання в інших місцях:

- фабрика-заготівельня;
- фабрика-кухня;
- домова кухня;
- ресторан за спеціальними замовленнями (catering).

***Класифікація закладів
ресторанного господарства
згідно з Рекомендаціями
«Характеристики підприємств
ресторанного господарства за
типами та класами»***

Ресторани розрізняють:

- за асортиментом продукції, що реалізується, й архітектурно-художнім оформленням (спеціалізований, з національною кухнею, тематичний);
- за місцем розташування (ресторан при готелі, вокзалі, у зоні відпочинку, вагон-ресторан та інші).

Бари розрізняють:

- за асортиментом і способом приготування продукції, що реалізується (винний, пивний, соковий, молочний, кавовий, коктейль-бар, гриль-бар тощо);
- за специфікою обслуговування споживачів (відео-бар, вар'єте-бар, диско-бар та інші).

Кафе розрізняють:

- за асортиментом продукції, що реалізується (кафе-морозиво, кафе-кондитерська, кафе-молочна тощо);
- за контингентом споживачів (кафе-молодіжне, кафе-дитяче та інші);
- за місцем розташування (кафе-відділ, кафетерій).

Їдальні розрізняють:

- за асортиментом кулінарної продукції та способом її реалізації (загального типу та дієтичні);
- за місцем розташування й контингентом споживачів (загальнодоступні, шкільні, студентські, робітничі тощо).

Закусочні поділяють:

- за асортиментом продукції, що виготовляється, – загального типу або спеціалізовані (сосисочна, пельменна, млинцева, бульйонна, пиріжкова, пончикова, варенична, шашлична, котлетна, бутербродна, чайна, пицерія, гамбургерна і т. д.).

Буфети розрізняють:

- за місцем розташування (при вокзалах, при видовищних закладах та ін.);
- за контингентом споживачів (шкільний, студентський та ін.).

***Характеристика
типів і класів
закладів ресторанного
господарства***

До основних типів закладів ресторанного господарства належать ресторан, бар, кафе, закусо-чна, їдальня, буфет.

Найкомфортабельнішим закладом ресторанного господарства є ресторан, де організація харчування поєднується із відпочинком.

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

Класифікація ресторанів

В Україні ресторани класифікуються за такими *основними ознаками*: часом обслуговування, методом обслуговування, асортиментом продукції, що реалізується, місцем розташування, за рівнем обслуговування та номенклатурою послуг тощо. Класифікація ресторанів наведена на рис. 1.2.

За часом обслуговування ресторани поділяють на:

- звичайні;
- швидкого обслуговування.

За методом обслуговування ресторани поділяють на ресторани:

- із обслуговуванням офіціантами;
- самообслуговування.

За асортиментом продукції, що реалізується, розрізняють ресторани:

- спеціалізовані (рибний, пивний тощо);
- із національною кухнею (українська, європейська, італійська, японська та інші кухні);
- тематичний (мисливський, спортивний, морський тощо).

За місцем розташування ресторани можуть бути:

- міські;
- при готелях;
- при вокзалах;
- на пароплавах;
- у місцях відпочинку;
- вагон-ресторан тощо.

За рівнем обслуговування та номенклатурою послуг, що надаються, ресторани поділяються на три класи (рис. 1.3).

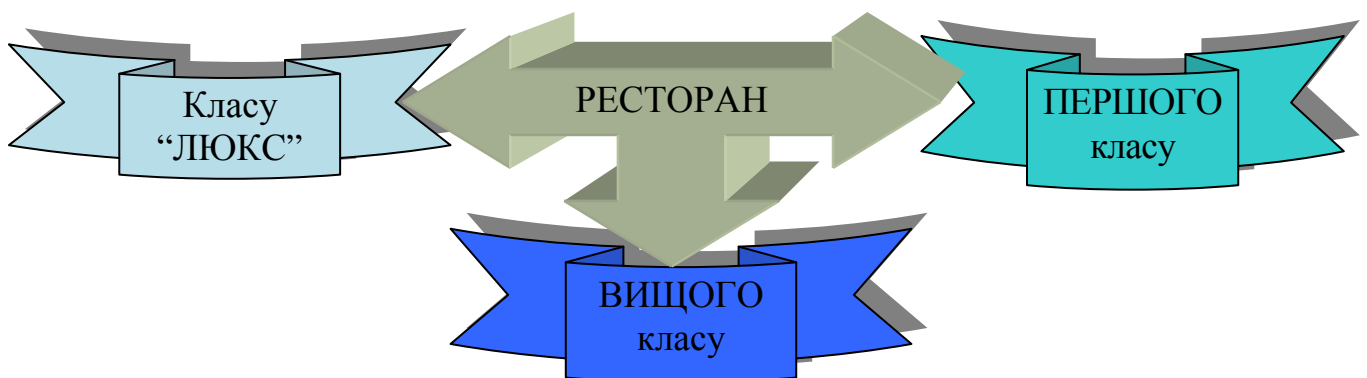


Рис. 1.3 – Класифікація ресторанів за рівнем обслуговування та номенклатурою послуг, що надаються

Ресторани певного класу мають відповідати таким вимогам:

- ✧ “люкс” – вишуканість інтер'єру, високий рівень комфортності, широкий вибір послуг, асортимент оригінальних, вишуканих замовлених і фірмових страв, виробів;

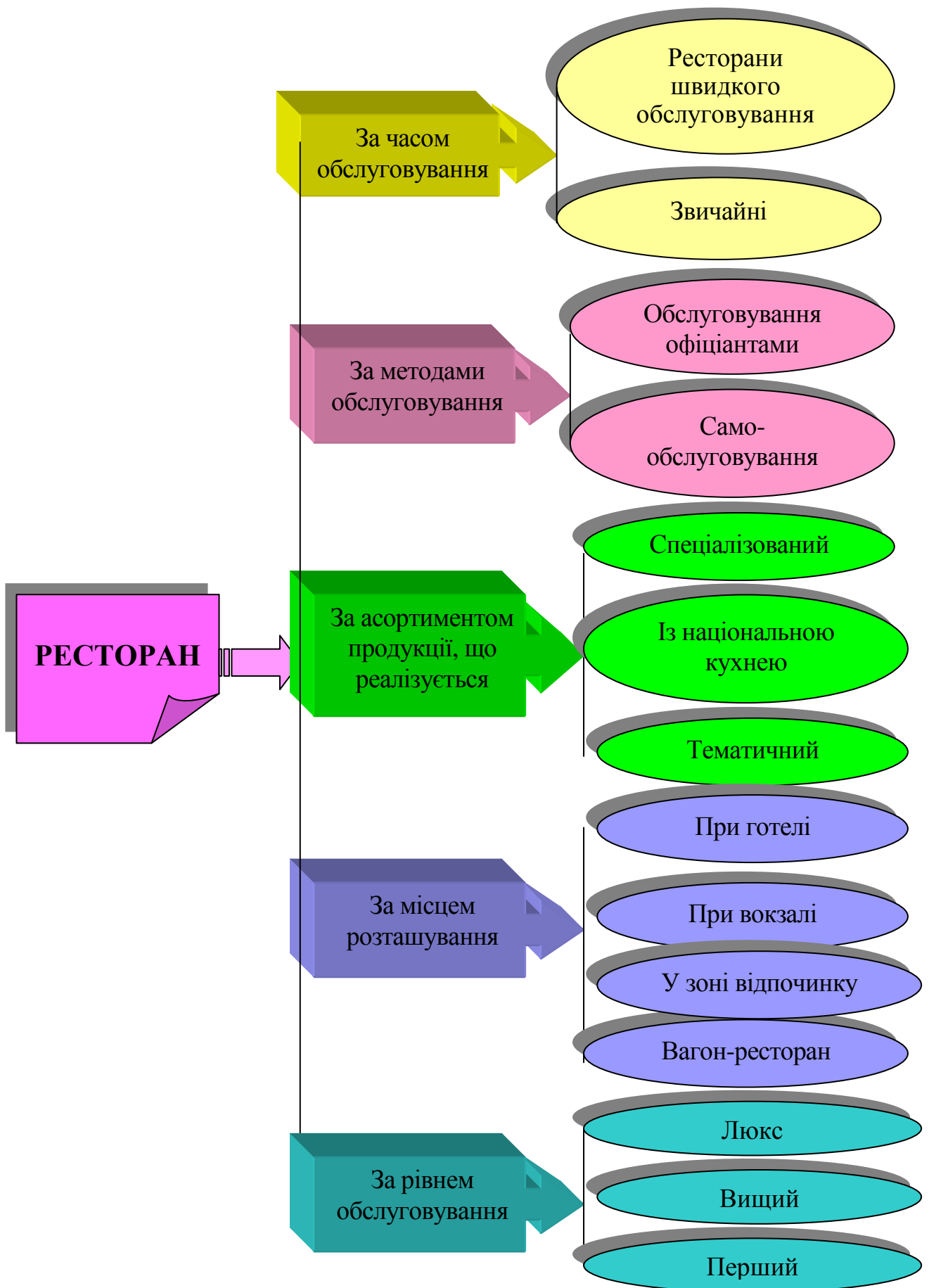


Рис. 1.2 – Класифікація ресторанів

✧ “вищий” – оригінальність інтер'єру, вибір послуг, комфортність, різноманітний асортимент оригінальних, вишуканих замовлених і фірмових страв, виробів;

✧ “перший” – гармонійність, комфортність і вибір послуг, різноманітний асортимент фірмових страв і виробів, напоїв складного готування.

«Ресторан» від французької «restorantes» – укріплювальний, відновлювальний.

Різновидом ресторану є **ресторан-бар** – це ресторан, до складу якого входить бар, торговельний зал якого суміжний із торговельним залом ресторану або барна стійка розміщена в торговельному залі ресторану.

Характеристика ресторанів

У залах ресторанів класу «люкс», «вищий», «перший» розміщується естрада та танцювальний майданчик. Крім зала, у ресторані може бути передбачений банкетний зал, аванзал.

Із метою створення оптимального мікроклімату в залі ресторану «люкс» і «вищого класу» використовується кондиціонування повітря, а в ресторанах першого класу – система приточно-витяжної вентиляції.

Меблі в ресторанах класу «люкс» мають бути з вишуканим дизайном, класу «вищий» – підвищеної комфортності, відповідно до інтер'єру приміщення, класу «перший» – стандартні та зручні.

Для ресторанів класу «люкс», «вищий» використовується високоякісний столовий посуд і набори, а столова білизна (скатертини та серветки) виготовляється на замовлення. Під час обслуговування бенкетів і прийомів у ресторанах використовують посуд і набори з мельхіору, посуд із кришталю. Із столової білизни в ресторанах можуть використовуватися скатертини, серветки білі або кольорові з урахуванням задуму сервірування столів та особливостей інтер'єру залу, під час використання столів із художньо оформленими столешницями допускається заміна скатертин індивідуальними лляними серветками.

Меню, прейскурант, карта вин у ресторанах повинні мати емблему підприємства та бути художньо оформлені. До меню ресторану включають порційні та фірмові страви, напої, кондитерські вироби. Фірмові страви мають відображати особливості національної кухні, тематичну спрямованість підприємства. Деякі з них подаються офіціантами з проведенням заключних операцій з їх виготовлення у присутності споживачів. За наявності на виробництві відповідних продуктів приймаються замовлення на виготовлення страв, не включених до меню. Обслуговування проводиться офіціантами, метрдотелями зі спеціальною підготовкою. Страви та напої готуються висококваліфікованими кухарями. В обслуговуючого персоналу має бути формений одяг із емблемою підприємства.

Інтер'єр створюється в сучасному стилі з урахуванням спеціалізації та тематичної спрямованості підприємства з використанням оригінальних декоративних елементів, які створюють єдність стилю. У кожному конкретному випадку художньо-декоративні засоби обираються суворо індивідуально та мають

бути пов'язані з об'ємно-просторовою композицією інтер'єра, його світло-кольоровим рішенням, оздоблювальними матеріалами. У ресторанах можуть виконуватися роботи монументального характеру: розписи, мозаїка, рельєфи, декоративні облицювання різної фактури, вітражі тощо.

Велике значення в оформленні торговельних приміщень має освітлення: штучне освітлення стелі візуально збільшує висоту приміщення, освітлення окремих столів створює затишну атмосферу. Вироби декоративно-ужиткового мистецтва в комплексі з декоративними тканинами, посудом, одягом офіціантів допомагають надати виразного та неповторного вигляду, національного колориту. В інтер'єрах можуть бути використані елементи природи: природний камінь, дерева, декоративна зелень і т. п.

До приміщень для відвідувачів у ресторанах належать вестибюльна група, зал ресторану, банкетний зал, аванзал, де здійснюється обслуговування відвідувачів. Площа залу дорівнює $1,80 \text{ м}^2$ на одне посадкове місце. Вестибюль включає гардероб, умивальні й убиральні. Площа гардероба визначається з розрахунку $0,20 \dots 0,540 \text{ м}^2$ на одне місце в залі. Кількість вішалок має на 10 % перевищувати кількість місць у залі. Довжина бар'єра визначається з розрахунку один погонний метр на кожні 50 місць у залі. Перед бар'єром для роздягання має бути вільна від потоку відвідувачів зона з шириною не менше 1,5 м. У ресторанах мають бути окремі убиральні для чоловіків і жінок. Їх рекомендується відокремлювати від вестибюля системою подвійних тамбурів. Умивальні кімнати можуть служити тамбурами для убиральень, у них встановлюються електрорушники, у яких мають дотримуватися норми санітарно-гігієнічних вимог. У приміщеннях вестибюльної групи розташовуються автомати для чищення взуття, продажу цигарок, сірників, газет, великі дзеркала, розташовані в найбільш зручних місцях.

До виробничих приміщень ресторанів належать заготівельні (овочевий, м'ясо-рибний, якщо ресторан працює на сировині, та загально-заготівельний, – якщо на напівфабрикатах) і доготівельні (холодний і гарячий) цехи, мийні столового та кухонного посуду, роздавальна, буфет, приміщення для нарізання хліба, сервізна. Для виконання усіх технологічних операцій, дотримання санітарного режиму в заготівельних цехах встановлюється холодильне, механічне, немеханічне обладнання, у доготівельних – теплове (гарячий цех), холодильне (холодний цех), механічне та немеханічне обладнання. Обладнання має забезпечувати виконання виробничої програми підприємства й встановлюватися з урахуванням послідовності технологічного процесу. У мийних відділеннях мають розташовуватися посудомийна машина, мийні ванни, шафи та полицьки для посуду.

До складу складських приміщень ресторанів входять охолоджувальні камери для зберігання молочно-жирових продуктів і гастрономії, зелені, фруктів і напоїв, м'ясо-рибна; комори для збереження сухих продуктів, вино-горілчаних виробів, овочів, інвентарю та тари.

До групи адміністративно-побутових приміщень входять кабінет директора, контора, гардероб, душові, убиральні для персоналу, білизняна. Площа

гардеробних приймається в середньому із розрахунку 0,50 м² на одного працівника у зміну. Гардероби персоналу розміщуються суміжно з душовими, з метою уникнення зайвих переходів працівників. У ресторанах організується кімната персоналу, яка служить для прийому їжі та проведення громадських заходів.

У залах ресторанів організують музично-розважальне обслуговування. Серед музичних шоу-програм найбільш популярними є концерти, вар'єте, шоу, тематичні вечори, конкурси, показ мод, караоке тощо.

У ресторанах обслуговування споживачів здійснюється офіціантами, метрдотелями, які досконало володіють правилами та технікою обслуговування споживачів. У ресторанах класу «люкс» обслуговуючий персонал має знати порядок розрахунків за кредитними картками й іноземною валютою, дотримуватися правил міжнародного етикету, володіти кількома мовами в обсягах, необхідних для виконання своїх обов'язків, знати особливості подання національних страв іноземних кухонь.

У ресторанах швидкого обслуговування (наприклад, McDonald`s) використовується такий метод обслуговування споживачів, як самообслуговування. Вони здебільшого розташовуються при залізничних вокзалах, автовокзалах, аеропортах.

Ресторани як суб'єкти інфраструктури ринку поділяються на незалежні та ресторани мережі.

Незалежні ресторани характеризуються організаційно-господарською самостійністю. Вони самостійно вибирають стратегію й тактику поведінки на ринку.

Ресторани, які входять до складу рестораних мереж, працюють на основі франшизи. Вони мають єдиний центр керування, централізоване постачання сировиною, напівфабрикатами, єдине меню.

Організація харчування туристів здійснюється як у ресторанах, які працюють у самостійному режимі, так і в розташованих у торговельних комплексах і при готелях. Ресторани при готелях 4 і 5 зірок повинні мати декілька залів (використовується спеціалізація на виготовленні страв національної або закордонної кухні); банкетні зали, які трансформуються в конференц-зали, нічні клуби. У готелях 1 та 2 зірок послуги харчування надаються споживачам у ресторанах і кафе.

Виділяють *два основних способи надання послуг харчування в ресторанах при готелях*:

- харчування, сплачене туристом;
- харчування, яке не входить до вартості тура, а надається за додаткову вартість.

Під час використання першого способу туристу надається сніданок (повний або континентальний), сніданок і вечеря, або сніданок і обід, або обід – вечеря (напівпансіон); триразове харчування (повний пансіон).

Коли харчування не входить до вартості туру, то за нього турист сплачує в місцях надання цієї послуги.

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

Класифікація барів

Бари класифікуються за такими *основними ознаками*: асортиментом продукції, що реалізується, специфікою обслуговування споживачів, місцем розташування, за рівнем обслуговування та номенклатурою послуг та ін. Класифікація барів наведена на рис. 1.4.

За асортиментом продукції, яка реалізується, та способом її виготовлення розрізняють такі бари: пивний, молочний, винний, кавовий, вітамінний, коктейль-бар, гриль-бар тощо.

За специфікою обслуговування споживачів розрізняють відео-бар, вар'єте-бар, диско-бар тощо.

За методом обслуговування бари поділяють на бари з:

- обслуговуванням барменом та офіціантами;
- обслуговуванням барменом і самообслуговування.

Функціонують як загальнодоступні бари, так і бари при готелях, які мають категорію 3 – 5 зірок.

Залежно від розміщення барів у готелях їх класифікують на:

- вестибюльні (лобі-бари) – розташовуються у вестибюлях готелів;
- ресторанны – розташовуються в залі ресторану;
- поверхові – розташовуються на поверхах готелю;
- допоміжні – розташовуються на поверхах готелю для обслуговування у номерах;
- бари при басейнах – розташовуються в готелях високого розряду. У них споживачам пропонують широкий асортимент прохолоджувальних напоїв, коктейлів тощо. У барах при басейнах організуються тематичні заходи: свято гавайської їжі (луау), карибські блюзові ритми, мексиканська фієста.

Крім того, бари функціонують на пляжах, при саунах, при масажних салонах, при спортивних залах тощо.

Різновидом бару, який працює переважно у нічні години, з організацією різноманітних видовищ і розважально-танцювальних програм із музичним супроводом є **нічний клуб**.

Розрізняють такі нічні клуби з послугами дозвілля: кабаре, більярд, диско та ін.

Різновидом бару є також **пивний зал** – це бар з широким асортиментом пива.

За рівнем обслуговування та номенклатурою послуг, що надаються, бари поділяються на три класи: люкс, вищий, перший, які мають відповідати таким вимогам:

✧ «люкс» – вишуканість інтер'єру, широкий вибір послуг, високий рівень комфортності, широкий вибір замовлених і фірмових напоїв, коктейлів;

✧ «вищий» – оригінальність інтер'єру, комфортність, вибір послуг, широкий асортимент фірмових і замовлених напоїв, коктейлів;

✧ «перший» – гармонійність, комфортність, вибір послуг, асортимент напоїв, коктейлів нескладного виготовлення, у т. ч. замовлених і фірмових.

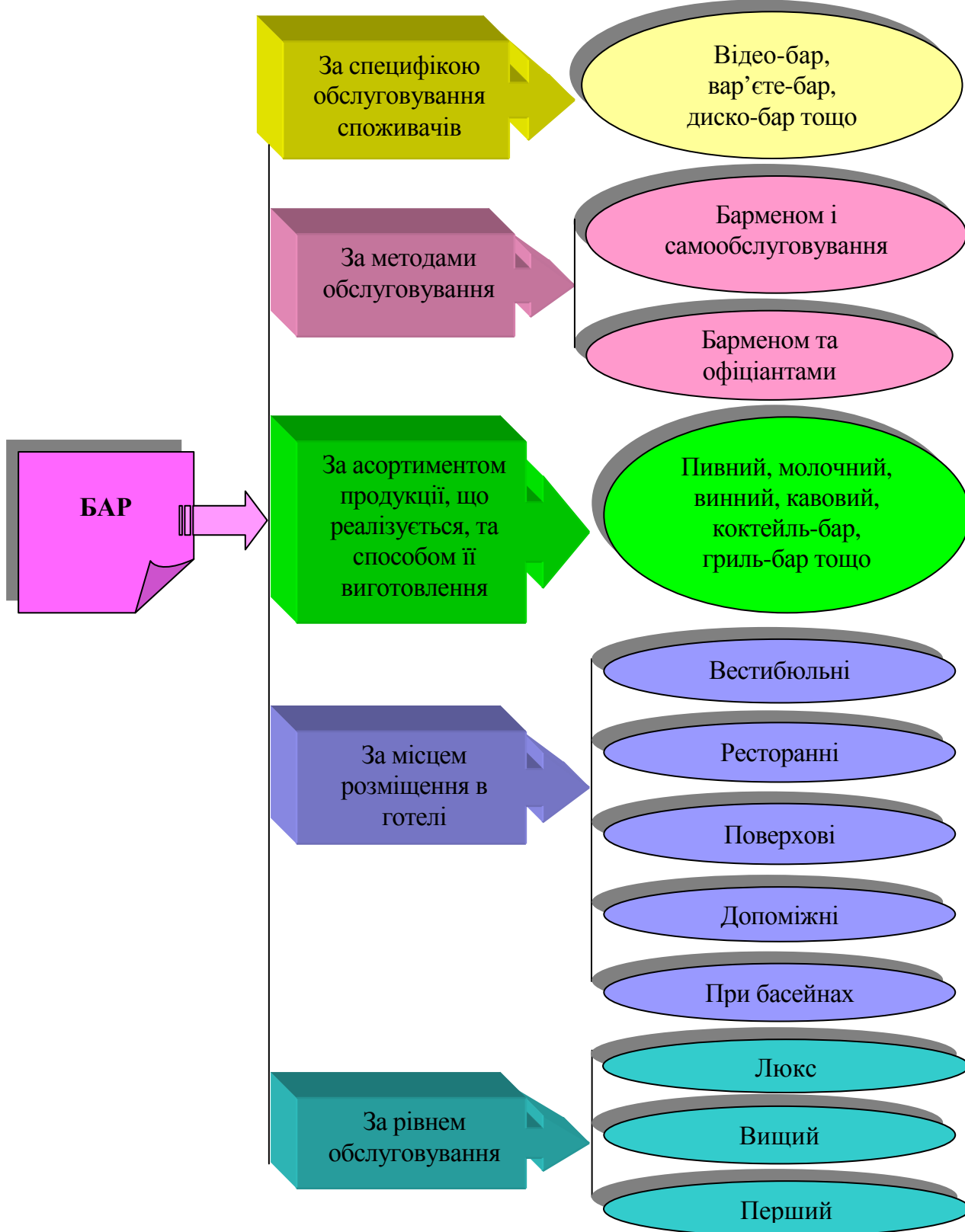


Рис. 1.4 – Класифікація барів

Характеристика барів

В інтер'єрі залу бару класу «люкс» використовуються вишукані декоративні елементи, класу «вищий» та «перший» – оригінальні декоративні елементи.

Інтер'єр створюється в сучасному стилі з урахуванням спеціалізації й тематичної спрямованості підприємства за допомогою оригінальних декоративних елементів, що створюють єдність стилю. Вітрина оформлюється із застосуванням різних декоративно-оздоблювальних матеріалів. У кожному конкретному випадку художньо-декоративні засоби вибираються суворо індивідуально та мають бути пов'язані з об'ємно-просторовою композицією інтер'єру, його світло-кольоровим рішенням, оздоблювальними матеріалами. Меблі в барах класу «люкс» мають бути підвищеної комфортності відповідно до інтер'єру приміщень; у барах класу «перший» – стандартні, полегшених конструкцій.

Основним елементом, що визначає бар як тип закладу ресторанного господарства, й основним елементом у композиції інтер'єра зала бару є барна стійка. Форма стійки, її розташування впливають на організацію функціональних зон прийому їжі та розподіл потоків відвідувачів; вона складається з окремих секцій-прилавоків і пристінних секцій. У секціях-прилавках розміщується запас посуду, можуть умонтовуватися холодильники, низькотемпературні прилавки, малогабаритні льодогенератори, мийні ванни. Пристінні секції використовуються для викладання товарів, установалення змішувачів для коктейлів, розміщення запасів посуду й інвентарю. Залежно від архітектури приміщення й рішення його інтер'єру визначаються художньо-декоративне та конструкторське рішення барної стійки, її форма та матеріал обробки.

Із метою підтримання оптимального мікроклімату використовують кондиціонування повітря з автоматичним підтриманням оптимальних режимів температури та вологості або приточно-витяжну вентиляцію.

Меню і преїскурант з емблемою підприємства друкується українською мовою машинописним способом, обкладинка меню має бути з емблемою або рисунком. Асортимент барів має складатися з коктейлів, напоїв, десертів, закусок нескладного приготування, замовлених і фірмових напоїв, кулінарної продукції, а також включати широкий асортимент кондитерських виробів промислового виробництва, фруктів, вино-горілчаних виробів, тютюнових виробів, фруктових і мінеральних вод.

Обслуговування в барах здійснюється барменами, офіціантами, які мають професійну підготовку. В обслуговуючого персоналу має бути формений одяг із емблемою підприємства. У барах можуть застосовуватися будь-які види музичного обслуговування: з використанням музичних автоматів, звуко-відео-відтворювальної апаратури тощо.

До приміщень для відвідувачів у барах належать вестибюльна група та зал, де здійснюється обслуговування відвідувачів. Площа зала розраховується виходячи з норми 1,60 м² на одно посадкове місце.

Кафе – заклад ресторанного господарства з широким асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів та напоїв, у якому застосовують самообслуговування або обслуговування офіціантами.

**Класифікація
кафе**

Кафе класифікуються за такими *основними ознаками*: асортиментом продукції, що реалізується, за контингентом споживачів, що обслуговуються, за методом обслуговування, місцем розташування та ін. Класифікація кафе наведена на рис. 1.5.

За асортиментом продукції, що реалізується, розрізняють:

- кафе загального типу;
- кафе-молочна, кафе-кондитерська, кафе-морозиво тощо.

За контингентом споживачів, який обслуговується, кафе дитяче, молодіжне тощо.

За методом обслуговування кафе поділяють на кафе:

- із обслуговуванням офіціантами;
- самообслуговування.

За місцем розташування кафе можуть бути:

- при готелях;
- при вокзалах;
- при театрах;
- інші.

Кафе-бар – різновид кафе, до складу якого входить бар, торговельний зал якого суміжний із торговельним залом кафе або барна стійка розміщена у торговельному залі кафе.

Різновидом кафе з різноманітним асортиментом кави є **кав'ярня**. Розміщуються вони при готелях, мотелях, на курортах.

Кафе-пекарня – різновид кафе, відмітною особливістю якого є виробництво та продаж хлібобулочних і борошняних кондитерських виробів на місці.

Чайний салон – різновид кафе з широким асортиментом чаю, де можна продавати кондитерські, булочні та борошняні кулінарні вироби.

**Характеристика
кафе**

Функціонують як загальнодоступні кафе, так і кафе при готелях. Деякі з них працюють у режимі кафе вдень, а увечері – як бари, у яких передбачається проведення дискотек.

Меблі в кафе мають бути стандартними, полегшених конструкцій, відповідно до інтер'єру приміщень. У кафе застосовується самообслуговування або обслуговування офіціантами.

**Класифікація
закусочних**

Закусочні класифікуються за такими *основними ознаками*: асортиментом продукції, що реалізується, місцем розташування та ін.

Класифікація закусоцих наведена на рис. 1.6.

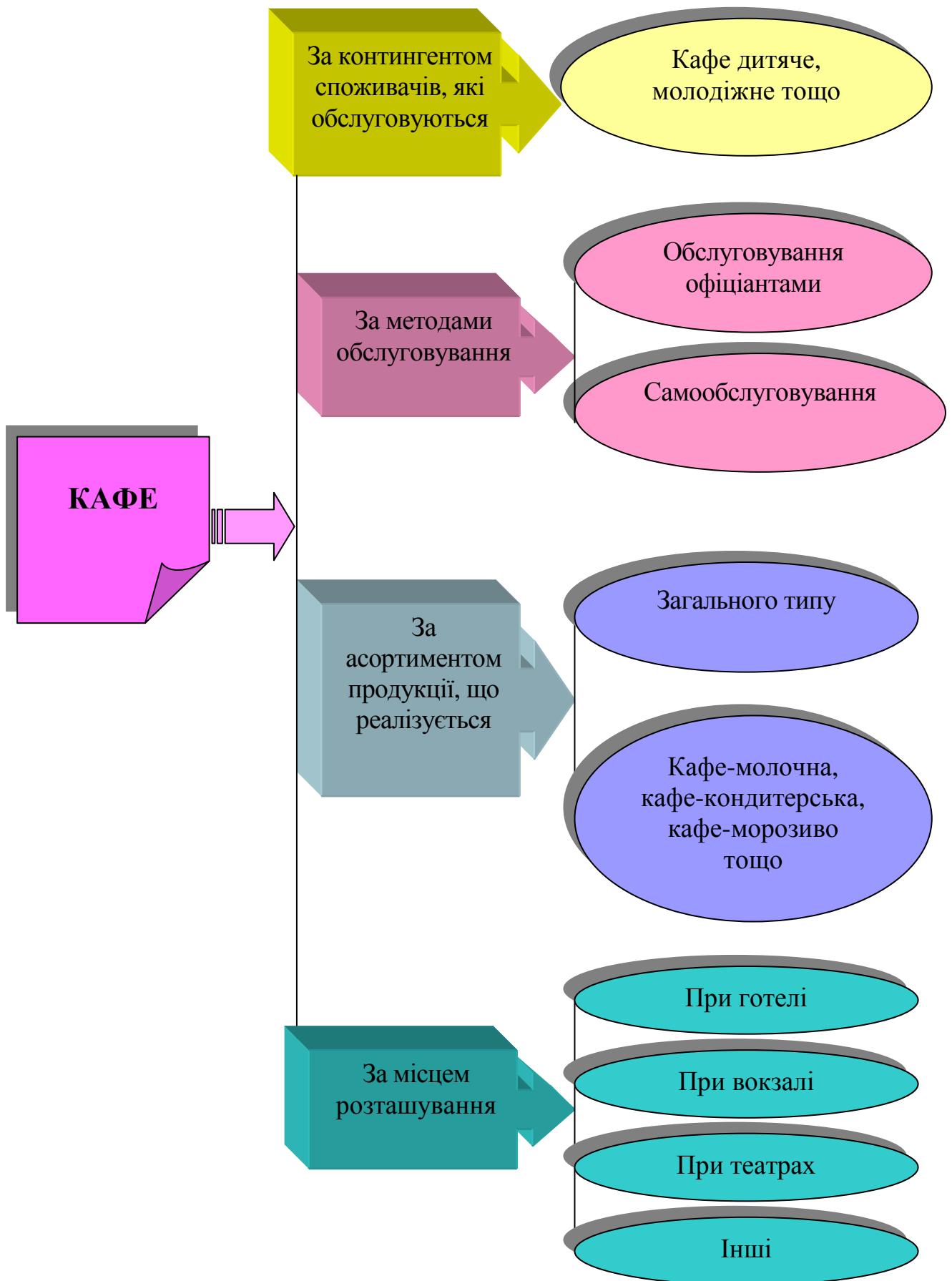


Рис. 1.5 – Класифікація кафе

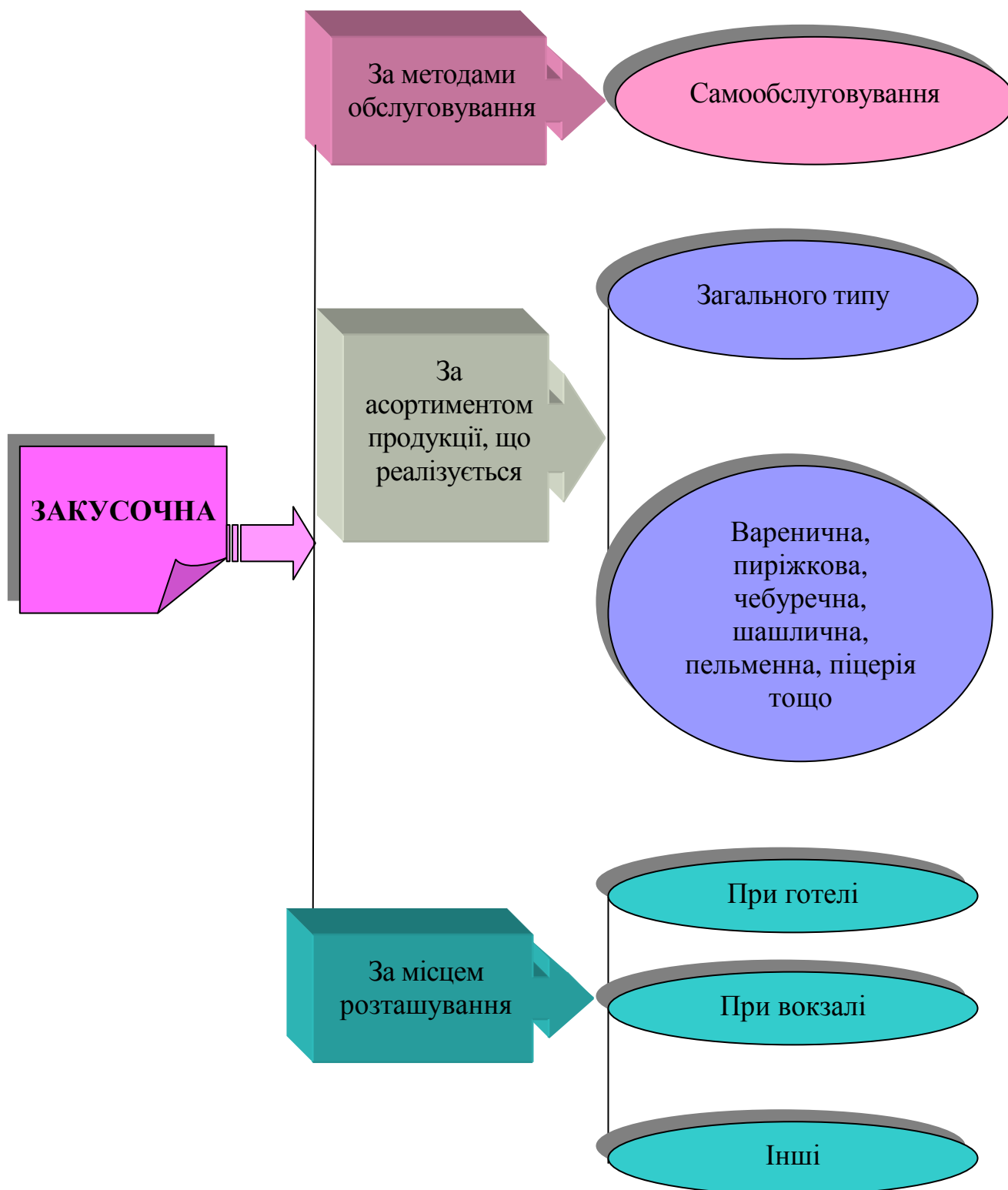


Рис. 1.6 – Класифікація закусочних

За асортиментом продукції, що реалізується, розрізняють:

- закусочні загального типу;
- спеціалізовані (варенична, піріжкова, чебуречна, шашлична, пельменна, піцерія тощо).

За методом обслуговування – у закусточних застосовується самообслуговування.

За місцем розташування закусточні можуть бути:

- при готелі;
- при вокзалі;
- інші.

Характеристика закусточних

Функціонують як загальнодоступні закусточні, так і закусточні при готелях.

Закусточна – заклад ресторанного господарства самообслуговування, де переважає асортимент гарячих і холодних закусок, страв нескладного приготування, призначений для швидкого обслуговування споживачів.

Широкого розповсюдження набули спеціалізовані закусточні: вареничні, пиріжкові, шашличні, чебуречні, пельменні, піцерії тощо.

Під час розробки інтер'єру закусточних використовують декоративні елементи, що створюють єдність стилю. Меблі мають бути полегшених конструкцій, стандартні, відповідні інтер'єру приміщень. Використовується самообслуговування.

Кафетерій – заклад ресторанного господарства з самообслуговуванням з асортиментом страв нескладного приготування та напоїв, торговельний зал якого обладнаний торговельно-технологічним устаткуванням, призначеним для роздавання страв. У торговельній залі кафетерію розміщують меблі полегшених конструкцій. Метод обслуговування споживачів – самообслуговування.

Їдальня – заклад ресторанного господарства для обслуговування певного контингенту споживачів із різним асортиментом продукції власного виробництва та покупних товарів, у якому страви можуть пропонувати у вигляді скомплектованих раціонів харчування.

Їдальні функціонують здебільшого за місцем роботи споживачів, у навчальних закладах, військових підрозділах, лікувальних та оздоровчих закладах, відділеннях лікарень, закладах соціальної підтримки малозабезпеченим верствам населення.

У їдальнях можуть функціонувати зали оздоровчого, лікувального та лікувально-профілактичного призначення.

Розрізняють дієтичні їдальні (ДСТУ 3862).

У залі їдалень розміщують меблі полегшених конструкцій. Метод обслуговування споживачів – самообслуговування.

Буфет – заклад ресторанного господарства з обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, розміщений у спеціально обладнаному приміщенні, де їжу споживають переважно стоячи або продають «на винос».

Буфети розміщуються при готелях, аеропортах, залізничних або річних вокзалах. У торговельній залі буфетів розміщують меблі полегшених конструкцій. Метод обслуговування споживачів – самообслуговування.

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

Фабрика-кухня – заклад ресторанного господарства, призначений централізовано приготувати та поставляти готові до споживання страви в різні місця.

Домова кухня – заклад ресторанного господарства, призначений виробляти продукцію власного виробництва та продавати її домашнім господарствам.

Домова кухня може приймати від споживачів замовлення на кулінарну продукцію, булочки та борошняні кондитерські вироби, організовувати консультації за питаннями приготування їжі, може організовувати споживання їжі на місці.

Ресторан за спеціальними замовленнями (catering) – заклад ресторанного господарства, призначений готувати та поставляти готову їжу й організувати обслуговування споживачів в інших місцях за спеціальними замовленнями.

Ресторани за спеціальними замовленнями можуть обслуговувати бенкети, фірмові прийоми, ділові зустрічі, весілля та інші свята в залах, офісах, на природі, під тентами та ін.

Мережа закладів ресторанного господарства: сутність, показники та принципи формування, раціональне розміщення

Під мережею закладів ресторанного господарства регіону, міста, селища, іншого пункту населення розуміють сукупність закладів різних типів, класів, місткості, форм обслуговування, які реалізують населенню готову кулінарну продукцію, борошняні,

кондитерські вироби та напівфабрикати.

Розрізняють такі мережі закладів ресторанного господарства:

- міську, розташовану в містах і селищах міського типу;
- сільську, розташовану в селищах.

Раціональне розміщення мережі підприємств ресторанного господарства – це створення найбільшої зручності населенню щодо організації харчування за місцем праці, навчання, мешкання, відпочинку та під час пересувань, а також для забезпечення високої ефективності роботи самого закладу. У ринкових умовах **розташування закладу ресторанного господарства** набуває великого значення, тому необхідно враховувати такі **фактори**:

- чисельність населення міста, району, розташування виробничих підприємств, адміністративних, соціально-культурних і навчальних закладів; наявність підприємств роздрібно торгівлі;
- купівельну спроможність населення; попит на продукцію ресторанного господарства; прийняті нормативи розміщення мережі підприємств ресторанного господарства.

Сучасні міста характеризуються високою концентрацією населення, компактністю житлового будівництва, наявністю ретельного розподілу *чотирьох основних зон*:

- промислової;
- житлово-адміністративної;
- комунально-складської;
- зони відпочинку.

Ці зони потребують різних типів закладів ресторанного господарства. Під час розташування закладів ресторанного господарства враховують місце та спосіб розміщення пішохідних і транспортних систем, тобто там, де перетинаються великі потоки, розташовують більш потужні підприємства й у більшій кількості (ресторани, бари, кафе, їдальні).

Принципи формування мережі.

Розповсюджена система розміщення мережі підприємств ресторанного господарства, відповідно до якої обслуговування населення здійснюється за такими *показниками*:

- за місцем роботи, навчання, відпочинку;
- у місцях великого скупчення людей;
- поблизу перетину жвавих транспортних магістралей;
- на шляху слідування потоків людей, поблизу зупинок громадського транспорту та ін.

Заготівельні підприємства можуть розміщуватися в забудовах населених пунктів або на території промислових підприємств.

Залежно від частоти користування та функціонального призначення загальнодоступні підприємства ресторанного господарства обслуговують мікрорайони (житлову зону) та місто в цілому.

Основними типами підприємств *житлової зони* є кафе, магазини кулінарії, домові кухні, ресторани, комплексні підприємства ресторанного господарства. Вони обслуговують переважно постійне населення за місцем проживання, відпочинку та роботи.

У житлових районах підприємства ресторанного господарства розміщуються в окремих будівлях, можуть вбудовуватися в перші поверхи житлових будинків або входити до складу торговельних центрів.

На перших поверхах житлових домів розміщують підприємства з невеликою місткістю залів. При цьому вони можуть бути повністю вбудовані в житлові будівлі, займати частково або увесь перший цокольний або підвальний поверх.

Найбільш характерними типами закладів ресторанного господарства для *міської забудови* є ресторани, кафе, бари, закусочні, як загального типу, так і спеціалізовані. Велика увага приділяється комплексним підприємствам і закладам швидкого обслуговування.

Ці підприємства розміщуються на магістральних вулицях, поблизу пересадочних транспортних вузлів, у комплексах торговельних центрів міського

значення, у міських і приміських зонах відпочинку. Вони можуть розміщуватися в окремих будівлях, житлових домах, готелях, вокзалах, великих магазинах.

Спеціалізовані підприємства розміщуються в міських центрах, на майданчиках, головних вулицях і магістралях, у транспортних вузлів, у зонах відпочинку. Так, кафе-морозиво краще розміщувати в міських зонах масового відпочинку, а також у культурних і торговельних центрах, на вулицях із поживливим рухом; кафе-дитяче – на головних магістралях житлових масивів, а також у зонах масового відпочинку населення. Кафе-молодіжне рекомендується розміщувати в житловій зоні міста, а також у студентських містечках, гуртожитках.

Спеціалізовані підприємства швидкого обслуговування мають розміщуватися в місцях інтенсивного руху та масового скупчення населення, де забезпечується їхня підвищена відвідуваність. Невеликі підприємства ресторанного господарства та підприємства швидкого обслуговування рекомендується розміщувати в напівпідвальних, підвальних та інших нежитлових приміщеннях із урахуванням санітарних, протипожежних та інших вимог.

Під час формування мережі необхідно враховувати також рекомендований радіус обслуговування для різних типів закладів ресторанного господарства – 800 м для невеликих закусочних, кафе, ресторанів, барів, а для великих закладів – 1,0 – 1,5 км.

Під час формування мережі також ураховують рекомендоване співвідношення між типами закладів для міст: 40 % для закусочних і кафе, 20 – 25 % – для барів, 25 – 30 % – для ресторанів, 5 – 10 % – для їдалень.

Із метою планування відкриття нових закладів ресторанного господарства різних організаційно-правових форм необхідно враховувати всі фактори раціонального розташування мережі підприємств, щоб забезпечити новому підприємству ефективність роботи та попит.

1.2 ПОСЛУГИ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. ПІДПРИЄМСТВО – ОСНОВНА ЛАНКА ГАЛУЗІ З ПОСТАЧАННЯ ПОСЛУГ

Основні терміни та визначення в галузі послуг, що надаються в ресторанному господарстві

Послуга ресторанного господарства згідно з ГОСТ 30523-97 – це результат діяльності підприємств і громадян-підприємців із задоволення потреб споживача в харчуванні та проведенні дозвілля (Додаток В).

Виконавцем послуги ресторанного господарства є підприємство, організація, підприємець, тобто суб'єкт, що хазяйнує у сфері ресторанного господарства, який надає послугу споживачеві.

Споживачем послуги ресторанного господарства є громадянин, який отримує, замовляє або має намір отримати або замовити послуги для особистих потреб.

Процес обслуговування в ресторанному господарстві – це сукупність операцій, які виконуються виконавцем при безпосередньому контакті з споживачем послуг під час реалізації кулінарної продукції й організації дозвілля.

У процесі обслуговування продукцію, вироблену на підприємствах ресторанного господарства, або надійшла від інших підприємств, доводять до споживачів, завершуючи процес виробництва реалізацією страв, напоїв, кулінарних і кондитерських виробів. На цьому процес обслуговування в таких підприємствах, як магазини кулінарії, домашні кухні, з відпусканням обідів додому тощо, завершується. У таких підприємствах, як ресторани, бари, вечірні та молодіжні кафе, поєднують організацію прийому їжі та проведення дозвілля.

Раціональна організація обслуговування споживачів передбачає надання комплексу різноманітних послуг. За своїм характером вони поділяються на матеріально-побутові, торговельні та культурно-масові.

Матеріально-побутові послуги пов'язані з реалізацією страв, напоїв, кулінарних і кондитерських виробів, доставкою їх додому за замовленнями споживачів, сервіруванням та подаванням страв, збиранням посуду, його мийкою. Вони можуть бути надані в підприємствах ресторанного господарства, на робочих місцях робочих і службовців або на дому.

До **торговельних** належать **послуги**, які забезпечують покупку товарів і послуги, що сприяють економії часу споживачів. Для цього страви та кулінарні вироби супроводжують цінниками, біля входу в торговельний зал та на роздачі вивішують меню, використовують світлові табло та інші види інформації. Економії часу сприяють раціональна система прийому замовлення та розрахунку зі споживачами, продумане розміщення продукції на роздавальній і в буфеті, комплексне товарне їхнє забезпечення, прийом попередніх замовлень. У процесі безпосереднього обслуговування персонал консультує покупців про корисні властивості страв і напоїв, порядок складання меню, із питань сервірування святкового столу, приготування страв, кондитерських та інших виробів.

Культурно-масові послуги надаються переважно у вечірній час. До них належать різноманітні музичні програми, концерти, шоу тощо. У ресторанах, кафе проводиться організація обслуговування весіль, ювілеїв, молодіжних свят, сімейних обідів.

Умови обслуговування визначають як сукупність факторів, які впливають на споживача у процесі отримання послуги.

Якість послуги – сукупність характеристик послуги, які визначають її спроможність задовольняти встановлені або пропоновані потреби споживача.

Безпека послуги – комплекс властивостей послуги (процесу), за яких вона під впливом внутрішніх і зовнішніх небезпечних (шкідливих) факторів діє на споживача, не піддаючи його життя, здоров'я та власність ризику.

Охорона навколишнього середовища – захист навколишнього середовища від несприятливої дії властивостей послуги, продукції.

Екологічність продукції (послуг) – комплекс властивостей продукції, послуг, за яких є вплив на навколишнє середовище, який не піддає його ризику.

Послуги, що надаються закладами ресторанного господарства, мають відповідати вимогам нормативної документації – ГОСТ, СНіП, ДБН, МБТ, СанПіН.

**Класифікація
послуг ресторанного
господарства**

Класифікація послуг, що надаються споживачам у закладах ресторанного господарства, наведена на рис. 1.7.



Рис. 1.7 – Класифікація послуг ресторанного господарства

Послуга харчування – це послуга з виготовлення кулінарної продукції та створення умов для її реалізації та споживання згідно з типом і класом підприємства ресторанного господарства.

Розрізняють такі послуги харчування:

- послуги харчування ресторану;
- послуги харчування бару;
- послуги харчування кафе;
- послуги харчування їдальні;
- послуги харчування закускової.

Послуга харчування ресторану – послуга з виготовлення, реалізації й організації споживання широкого асортименту страв і виробів складного виготов-

лення, винно-горілчаних виробів, яка надається кваліфікованим персоналом в умовах підвищеного рівня комфорту з організацією дозвілля.

Послуга харчування бару – послуга з виготовлення та реалізації широкого асортименту напоїв, закусок, кондитерських виробів, покупних товарів, зі створення умов для їхнього споживання за барною стійкою або в залі.

Послуга харчування кафе – послуга з виготовлення та реалізації кулінарної продукції покупних товарів у обмеженому асортименті, а також зі створення умов для їхнього споживання на підприємстві.

Послуга харчування їдальні – послуга з виготовлення кулінарної продукції різноманітної за днями тижня або спеціальних раціонів харчування для різних груп контингенту, що обслуговується (робочих, школярів, туристів тощо), а також зі створення умов для реалізації й організації їхнього споживання на підприємстві.

Послуга харчування закускової – послуга з виготовлення вузького асортименту кулінарної продукції, а також створення умов для їхньої реалізації та споживання.

Послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів включають:

- виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів за замовленнями споживачів, у тому числі у складному виконанні й із додатковим оформленням на підприємстві ресторанного господарства;
- виготовлення страв із сировини замовника на підприємстві;
- послуги кухаря, кондитера з виготовлення страв, кулінарних і кондитерських виробів на дому.

Послуги з організації споживання продукції й обслуговування включають:

- організацію й обслуговування свят, сімейних обідів заходів тощо;
- організацію харчування й обслуговування учасників конференцій, семінарів, нарад, культурно-масових заходів у зонах відпочинку й т. д.

Загальна характеристика заходів з обслуговування споживачів наведена в таблиці 1.1.

Учасники зазначених заходів забезпечуються харчуванням за місцем проведення заходу або місцем проживання. При цьому така форма обслуговування використовується в ресторанах, кафе, у тому числі і при готелях, у буфетах на поверхах.

Адміністрацію ресторану заздалегідь повідомляють про строки та режим роботи конференцій, форумів, кількість учасників. Визначається час відвідування ресторану, вартість денного раціону, порядок розрахунків. Меню узгоджується із представником відповідної організації.

Із метою прискорення обслуговування споживачів столи сервірують заздалегідь. Під час проведення сніданку на столі розміщують борошняні кондитерські вироби, хліб, цукор, кисломолочні продукти, чашки чайні, кавові.

До меню сніданку включають молочнокислі продукти, яйця, масло вершкове, ковбасу, сир, шинку, соки, яєчно, омлет, борошняні кондитерські вироби, гарячі напої.

Під час проведення обіду на столі розміщують мінеральну, фруктову воду, фрукти, хліб, холодні закуски, солодкі страви (компот, крем, желе). Можуть бути використанні такі види обладнання: пересувні мармити, салат-бари, охолоджуючі буфетні візки.

Таблиця 1.1 – Характеристика заходів

Вид заходу, який проводиться	Визначення заходу	Рекомендовані форми обслуговування споживачів
Конференція	Засідання за визначеною тематикою, збори зі спеціальних питань	Сніданок, обід, вечеря
Симпозіум	Наукове засідання з доповідями та дискусією	Кава-брейк, обід, вечеря (за замовленням)
Презентація	Представлення програми, книги продукції, відкриття навчального закладу тощо	Банкет-фуршет
Семінар/школа	Захід, під час проведення якого здійснюється навчання слухачів	Кава-брейк, сніданок, обід, вечеря (за замовленням)
Мотиваційний захід	Запланований захід, який проводиться у зв'язку зі святом	Банкет-фуршет, банкет-коктейль

До меню обіду включають холодні закуски, супи, другі, солодкі страви, мінеральну та фруктову воду, фрукти, гарячі напої.

Доцільно проводити обслуговування споживачів за методом «шведський стіл», який передбачає часткове самообслуговування та вибір споживачами продукції із широкого асортименту страв, напоїв самостійно з подальшим розміщенням за попередньо сервірованими столами. При цьому доцільно використовувати секції «шведського столу» фірми Метос Менуетті.

У перервах між засіданнями під час проведення заходів організують роботу фуршетних столів. До меню включають холодні страви, гарячі закуски, гарячі та прохолоджуючі напої, борошняні кондитерські вироби.

Форма розміщення столів залежить від площі залу, кількості гостей.

Кількість офіціантів становить: 1 офіціант обслуговує 15–20 споживачів. Кожний стіл обслуговує 2–3 офіціанти. При цьому перший стежить за поповненням продукції, другий прибирає посуд і набори, замінює їх, третій проводить розрахунок.

До послуг з організації споживання продукції й обслуговування відносять також:

- послугу офіціанта (бармена) з обслуговування на дому;

- доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів за замовленнями споживачів, у тому числі в бенкетному виконанні;
- доставка кулінарної продукції, кондитерських виробів та обслуговування споживачів на робочих місцях і на дому;
- доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів за замовленнями й обслуговування споживачів на шляху прямування пасажирського транспорту (у тому числі в купе, каюті, салоні літака).

Авіаційні перевезення у світі здійснюють майже 400 авіакомпаній. Деякі авіакомпанії мають власні структури, які займаються виготовленням їжі, інші оформлюють угоди на її доставку із зовнішніми постачальниками.

Страви для пасажирів виготовляються на фабриках-кухнях біля аеропорту, де вони фасуються, після чого доставляються до літака. На борту літака стюардеса ставить їх на візки та пропонує пасажирам.

Наприклад, компанія Categaig – спеціалізується на виготовленні їжі для авіапасажирів, її прибуток щорічно складає 1,5 млрд доларів. Харчування для авіапасажирів готує і компанія Sky Chefs (штат Техас). На міжнародних рейсах вартість харчування на 1 пасажирів коливається в межах від 10 до 37 доларів.

Відповідно за тривалістю польоту використовуються такі форми харчування:

- B (breakfast) – сніданок;
- L (LUNCH) – обід;
- D (diner) – вечеря;
- S (snack) – легке харчування;
- X (more then one, meal) – багаторазове харчування.

На рейсах «Авіалінії України» туристам пропонуються напої. Під час польоту тривалістю 2–2,5 години пропонуються також холодні закуски, від 2,5–6 годин – гаряче харчування, понад 12 годин – два гарячих харчування та холодні закуски.

Харчування туристів в аеропортах організовується в ресторанах, кафе, буфетах, барах. Фірма “Pizza Nut” спеціалізується на відкритті фірмових мереж закусточних, які функціонують в аеропортах.

Міжнародні та внутрішні перевезення здійснюються залізничним транспортом. Організація харчування пасажирів проводиться у вагонах-ресторанах і купе-буфетах, крім того організовується розносна торгівля продукцією, доставка страв у купе вагонів за допомогою візків.

Організація харчування пасажирів на теплоходах, круїзних суднах здійснюється в ресторанах, кафе, барах, буфетах. Використовується розносна торгівля кондитерських виробів, напоїв; обслуговування пасажирів у каютах.

До послуг з організації споживання продукції й обслуговування належать:

- доставка кулінарної продукції та кондитерських виробів за замовленнями й обслуговування в номерах готелів.

Якісне обслуговування в номерах готелів залежить від компетентності менеджерів із обслуговування, офіціантів, які займаються цим.

Обслуговування в номерах готелю здійснюється за додаткову платню.

Прийом замовлення здійснюється:

- у ресторані через метрдотеля (особисто або за телефоном);
- у диспетчерських пунктах із обслуговування в номерах (при великих готелях);
- кнопкою дзвінка із номера;
- у буфетах на поверхах або у приміщеннях, де розміщуються телефони для виклику в номер чергового офіціанта;
- за телефоном із номера.

На поверхах готелів виділяють приміщення для офіціантів, які обслуговують гостей, що мешкають в номерах. Останнім часом намітилась тенденція утримання одного основного офісу для обслуговування в номерах, що є більш економним, ніж декілька на поверхах. Із основного офісу ведуться телефонні переговори, здійснюється обслуговування в номерах, організовується підготовка столового посуду, наборів, столової білизни для обслуговування споживачів у номерах. Такі приміщення оснащуються сервантами для збереження посуду, наборів, столової білизни, електроплитою, виробничим столом, холодильною шафою.

Перед початком роботи черговий офіціант ознайомлюється з книгою попередніх замовлень, де фіксується готельний номер, час обслуговування, кількість гостей, перелік страв і напоїв.

У разі виклику за телефоном черговий офіціант, взявши меню, приходить у номер, приймає замовлення, уточнює час обслуговування. У номері готелю офіціант сервірує стіл, здійснює подавання страв. Гарячі страви та напої доставляються в номер у закритому посуді (баранчиках, чайниках, кавниках).

Холодні закуски та страви, хліб, фрукти накривають серветкою.

Групу гостей у номері обслуговують два офіціанти.

Найбільш поширеною послугою є замовлення у номер сніданків.

У лондонському готелі Intercontinental на 550 номерів служба обслуговування виконує до 350 замовлень на сніданок щодня. Континентальні сніданки за допомогою ліфту доставляються офіціантами з виробництва на поверхи та в готельні номери. У готелях корпорації Wasting Hotels уведено систему «сервіс-експрес», яка дає змогу викликати службу замовлення в номер одним дзвоником з номера. Є спеціальна служба для виконання замовлень обслуговування в номерах, яка розміщується поряд із основним виробництвом. Це дає змогу пропонувати споживачам різноманітне меню.

Багато готелів переходять на широке використання готової їжі у вакуумній упаковці, яку треба перед уживанням тільки розігріти. При цьому підвищується якість обслуговування вночі, особливо в готелях при аеропортах, де затримка рейсу може викликати значну кількість замовлень. До цієї ж групи пос-

луг відносяться також бронювання місць у залі закладів ресторанного господарства. Бронювання місць частіше здійснюється за телефоном. Замовлення приймає метрдотель і фіксує його у книзі замовлень. Зі споживачем обговорюються дата, час, кількість учасників обслуговування, спеціальні вимоги (якщо вони є), номер контактного телефону.

Послуги з організації споживання продукції й обслуговування включають також:

- продаж талонів та абонементів на обслуговування скомплектованими раціонами;
- бронювання місць у залі підприємства ресторанного господарства;
- організацію раціонального комплексного харчування.

Послуги з реалізації кулінарної продукції включають:

- реалізацію кулінарної продукції та кондитерських виробів через магазини та відділи кулінарії;
- реалізацію кулінарної продукції поза підприємством;
- відпуск обідів додому;
- комплектацію наборів кулінарної продукції в дорогу, у тому числі туристам для самостійного приготування (розносна й роздрібна мережа). До складу набору входять сир, шинка, помідор, огірок, кекс, паляниця, фрукти, вода, сік. Продукція комплектується в пакети або в коробки, додаються одноразові набори.

Послуги з організації дозвілля в залах ресторанів включають:

- організацію музичного обслуговування;
- організацію проведення концертів, програм вар'єте, відео-програм; шоу-програм;
- надання газет, журналів, настільних ігор, більярду тощо.

Під час організації дозвілля споживачів велика увага в закладах ресторанного господарства приділяється музично-розважальним програмам.

Жанри сценічного мистецтва, що найчастіше застосовуються у закладах ресторанного господарства, наведені на рис. 1.8.

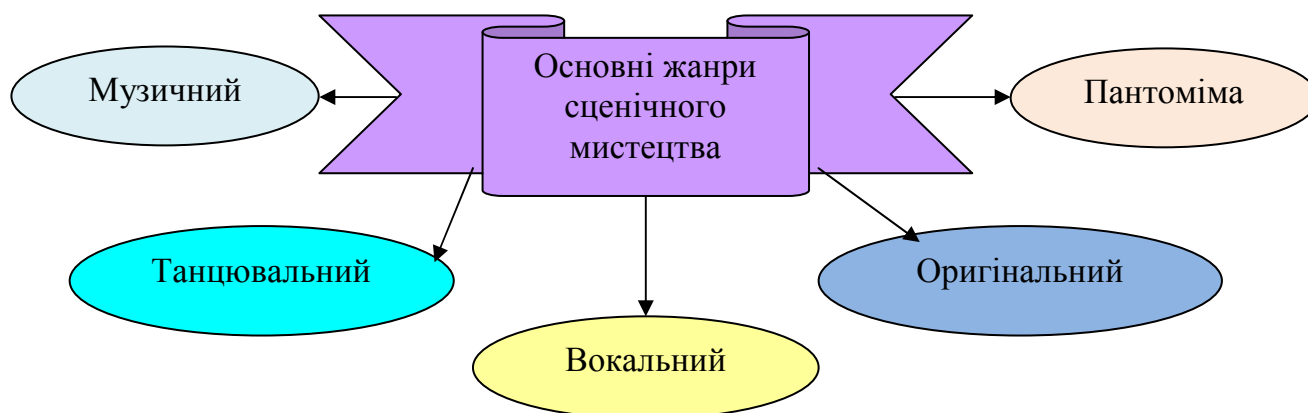


Рис. 1.8 – Жанри мистецтва

Музика є важливою складовою атмосфери ресторану. Музичні програми мають відображати концепцію ресторану, відповідати контингенту споживачів, стилю, інтер'єру тощо.

Під час вибору музичного супроводу в підприємствах ресторанного господарства враховують такі критерії:

- ✧ тип підприємства та його характеристику (ресторан із екзотичною кухнею або демократичний ресторан);
- ✧ стиль і дизайн підприємства ресторанного господарства (класичний, ампір, модерн, хай-тек, кантрі тощо);
- ✧ контингент споживачів, їхній соціальний статус;
- ✧ місце розташування (у центрі міста або за містом).

Із огляду на стиль ресторану в підприємствах з українською кухнею чудово звучать українські народні пісні, в ресторанах з американською кухнею – джаз і таке інше.

Зважаючи на час обслуговування споживачів створюються музичні композиції, які складаються з денного, перехідного та вечірнього блоків.

Музика денного блоку має бути енергійною у стилі джаз-рок, джаз, ланж.

Перехідний блок складається з уповільненої музики, емоційної за стилем.

Вечірній блок характеризується концептуальною музикою, більш емоційною та складною.

Передбачаються виступи діджеїв, артистів, музикантів, організацію концептуальних вечорів.

Для посилення емоційного впливу на споживачів, сприйняття ними музичних програм у клубних ресторанах, диско-барах використовується світлотехнічне обладнання.

Доповнюють музично-розважальні програми піротехнічні ефекти.

Художні, світлові можливості підвищуються під час використання голографії, яка дає змогу одержувати тривимірні зображення, створювати декорації. Святкову атмосферу в залі створюють і шоу-програми. Різновидами шоу-програм є концерти, вар'єте, мюзик-хол, тематичні вечори, конкурси (вокалістів, краси тощо), караоке.

Програма концертів складається із самостійних номерів різних жанрів. Проводить концерт конферансьє.

Вар'єте складається з окремих номерів, до складу яких входять танці балету. Мюзик-хол передбачає використання інтермедій, пісень, танців, акробатичних номерів.

Специфіка музичного обслуговування враховується під час обслуговування іноземних споживачів. У день споживачам пропонують музику у виконанні артистів, які грають на фортепіано, гітарі, акордеоні. Увечері використовують виступи оркестрів, ансамблів.

Під час організації дозвілля споживачам у підприємствах ресторанного господарства можуть надаватися настільні ігри, більярд.

Інформаційно-консультативні послуги включають:

- консультації спеціалістів із виготовлення, оформлення кулінарної продукції та кондитерських виробів і сервірування столу;
- консультації дієтсестри з питань використання кулінарної продукції за різних видів захворювань (у дієтичних відділеннях і їдальнях);
- організацію навчання кулінарної майстерності.

Підприємства ресторанного господарства надають великий спектр і **інших послуг**:

- прокат столової білизни, посуду, наборів, інвентарю;
- продаж фірмових значків, квітів, сувенірів, преси;
- надання парфумерії, речей для чищення взуття та ін.;
- дрібний ремонт та чищення одягу;
- упаковку страв і виробів, що залишилися після обслуговування споживачів;
- упаковку кулінарних виробів, придбаних на підприємстві;
- надання споживачам телефонного та факсимільного зв'язку на підприємстві;
- гарантоване збереження особистих речей (верхнього одягу), сумок та матеріальних цінностей споживача;
- виклик таксі за замовленням споживача;
- паркування особистих автомашин споживачів на організовану стоянку біля підприємства.
- надання Інтернет-послуг;
- дитячі майданчики або наявність дитячих кімнат із вихователем;
- фото-послуги тощо.

Перелік послуг, що надаються підприємством ресторанного господарства, може бути розширений залежно від його типу, класу та специфіки контингенту споживачів, який обслуговується.

Широка номенклатура послуг і висока їхня якість дасть змогу закладу ресторанного господарства досягти високого рівня ефективності та конкурентоспроможності.

**Основні вимоги
до якості та безпеки
послуг закладів
ресторанного
господарства**

У нормативних документах зі стандартизації, що регламентують послуги та процеси обслуговування, встановлені обов'язкові та рекомендовані вимоги для забезпечення можливості сертифікації послуг на відповідність їх певному рівню якості (ГОСТ 30523-97).

Обов'язкові вимоги до послуг і процесів їхнього надання наведені на рис. 1.9.

Послуги ресторанного господарства підприємств різних типів і класів, а також громадян-підприємців мають відповідати вимогам стандарту ГОСТ 30523-97.

Послуги ресторанного господарства, які забезпечують задоволення потреб і гармонізацію інтересів споживачів підприємств (підприємців), що надають ці послуги, мають відповідати певним вимогам (рис 1.10).

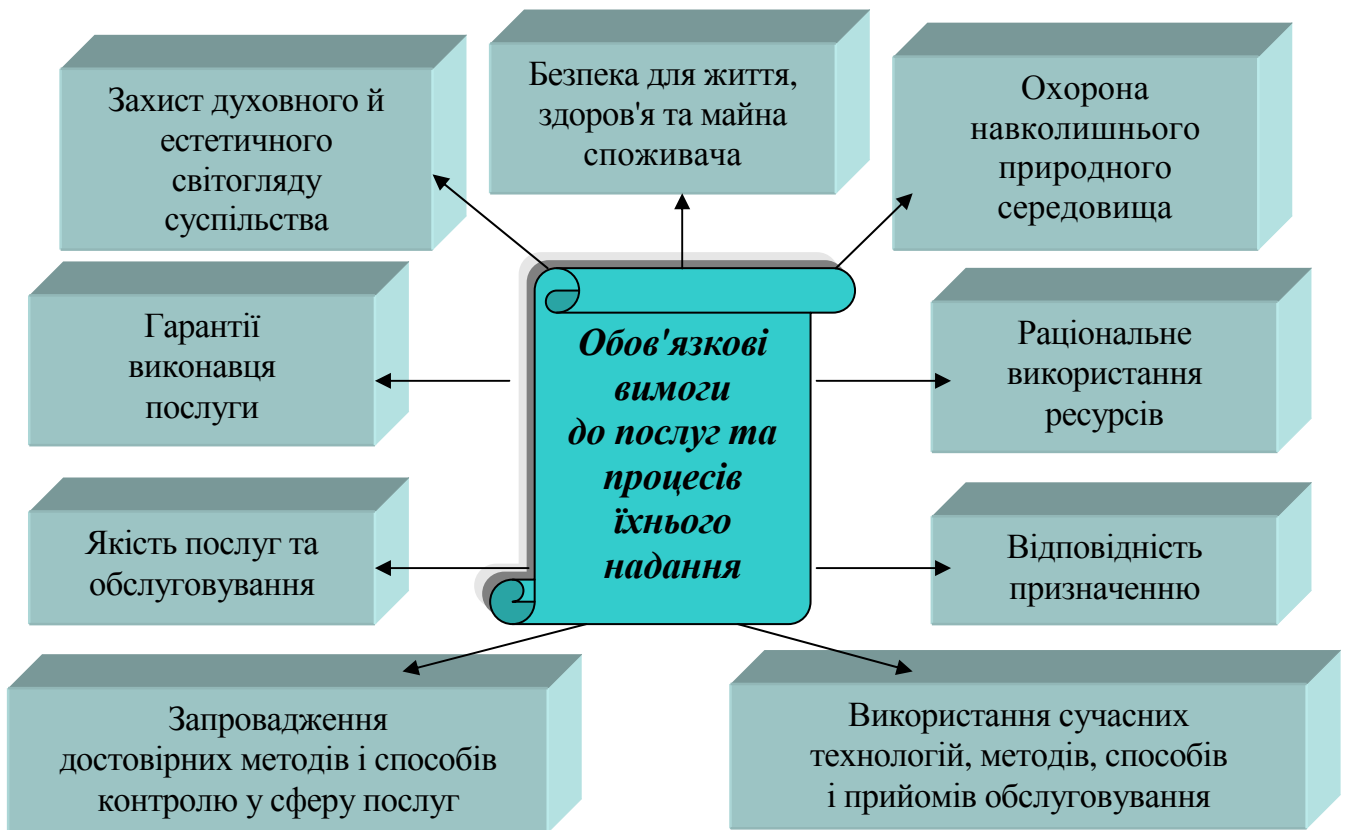


Рис. 1.9 – Обов'язкові вимоги до послуг та процесів їх надання

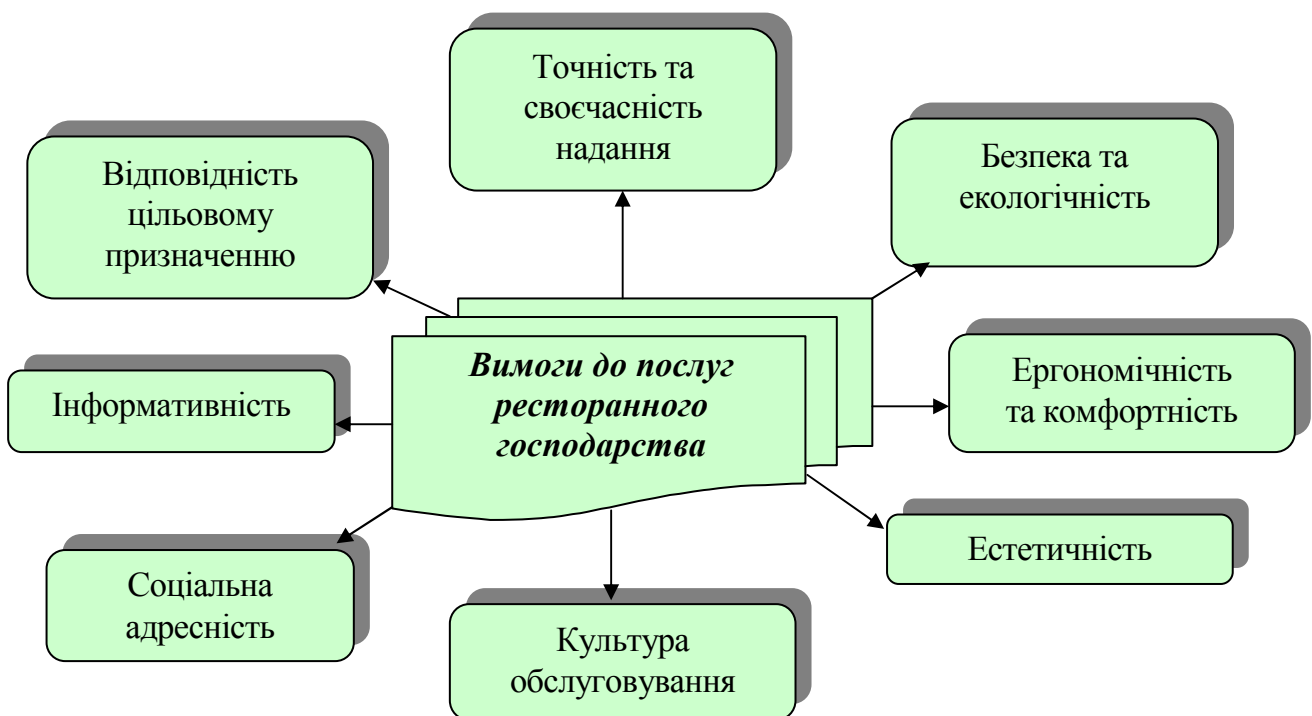


Рис. 1.10 – Вимоги, яким мають відповідати послуги ресторанного господарства

Послуги з організації й обслуговування свят, сімейних обідів на підприємствах усіх типів мають надаватися висококваліфікованим виробничим та обслуговуючим персоналом в умовах підвищеної комфортності та матеріально-технічного оснащення.

***Вимоги безпеки до
послуг ресторанного
господарства***

Послуги ресторанного господарства й умови їхнього надання мають бути безпечними для життя, здоров'я споживачів, забезпечувати збереженість їхнього майна та навколишнього середовища.

Під час надання послуг у підприємствах усіх типів і класів, а також громадянами-підприємцями мають забезпечуватися такі **вимоги безпеки**:

❖ сировина та продовольчі товари, що використовуються для виробництва кулінарної продукції, а також умови її виробництва, збереження, реалізації й організації споживання мають відповідати вимогам відповідної нормативно-технічної документації, а також санітарно-гігієнічним, мікробіологічним і медико-біологічним показникам, затвердженим Міністерством охорони здоров'я України;

❖ умови обслуговування під час надання послуг мають відповідати вимогам діючої нормативної документації за рівнем шуму, вібрації, освітленості, стану мікроклімату, архітектурно-планувальним та конструктивним рішенням, показникам електро-, пожежо- та вибухобезпеки;

❖ торговельно-технологічне та холодильне обладнання, посуд, набори та інвентар, інші предмети матеріально-технічного оснащення мають бути виготовлені з матеріалів, дозволених Міністерством охорони здоров'я України для контакту з харчовими продуктами, і відповідати вимогам санітарних правил, експлуатаційній документації заводів-виробників та нормам технічного оснащення підприємств ресторанного господарства;

❖ виробничий та обслуговуючий персонал повинний мати відповідну спеціальну підготовку й забезпечувати дотримання санітарних вимог та правил особистої гігієни під час виробництва, збереження, реалізації та організації споживання кулінарної продукції.

***Вимоги
екологічності
послуг***

Екологічна безпека послуги має забезпечуватися дотриманням установлених вимог охорони навколишнього середовища до території, технічного стану й утримування приміщень, вентиляції, водопостачання, каналізації та інших факторів згідно з санітарними правилами та положеннями державних стандартів системи безпеки праці.

Шкідливі впливи на навколишнє середовище не мають спостерігатися як під час виробничого процесу надання послуги, так і під час споживання послуги.

**Методи оцінки
та контроль
якості послуг**

Якість послуги – сукупність характеристик послуг, які визначають її здатність задовольняти потреби споживачів.

Оцінку та контроль якості послуг підприємств ресторанного господарства, а також громадян-підприємців здійснюють за допомогою таких **методів**:

- аналітичних (фізико-хімічних; мікробіологічних, медико-біологічних);
- експертних (органолептичних);
- соціологічних (базуються на визначенні якості продукції на основі вивчення думки споживачів про неї).

В усіх закладах ресторанного господарства має передбачатися відповідність вимогам щодо безпеки життя та здоров'я споживачів згідно з МЗЕЗторгу України від 24.07.2002 р. № 219 «Про затвердження правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства», ГОСТ 12.1.004, ГОСТ 12.1.005, ГОСТ 12.1.010 та ГОСТ 12.1.019. Відповідно до типу в закладах ресторанного господарства має передбачатися наявність необхідних виробничих, торговельних і побутових приміщень згідно з СанПіН № 42-123-4117, СанПіН № 42-123-5777, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ 12.1.005, ГОСТ 12.1.019 та ГОСТ 17.2.3.02. Склад та площі приміщень закладів ресторанного господарства регламентуються ДБН В 2.2-25:2009, ДБН В 2.2-9, ДБН В 2.2-3.

Відповідно до типу та класу закладу ресторанного господарства має передбачатися достатня кількість столового посуду, наборів і столової білизни.

**Основні правила
роботи закладів
ресторанного
господарства**

Правила роботи закладів ресторанного господарства згідно з Наказом № 219 від 24.07.2002 року регламентують основні вимоги щодо роботи суб'єктів господарювання (закладів, підприємств) незалежно від форм власності, які здійснюють діяльність на території України у сфері ресторанного

господарства.

Правила розповсюджуються на підприємства усіх форм власності, що провадять діяльність на території України. Суб'єкти господарської діяльності зобов'язані мати Правила роботи закладів та дотримуватися їх у своїй повсякденній роботі. Необхідно знати всі вимоги підрозділів Правил:

- 1) організація виробництва та продаж продукції;
- 2) організація обслуговування споживачів;
- 3) ціни й ціноутворення;
- 4) контроль за роботою суб'єктів господарської діяльності.

Цими Правилами регламентуються основні вимоги до роботи суб'єктів господарської діяльності (закладів, підприємств) усіх форм власності, що провадять діяльність на території України у сфері ресторанного господарства.

У своїй діяльності суб'єкти господарської діяльності керуються актами законодавства України, якими регулюється діяльність у галузі ресторанного го-

сподарства. Суб'єкти господарювання провадять діяльність у сфері ресторанного господарства після їхньої державної реєстрації в установленому законодавством порядку. Роздрібну торгівлю алкогольними напоями й тютюновими виробами в закладах (підприємствах) ресторанного господарства суб'єкти господарювання здійснюють за наявності відповідних ліцензій.

Вибір типу закладу (підприємства) ресторанного господарства та класу ресторану або бару здійснюється суб'єктом господарювання самостійно з урахуванням вимог ГОСТ 30389-95. Суб'єкти господарювання у сфері ресторанного господарства під час облаштування закладу (підприємства) згідно з обраним типом (класом) повинні мати необхідні виробничі, торговельні та побутові приміщення, а також обладнання для приготування та продажу продукції.

Суб'єкти господарювання зобов'язані мати Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства, санітарні правила, санітарний журнал, особові медичні книжки працівників, журнали реєстрації вступного інструктажу з питань охорони праці та реєстрації інструктажів із питань охорони праці, а також книгу відгуків та пропозицій. Суб'єкти господарювання можуть мати також журнал реєстрації перевірок.

Контроль за якістю та безпекою продукції, дотриманням норм і правил, установлених для закладів (підприємств) ресторанного господарства, а також цих Правил, здійснюють органи виконавчої влади, місцевого самоврядування, а також інші органи в межах їхньої компетенції, наданої законодавством.

1.3 ВИРОБНИЧО-ТОРГОВЕЛЬНА СТРУКТУРА ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Характеристика загальної структури закладів ресторанного господарства

Діяльність закладів ресторанного господарства пов'язана з обов'язковим дотриманням санітарно-гігієнічних вимог до організації виробничо-технологічних процесів (товарне сусідство, виключення перетину потоків сировини, напівфабрикатів, готової продукції

та відходів тощо). Усе це зумовлює необхідність в організації роботи усіх підрозділів закладу із чітким взаємозв'язком між ними.

Діяльність закладів ресторанного господарства складається з таких операцій:

- прийом сировини, виготовлення напівфабрикатів;
- технологічна обробка продуктів;
- оформлення страв;
- подавання страв споживачам.

Для виконання вищезазначених операцій у підприємстві мають бути такі *групи приміщень:*

- складські;

- виробничі;
- торговельні;
- побутово-адміністративні;
- технічні.

Заклади ресторанного господарства мають загальну та торговельно-виробничу структуру.

Загальна структура закладів ресторанного господарства (рис. 1.11) включає організаційну структуру підприємства та заклади з обслуговування колективу працівників.

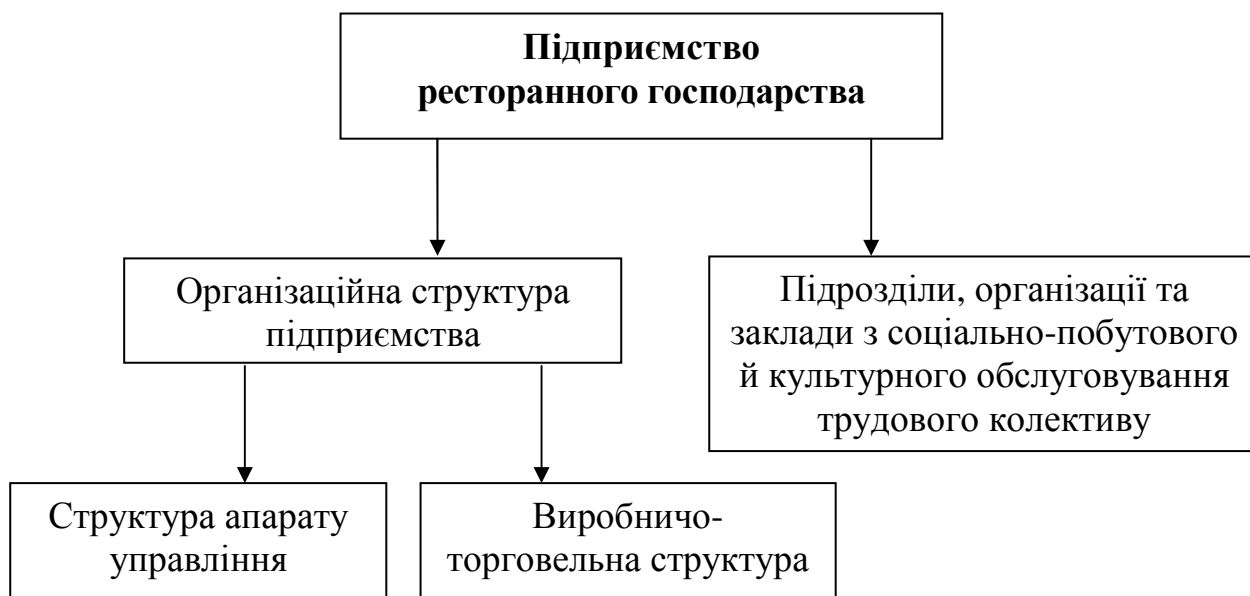


Рис. 1.11 – Загальна структура підприємства ресторанного господарства

Характеристика виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства

Виробничо-торговельна структура закладу ресторанного господарства – це склад усіх його підрозділів із указівкою на зв'язки між ними.

Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства визначається на першому етапі проектування.

На виробничо-торговельну структуру закладу ресторанного господарства впливають такі **фактори**:

- функції, що виконує заклад;
- асортимент продукції, напівфабрикатів, що випускаються, ступінь їхнього гатунку;
- обсяг виробництва та реалізації;
- потужність (місткість залів);
- наявність дієтичного відділення;
- наявність підсобного господарства;
- рівень та форми спеціалізації й кооперування.

Виробнича структура підприємств ресторанного господарства може характеризуватися як *технологічна*, за якої окремі цехи спеціалізуються на виконанні певної частини технологічного процесу, тобто створюються за принципом технологічної однорідності.

Виробнича структура закладів ресторанного господарства може бути цеховою й безцеховою.

За цехової структури основним виробничим підрозділом є **цех**. Він наділяється певною виробничо-господарською самостійністю, одержує єдине планове завдання, що регламентує обсяг виконуваних робіт. У цеху здійснюється оперативний облік. Цехова структура застосовується на заготівельних підприємствах ресторанного господарства.

Безцехова структура застосовується на більшості доготівельних закладів ресторанного господарства, де цехи виділяються умовно для розмежування різних технологічних процесів за видами оброблюваної сировини або способами кулінарної обробки. Єдине планове завдання й обсяг виконуваних робіт устанавлюється в цілому для усього виробництва, очолюваного завідувачем.

Функції ресторанного господарства
--

Підприємства ресторанного господарства виконують три основні функції:

- *виробництво* напівфабрикатів, кулінарної продукції та кондитерських виробів;
- *реалізація* напівфабрикатів, кулінарної продукції та кондитерських виробів,
- *організація споживання* страв, напоїв та кондитерських виробів.

Це зумовлює необхідність організації як виробничої, так і торговельної діяльності з устанавленням чіткого взаємозв'язку між ними.

Виробнича діяльність підприємств включає прийом і збереження сировини, її механічну обробку та виготовлення напівфабрикатів, теплову обробку продуктів та оформлення страв. Із цією метою необхідні складські та виробничі приміщення.

Торговельна діяльність спрямована безпосередньо на обслуговування споживачів, створення для них максимуму зручностей, для чого необхідні торговельні приміщення.

Діяльність *заготівельних підприємств* ресторанного господарства спрямована переважно на виконання функції виробництва продукції, а їхня виробнича структура включає різні цехи з виготовлення напівфабрикатів, кулінарних і борошняних кондитерських виробів.

Доготівельні підприємства ресторанного господарства виконують усі три функції й у зв'язку з цим мають виробничо-торговельну структуру, що включає як виробничі цехи, так і підрозділи та служби, необхідні для реалізації продукції й організації її споживання. Функція виробництва на таких підприємствах полягає в доробці напівфабрикатів, що надходять у порядку кооперування від

заготівельних підприємств, і виготовленні різних груп страв, тому виробнича структура включає найчастіше доготівельний, гарячий та холодний цехи.

До складу загальної структури як заготівельних, так і доготівельних підприємств входять також складські, адміністративно-побутові та технічні приміщення.

У ресторанному господарстві діють також підприємства-роздавальні, основними функціями яких є реалізація готової продукції, що надходить від базового підприємства, й організація її споживання.

У системі ресторанного бізнесу визначають *п'ять видів закладів ресторанного господарства з різною виробничо-торговельною структурою*:

- 1) роздавальні заклади, які не мають своїх виробничих і складських приміщень, а місткість їхніх залів не менше 50 місць;
- 2) роздавальні заклади, які не мають своїх виробничих приміщень, але мають складські приміщення й зали, місткість яких більше 50 місць.
- 3) фабрики-заготівельні, фабрики-кухні та їдальні-заготівельні, які переробляють сировину на напівфабрикати та готові вироби, реалізують їх у своїх залах у закладах ресторанного господарства з повним технологічним циклом;
- 4) фабрики-заготівельні, фабрики-кухні та заготівельні підприємства, які переробляють сировину на напівфабрикати різного ступеня гатунку, але не мають власних залів і відправляють свою продукцію до доготівельних закладів ресторанного господарства, магазинів кулінарії або торговельної мережі;
- 5) доготівельні заклади ресторанного господарства, які працюють переважно на напівфабрикатах.

Приклади вищезазначених структур наведені на рис. 1.12 – 1.16.

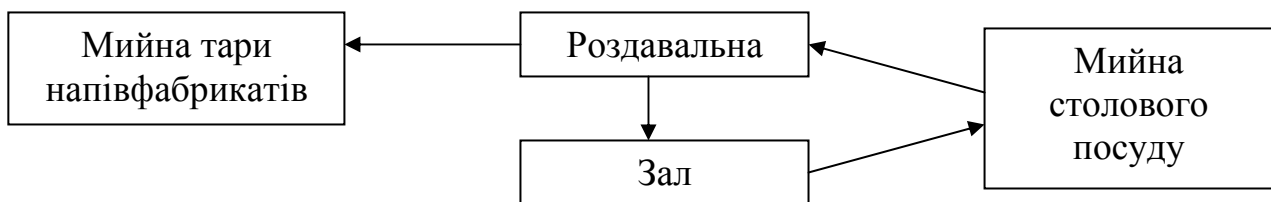


Рис. 1.12 – Торговельна структура роздавальної з кількістю місць у залі до 50

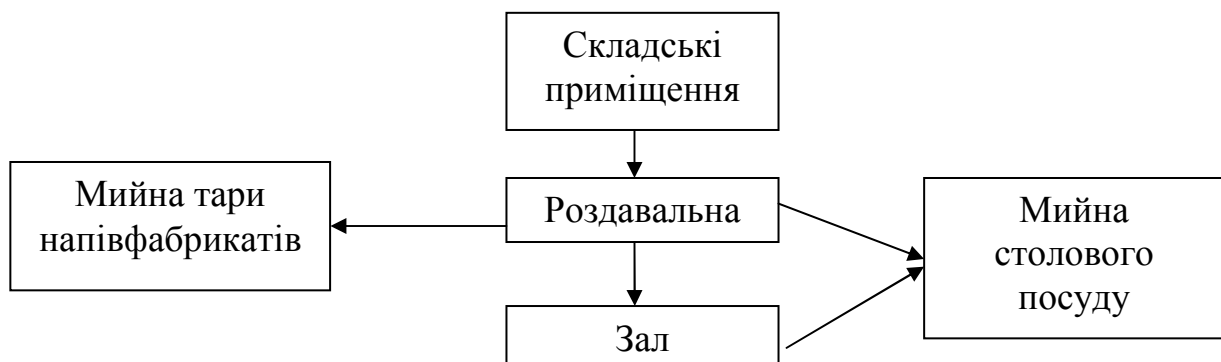


Рис. 1.13 – Торговельна структура роздавальної з кількістю місць у залі більше 50

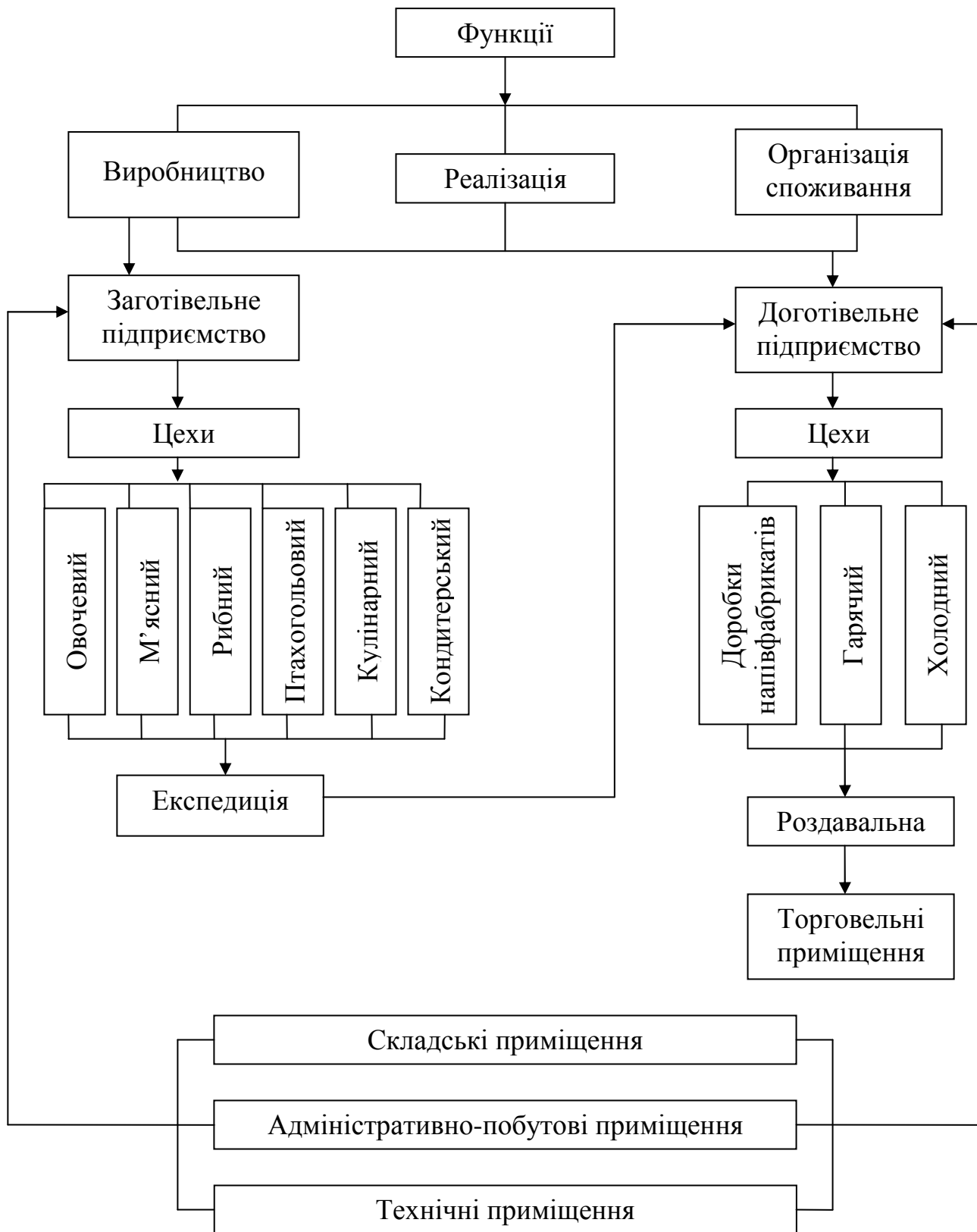


Рис. 1.14 – Загальна структура підприємства ресторанного господарства з урахуванням виконуваних функцій

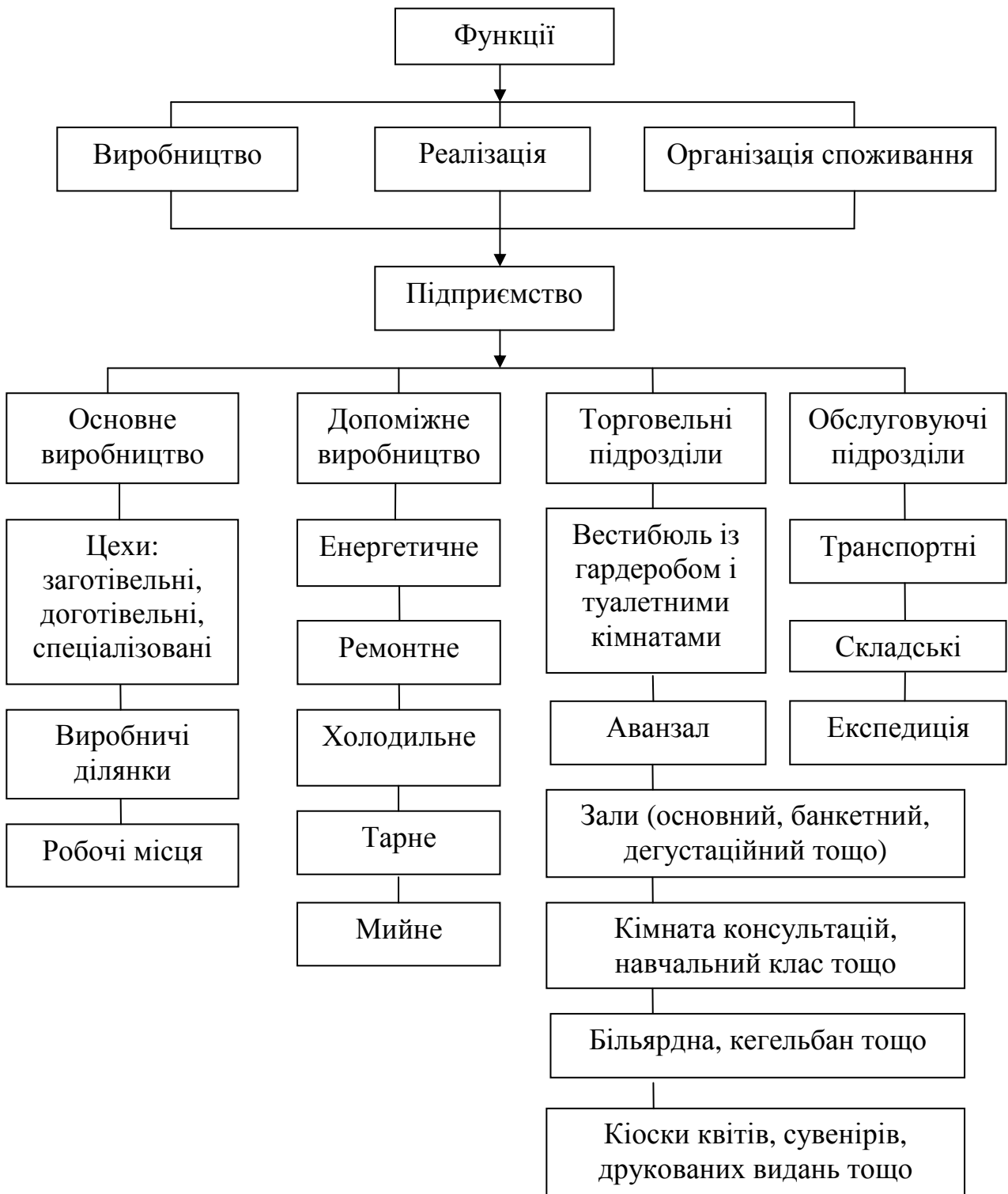


Рис. 1.15 – Виробничо-торговельна структура підприємства ресторанного господарства з урахуванням виконуваних функцій та номенклатури послуг

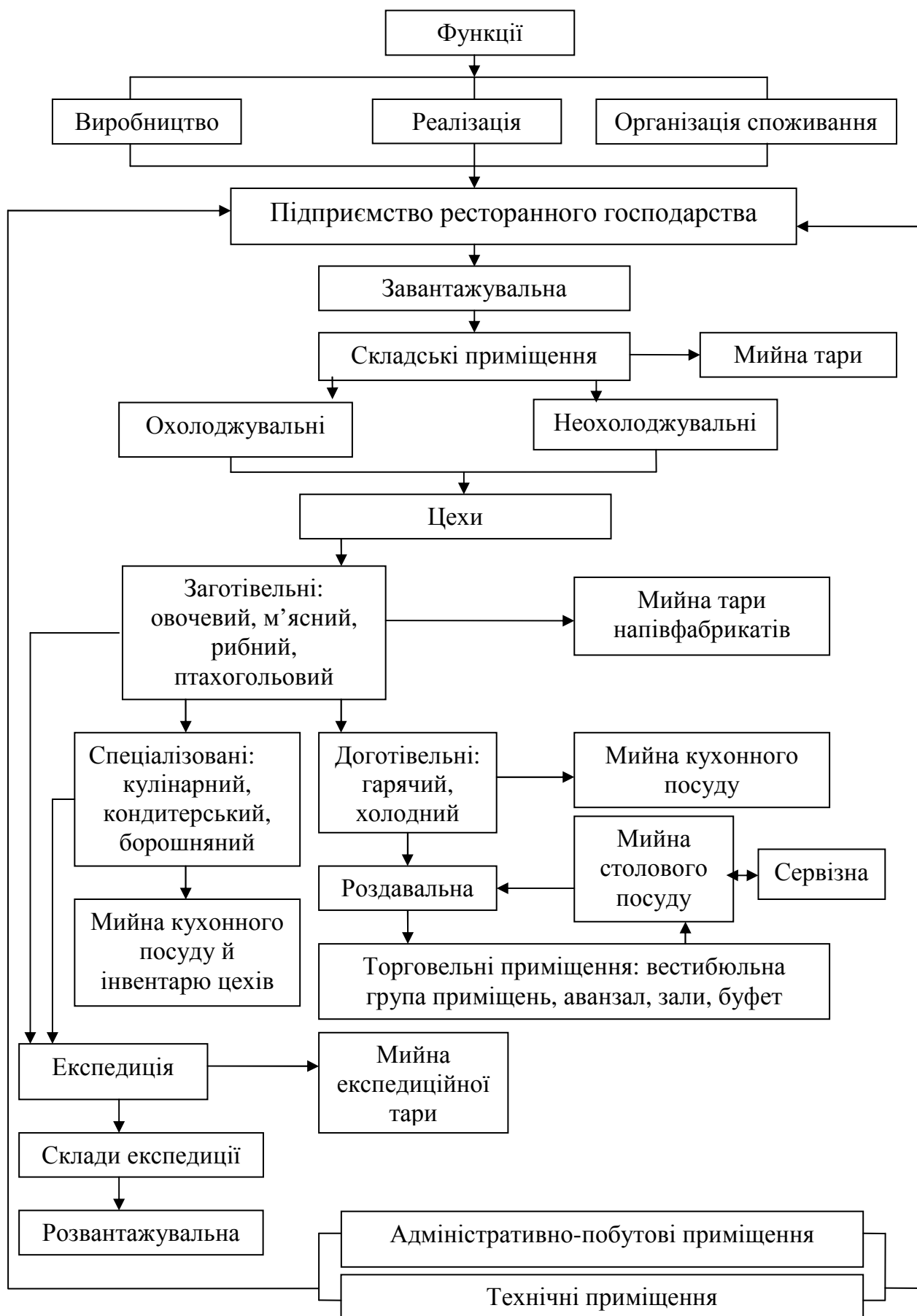


Рис. 1.16 – Виробничо-торговельна структура підприємства ресторанного господарства з повним технологічним циклом

Заклади ресторанного господарства, які працюють за повним технологічним циклом, у своєму складі мають основне, допоміжне виробництва та торговельний підрозділ.

Основне виробництво – це сукупність виробничих приміщень, у яких сировина й напівфабрикати переробляються на готову продукцію.

Допоміжне виробництво – це приміщення, у яких виконується прийом товарів, їхнє зберігання, ремонт і налагодження устаткування, переміщення вантажу і та ін.

Торговельний підрозділ – це склад залів, барів, буфетів, тобто приміщень, у яких обслуговуються споживачі.

Моделювання виробничо-торговельної структури, що проводиться на стадії проектування нового закладу ресторанного господарства або під час перепрофілювання й реконструкції діючого закладу, спрямоване на одержання оптимального процесу трансформації сировини та напівфабрикатів у готову продукцію й створення найбільших зручностей для відвідувачів під час обслуговування та надання послуг.

Питання для самоперевірки

1. Основні терміни та визначення в галузі ресторанного господарства.
2. Основні напрями та перспективи розвитку ресторанного господарства.
3. Класифікація закладів ресторанного господарства.
4. Характеристика типів закладів ресторанного господарства.
5. Характеристика класів закладів ресторанного господарства.
6. Характеристика структурно-функціональних параметрів закладів ресторанного господарства.
7. Характеристика мережі закладів ресторанного господарства, показників і принципів її формування та раціонального розміщення.
8. Основні терміни у сфері послуг, що надаються закладами ресторанного господарства.
9. Класифікація послуг ресторанного господарства.
10. Основні вимоги до якості послуг і вимоги безпеки послуг закладів ресторанного господарства.
11. Характеристика основних правил роботи закладів ресторанного господарства.
12. Загальна структура підприємства ресторанного господарства.
13. Характеристика виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства.
14. Функції, які виконують заклади ресторанного господарства.
15. Фактори, які впливають на формування структури закладів ресторанного господарства.

Глава 2. МЕНЕДЖМЕНТ ТОВАРНО-МАТЕРІАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

- Ключові поняття та терміни:**
- *продовольче постачання;*
 - *види, джерела, форми постачання;*
 - *матеріально-технічне забезпечення закладів ресторанного господарства;*
 - *складське господарство;*
 - *тарне господарство;*
 - *транспортне господарство.*

2.1 ПРИНЦИПИ Й ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ПОСТАЧАННЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В СУЧАСНИХ УМОВАХ

***Завдання організації постачання.
Види та джерела постачання***

До складу систем, які забезпечують роботу закладів ресторанного господарства, належать інформаційне, правове, ресурсне, методичне забезпечення.

Основою ритмічної роботи закладів ресторанного господарства є безперебійне та регулярне постачання їх сировиною, продовольчими товарами, напівфабрикатами, готовими виробами та предметами матеріально-технічного оснащення.

Основні завдання організації постачання закладів ресторанного господарства:

- правильне визначення їхньої потреби в сировині, напівфабрикатах, продовольчих товарах, матеріалах, обладнанні, паливі, інвентарі;
- розробка оптимальних схем постачання закладів;
- своєчасне укладання договорів із постачальниками та автотранспортними підприємствами;
- здійснення контролю за реалізацією фондів та виконанням договірних зобов'язань;
- забезпечення безперебійного, своєчасного й комплектного постачання закладів продуктами та матеріалами, меблями, інвентарем і обладнанням;
- економні витрати сировини та матеріалів за рахунок кращого їхнього транспортування, збереження, переробки тощо;
- своєчасний кількісний та якісний прийом та відпускання продуктів матеріально-відповідальними особами.

Розрізняють такі *види постачання* закладів ресторанного господарства (рис. 2.1).



Рис. 2.1 – Види постачання закладів ресторанного господарства

До організації продовольчого та матеріально-технічного постачання закладів ресторанного господарства висуваються такі **вимоги**:

- забезпечення різноманітного асортименту товарів достатньої кількості та належної якості протягом року;
- своєчасність і ритмічність завезення товарів за дотримання графіку завезення;
- скорочення ланок просування товарів;
- оптимальний вибір постачальників та своєчасне укладання з ними договорів на постачання товарів.

Для ефективної та ритмічної роботи підприємства необхідно організувати завезення товарів із різних джерел.

За джерелом утворення продовольчі фонди поділяються на фонди, які утворюються за рахунок державних і місцевих ресурсів (рис. 2.2).



Рис. 2.2 – Джерела постачання матеріалів і продовольчих товарів у ресторанному господарстві

Централізоване постачання провадиться у плановому порядку з ринкових фондів (за рахунок державних ресурсів). *Ринкові фонди* – частина товарних фондів, що спрямовується відповідно до державного замовлення в торгівлю та ресторанне господарство для продажу населенню або переробки. У сучасних умовах цей вид постачання використовується в закладах ресторанного господарства, що діють при школах, дитячих садках, лікарнях, військових частинах тощо.

Децентралізоване постачання – це постачання закладів ресторанного господарства сировиною та продовольчими продуктами з місцевих джерел (ринки, супермаркети тощо). Закупки здійснюються за готівку або безготівково за перерахуванням на банківські рахунки відповідних відділень банку за цінами, що склалися на цей момент. Вони оформлюються закупочним актом, який затверджується керівником організації.

Організація договірних взаємовідносин із постачальниками. Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики

Усіх *постачальників*, які забезпечують заклади ресторанного господарства сировиною та продовольчими товарами, можна поділити на:

- постачальників-виготовлювачів;
- постачальників-посередників.

До *постачальників-виготовлювачів* належать державні підприємства харчової промисловості, акціонерні товариства, об'єднання, приватні фірми, що виготовляють продукти харчування: молокозаводи, м'ясокомбінати, хлібокомбінати, кондитерські фабрики, рибопереробні підприємства та ін.

Великий внесок в організацію продуктового постачання роблять виробники сільськогосподарської продукції: аграрні господарства, акціонерні товариства; фермерські господарства, приватники, які пропонують надлишки сільськогосподарської продукції. Заклади ресторанного господарства можуть закуповувати продукти на ринках, оптових ринках, у магазинах, у приватників. У сезон овочів і фруктів багато підприємств для розширення асортименту продукції, що випускається, займаються самозаготівлею (соління, квашення, консервування й т. п.). Великі фірми, підприємства, заводи можуть організувати підсобні господарства (парники, невеликі свиноферми, птахоферми тощо).

До *постачальників-посередників* належать оптові бази й холодильники, супермаркети. Через посередників до закладів ресторанного господарства надходить багато видів продуктів: м'ясо, олія, рибні й гастрономічні продукти, бакалійна продукція, фрукти та овочі.

Необхідність у послугах посередників виникає в тих випадках, коли в закладі ресторанного господарства немає умов, необхідних для збереження певної кількості продуктів. У цих випадках посередник бере на себе функції, пов'язані із просуванням товару від виготовлювача до споживача.

Оптові бази закупають товари у підприємств-виготовлювачів для подальшого їхнього продажу роздрібним торговельним підприємствам та закладам ресторанного господарства.

Вихідні бази розміщуються безпосередньо при великих промислових підприємствах. Головна функція таких баз – організація процесу руху товарів із пунктів виробництва до пунктів споживання. Вони організують оптовий продаж товарів великими партіями оптовим і роздрібним підприємствам.

Торговельно-закупівельні бази розташовуються в районах, де багато підприємств-виробників накопичують товари із метою подальшої їхньої реалізації в місцях споживання.

Торговельні бази розташовуються в місцях споживання. Вони закупають товари у виготовлювачів, вихідних і торговельно-закупівельних баз та інших посередників і продають їх роздрібним підприємствам та закладам ресторанного господарства.

Посередниками між виготовлювачами та споживачами можуть виступати брокери й торговельні агенти. Діяльність цих посередників відрізняється від функцій оптових баз таким:

- вони не мають права власності на товар;
- виконують обмежену кількість функцій.

Головна їхня функція – сприяння купівлі-продажу. За свої послуги вони одержують комісійну винагороду; основне завдання – знайти покупця і продавця, звести їх, допомогти домовитися про умови купівлі-продажу, постачання.

Організація-споживач має надати постачальникам замовлення на товари, які підлягають поставці. **Замовлення** – це пропозиція закладу ресторанного господарства щодо поставки певної кількості та якості товарів. Замовлення для постачальників є підставою для розроблення проектів договорів поставки, які остаточно оформлюються за участі постачальника та споживача.

Основним документом, що визначає взаємини й обов'язки постачальників та закладів ресторанного господарства, які виступають у ролі споживачів, є **договір поставки**. Порядок укладання договорів, умови поставки та відповідальність обох сторін регулюються Положенням про поставки товарів народного споживання, Цивільним кодексом України та іншими законодавчими актами.

Намір укласти контракт передбачає чітке розуміння того, якої мети необхідно досягти за його реалізації, й уточнити найбільш важливі моменти, пов'язані з його оформленням, підписанням та виконанням.

Договір зазвичай має чотири розділи:

- 1) преамбула (або вступна частина);
- 2) предмет договору;
- 3) додаткові умови договору;
- 4) інші умови договору.

Поряд із дуже короткими договорами, які містять мінімум умов, нерідко заключають багатоаспектні, докладні договори, які передбачають значну кількість додаткових умов.

У договорі зазначається:

- найменування, кількість та розгорнутий асортимент товарів, які підлягають поставці;
- якість, а за необхідних випадків сортність і комплектність товарів;
- загальний строк дії договору та терміни (періоди) поставки;
- ціни на товари та загальна сума договору;
- вимоги, що висуваються до тари й упаковки;
- порядок відвантаження, доставки, здавання товарів, а також порядок та терміни узгодження графіку централізованої їхньої доставки;
- порядок і форма розрахунків;
- платіжні та поштові реквізити постачальника та одержувача;
- інші умови, які мають передбачатися відповідно до законодавства, а також умови, які постачальник та одержувач вважають за необхідне передбачити в договорі.

Якщо у процесі укладання договору в одній зі сторін виникають заперечення щодо його умов, то вона складає протокол розбіжностей.

Відповідальність за організацію договірних зв'язків покладається на керівника закладу ресторанного господарства, а практична їхня реалізація входить до функцій його заступника з комерційної роботи.

У великих фірмах, підприємствах ресторанного господарства незалежно від виду власності створюються відділи постачання, у невеликих закладах призначається працівник, відповідальний за організацію постачання. Відділ постачання зазвичай працює самостійно, виконуючи свої визначені функції. За логістичного підходу до роботи закладу служба постачання є елементом мікрологістичної системи, що забезпечує проходження матеріального потоку в ланцюзі «постачання – виробництво – збут».

Логістика – це планування, організація й контролювання усіх видів діяльності з переміщення матеріального потоку від пункту закупівлі до пункту кінцевого споживання. Забезпечення високого ступеня узгодженості дій із керування матеріальними потоками між службою постачання та службами виробництва і збуту є завданням логістичної організації підприємства у цілому.

У закладах ресторанного господарства необхідно формувати список потенційних постачальників, який постійно оновлюватиметься й доповнюватиметься.

Складений перелік постачальників аналізується на підставі спеціальних критеріїв. Найчастіше обмежуються ціною та якістю продукції, що поставляється, а також надійністю постачань. До інших критеріїв, які беруться до уваги під час вибору постачальника, належать такі:

- відстань постачальника від споживача;
- терміни виконання замовлень;
- організація управління якістю в постачальника;
- фінансове становище постачальника;
- кредитоспроможність постачальника тощо.

**Раціональна організація
товароруху. Форми та способи
постачання сировини і
продовольчих товарів до закладів
ресторанного господарства**

Важливе місце в постачанні посідає процес руху сировини та продовольчих товарів від постачальників до закладів ресторанного господарства. Раціональна організація товароруху передбачає вибір найкоротших

маршрутів, застосування певних форм поставок, використання найбільш зручних та економічних видів тари і транспорту.

Кожний заклад ресторанного господарства має підвищувати ефективність руху товарів (рух матеріального потоку).

Рух товарів – це транспортування товарів від місць їхнього виробництва до місць споживання.

Основні принципи руху товарів:

- оптимальність ланок руху товарів;
- ефективне використання транспортних засобів;
- ефективне використання торговельно-технологічного устаткування;
- скорочення кількості операцій із товаром.

Технологічний процес руху товарів наведений на рис. 2.3.

У ресторанному господарстві використовуються *транзитна та складська форми поставок* сировини та продовольчих товарів (рис. 2.4).



Рис. 2.4 – Форми постачання матеріалів, що застосовуються в ресторанному господарстві

За **транзитної форми** продукція надходить безпосередньо від постачальника до закладу ресторанного господарства, минаючи проміжну ланку (оптові бази і склади ресторанного господарства). Транзитна форма поставки використовується під час постачання закладів ресторанного господарства молоком і кисломолочною продукцією, хлібобулочними виробами, безалкогольними напоями, напівфабрикатами, кулінарними та кондитерськими виробами тощо.

За **складської форми** поставки продовольчі товари (наприклад, бакалія, борошно, цукор, макаронні та інші вироби) надходять попередньо на сортувально-розподільні бази, а після комплектації й доробки – до закладу ресторанного господарства.



Рис. 2.3 – Технологічний процес товароруху

Складська ланковість – це кількість складів, через які проходить товар на шляху його руху від виробництва до споживача. Наприклад, товар зі складу виготовлювача транспортується на склади вихідних баз, потім на торговельно-закупівельні бази, далі товар транспортується на склади торговельних баз і, нарешті, на склади споживача. За такою схемою товар проходить не менш ніж через чотири склади, що може призвести до погіршення якості товару.

За складської форми постачання забезпечується краща комплектність товарів матеріально-технічного призначення.

Для швидкопсувних, а також для великогабаритних товарів (борошно, цукор, макаронні вироби тощо) використовується транзитна форма, а для не швидкопсувних – складська, здебільшого ж застосовується змішана форма постачання.

Кожна з форм поставки має свої *переваги та недоліки*. Транзитна порівняно зі складською формою поставки більш раціональна, оскільки її використання дає змогу скоротити терміни доставки сировини та товарів, забезпечити їхню високу оборотність, знизити транспортні витрати. Збільшення запасів сировини та товарів у закладах є недоліком транзитної форми, а їхнє зниження – перевагою складської.

Організація транзитних і складських поставок може здійснюватися двома способами: – централізованим та децентралізованим.

За *централізованої способу доставки* постачальники завозять товари за заявками закладів ресторанного господарства своїми транспортними засобами або використовують із цією метою на основі договірних відношень транспорт спеціалізованих автогосподарств.

За *децентралізованого способу* доставки вивезення товарів забезпечує заклад ресторанного господарства своїми транспортними засобами.

Зі способами доставки тісно пов'язані маршрути завезення продуктів. Централізована доставка товарів здійснюється переважно *кільцевим маршрутом*, за якого на одній машині товар доставляється на кілька підприємств по колу відповідно до графіка й за розробленим маршрутом. Кільцевий маршрут дає змогу підвищити ступінь використання вантажопідйомності транспорту, скоротити транспортні витрати, прискорити повернення тари (доставка товарів може поєднувати збирання тари та повернення її постачальникам).

Навантажування товарів і вивантажування зворотної тари проводиться силами та засобами постачальника й за його кошти, а вивантажування товарів і навантажування зворотної тари – силами та засобами одержувача та його коштом. Для великих підприємств при цьому застосовуються й маятникові рейси.

За децентралізованого способу доставки сировини та продовольчих товарів застосовується *маятниковий маршрут*, коли товари доставляються тільки до одного закладу (незалежно від обсягу перевезення) з поверненням на базу постачання за кожною новою партією вантажів.

Важливу роль у русі товарів виконує *транспорт*. Транспортні організації у процесі пересування товарів мають забезпечити:

- збереження вантажу під час транспортування;

- своєчасну доставку вантажу;
- дотримання правил завантаження і транспортування вантажу;
- ефективне використання транспортних засобів.

Із метою перевезення продовольчих товарів використовується спеціалізований транспорт, що має маркірування «Продукти». Кузови таких машин із середини оббиваються оцинкованим залізом або листовим алюмінієм. На кожну машину, призначену для перевезення продуктів, має бути санітарний паспорт, виданий установами санітарно-епідеміологічної служби терміном не більш ніж на один рік. Особливо швидкопсувні продукти перевозять ізотермічним транспортом.

Організація прийому сировини та продовольчих товарів у закладах ресторанного господарства

Особливу увагу необхідно приділяти прийому продовольчих товарів як важливої складової частини технологічного процесу. Послідовність процесу прийому продовольчих товарів у закладах

ресторанного господарства у два етапи наведена на рис. 2.5.



Рис. 2.5 – Поопераційна схема документального оформлення прийому товарів

Організація прийому сировини і продовольчих товарів у закладах ресторанного господарства провадиться за кількістю та якістю.

Прийом сировини та товарів здійснює матеріально-відповідальна особа.

Перший етап – попередній. Прийом продукції за **кількістю** виконується згідно з товарно-транспортними накладними, рахунками-фактурами. За кількісного прийому перевіряється збереженість тари та правильність маркірування, підраховується кількість місць товару, що надійшов (тарних місць), визначається маса брутто. Якщо товар надійшов у несправній тарі, крім перевірки ваги брутто підприємство має право вимагати розкриття тари й перевірки ваги нетто.

Другий етап – остаточне приймання. Маса нетто й кількість товарних одиниць перевіряються одночасно з розкриттям тари, але не пізніше 10 днів, а для швидкопсувної продукції – не пізніше 24 год. із моменту прийому товарів. Маса тари перевіряється одночасно із прийманням товару. За неможливості зважування продукції без тари (солоні огірки, квашена капуста в бочках, сметана, сир у бідонах) маса нетто визначається як різниця між вагою брутто й вагою тари. У випадку розбіжності фактичної ваги тари результати перевірки оформлюються актом на зважування тари, що має бути складений не пізніше 10 днів після її звільнення. На кожному тарному місці (шухляді, флязі, коробці) має бути маркірувальний ярлик із зазначенням дати, години виготовлення й кінцевого терміну реалізації.

У разі виявлення нестачі складається однобічний акт про виявлену нестачу, цей товар зберігається окремо із забезпеченням його збереження, та викликається представник постачальника. Щодо швидкопсувних товарів акт складається негайно після виявлення нестачі, щодо інших товарів – не пізніше 24 год. Постачальник швидкопсувних товарів зобов'язаний з'явитися протягом 4 год. після виклику, а інших товарів – не пізніше наступного дня. Після завершення остаточного приймання складається акт у трьох примірниках.

Одночасно із прийомом за кількістю товар приймається і **за якістю**. Термін перевірки якості для швидкопсувних товарів становить 24 год., для не швидкопсувних – 10 днів. Організація вхідного контролю якості товарів і продовольчої сировини відбувається згідно з СанПіН 42-123-5777-91.

Оцінка якості товарів проводиться органолептичним методом за п'ятьма показниками: колір, смак, запах, зовнішній вигляд, консистенція. За якісного прийому перевіряють відповідність виду та сорту товару даним, зазначеним у супроводжувальному документі, а також вимогам стандартам, ТУ.

Якщо виникають сумніви в доброякісності товару, то його одразу спрямовують на дослідження в лабораторію. Результати приймання звіряють із супровідними документами, а на випадок виявлення відхилень складають акт (спеціальною комісією) та пред'являють постачальнику.

До транспортних документів прикладаються сертифікати або Посвідчення якості, у яких зазначаються дата виготовлення, термін реалізації, назва фірми, гігієнічні сертифікати (із зазначенням припустимих і фактичних рівнів важких металів).

Відповідно до закону «Про захист прав споживачів» та санітарних норм і правил товар має бути безпечним для здоров'я споживачів.

Закладам ресторанного господарства забороняється приймати:

- м'ясо усіх видів сільськогосподарських тварин без клейма й ветеринарного огляду;
- сільськогосподарську птицю та яйця без ветеринарного огляду, а також із неблагополучних щодо сальмонельозу господарств;
- консерви з порушенням герметичності, бомбажем;
- овочі та плоди з ознаками гнилі;
- гриби солоні, мариновані, сушені без наявності документа про якість;
- продукцію рослинництва без якісного посвідчення.

Із метою забезпечення безперебійної роботи виробництв і реалізації продукції в достатньому асортименті з урахуванням попиту споживачів необхідні товарні запаси. Товарні запаси мають бути мінімальними, але достатніми для ритмічної роботи підприємства. Для закладів ресторанного господарства рекомендуються такі норми товарних запасів за нормальних умов зберігання:

- не швидкопсувні продукти (борошно, цукор, крупа) – 8 – 10 днів;
- швидкопсувні продукти (м'ясо, риба, птиця тощо) – 2 – 5 днів;
- запаси хліба, молока не мають перевищувати одноденну реалізацію.

Наднормативні запаси збільшують утрати під час збереження, сповільнюють оборотність товарів, ускладнюють облік, захаращують складські приміщення, при цьому погіршуються умови зберігання.

***Менеджмент
матеріально-технічного
забезпечення закладів
ресторанного господарства***

Нормальна виробничо-торговельна діяльність закладів ресторанного господарства неможлива без своєчасного та безперебійного постачання її різними предметами матеріально-технічного оснащення.

Для забезпечення закладу ресторанного господарства матеріально-технічними засобами керівництву закладу ресторанного господарства необхідно вирішити такі завдання:

- визначити предмети, у яких є необхідність;
- розрахувати кількість необхідних предметів;
- затвердити постачальників;
- розробити умови постачання.

Також необхідно виконати такі дії:

- укласти договір поставки;
- здійснити контроль виконання договору;
- організувати доставку, складування та збереження предметів матеріально-технічного забезпечення.

Матеріально-технічне забезпечення як підсистема, що забезпечує виробництво, є визначаючою ланкою процесу переробки «входу» системи в її «вихід»

– готовий продукт. Місце матеріально-технічного забезпечення в системі організації виробництва наведено на рис. 2.6.

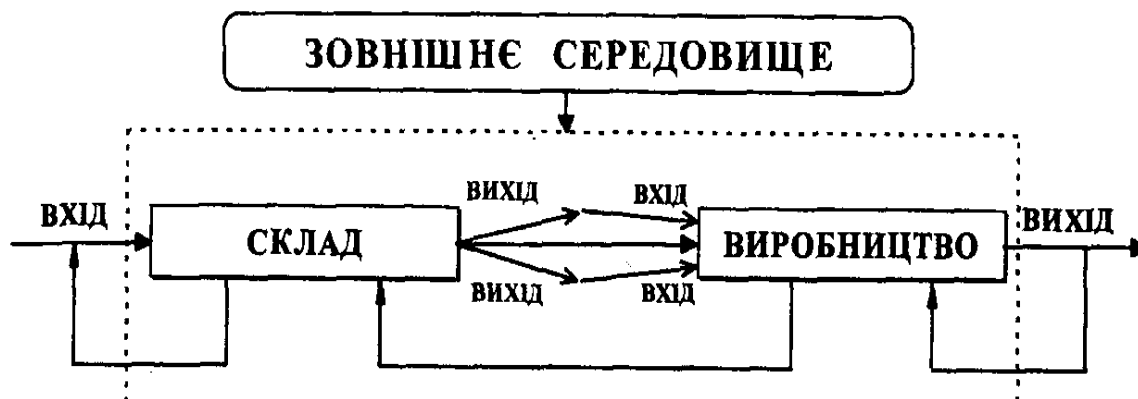


Рис. 2.6 – Схема взаємодій підсистем підприємства й зовнішнього середовища

Організація матеріально-технічного обслуговування й забезпечення виробництва є головною умовою безперервного перебігу виробничих процесів на підприємстві. Процес матеріально-технічного обслуговування спрямований на постачання до складів підприємства або одразу на робочі місця потрібних згідно з виробничою програмою матеріально-технічних ресурсів, забезпечення їх ефективного використання, обліку, зберігання та транспортування.

Система матеріально-технічного забезпечення охоплює сукупність підрозділів підприємства, які займаються постачанням усіх необхідних для підприємства матеріальних і технічних ресурсів, їхнім збереженням, доставкою на робочі місця за мінімальних затрат на придбання, переміщення і зберігання.

До предметів матеріально-технічного забезпечення належать:

- матеріали, комплектуючі вироби;
- технологічне, холодильне, торговельне, підйомно-транспортне обладнання;
- технологічне оснащення (пристосування, інструменти);
- кухонний посуд, технологічний, торговельний і господарчий інвентар та інструменти;
- комп'ютери, мікропроцесорна техніка тощо;
- столові посуд, набори, білизна (скатертини, рушники, ручники, серветки);
- спецодяг і фірмовий одяг;
- меблі та нестандартне обладнання;
- миючі та дезінфікуючі засоби;
- папір і паперові вироби;
- рекламний інвентар;
- будівельні матеріали;
- покупне паливо, енергія, вода, тепло тощо.

Основною метою матеріально-технічного забезпечення закладу ресторанного господарства є:

- вчасне забезпечення підрозділів підприємства необхідними видами ресурсів у потрібних кількості та якості;
- поліпшення використання ресурсів – підвищення продуктивності праці, фондівіддачі, скорочення тривалості виробничих циклів виготовлення продукції, зменшення терміну обсягу оборотних коштів, підвищення ефективності інновацій та інвестицій тощо;
- аналіз організаційно-технічного рівня виробництва та якості продукції, що надходить від постачальників-конкурентів, підготовка пропозиції й організація здійснення заходів із підвищення конкурентоспроможності матеріальних ресурсів, що постачаються, або зміни постачальника відповідної продукції;
- використання окремих методів і принципів системи управління проектами та якістю під час створення нової продукції, технології й організації виробничих процесів на підприємстві.

Система матеріально-технічного забезпечення підприємства ресторанного господарства – це складна, динамічна система, узагальнена схема якої зображена на рис. 2.7.

Для досягнення зазначеної мети система матеріально-технічного забезпечення закладу ресторанного господарства має:

- 1) проводити маркетингові дослідження ринку постачальників за конкретними предметами матеріально-технічного забезпечення та здійснювати вибір постачальників;
- 2) нормувати витрати й потреби на конкретні предмети матеріально-технічного забезпечення;
- 3) розробляти та впроваджувати організаційно-технічні заходи, спрямованих на зниження норм і нормативів витрат;
- 4) здійснювати пошук раціональних каналів та форм матеріально-технічного забезпечення й обслуговування підприємства;
- 5) брати безпосередню участь у розробці матеріальних балансів;
- 6) організовувати постачання, зберігання, контроль якості та підготовку ресурсів до використання у виробничих процесах на підприємстві;
- 7) організовувати забезпечення ресурсами робочих місць;
- 8) провадити облік і контроль використання ресурсів;
- 9) проводити безперервний поточний аналіз ефективності використання ресурсів за видами, підрозділами та іншими показниками;
- 10) здійснювати організацію й управління діяльністю складського господарства, його функціонуванням та розвитком.



Рис. 2.7 – Загальна схема системи матеріально-технічного забезпечення на підприємствах ресторанного господарства

До організації матеріально-технічного постачання висуваються такі вимоги:

- своєчасність і комплектність постачань;
- безперебійність постачання з метою забезпечення чіткого ритму роботи підприємства та поліпшення обслуговування;
- визначення потреби в матеріально-технічних засобах та розміри товарних запасів;
- надійність та висока якість постачання – усі матеріальні засоби мають поставлятися відповідно до діючих стандартів і технічних умов;
- правильний вибір форми постачання.

Організаційно-управлінська підсистема матеріально-технічного забезпечення та обслуговування виробництва через конкретну діяльність відповідних відділів, служб, бюро і груп сприяє виконанню основних функцій із маркетингу, нормування й планування забезпечення підприємства ресурсами, з управ-

ління запасами й організації використання усіх ресурсів, забезпечення робочих місць усіма видами матеріально-технічних ресурсів тощо.

У сучасних умовах ринкової економіки та конкуренції централізоване постачання закладів ресторанного господарства матеріально-технічними засобами викоринило себе. Заклади ресторанного господарства через відділи постачання або відповідальних працівників самостійно розробляють схему постачання матеріальними засобами, здійснюють пошук постачальників, укладають договори.

Під час організації прийому товарів, що надійшли до підприємства, необхідно дотримуватися певних обов'язкових правил.

Під час приймання устаткування, що надійшло в тарі, перевіряється цілісність пакування, відповідність технічним умовам, супровідним документам, що засвідчують якість і комплектність (технічний паспорт). За наявності будь-яких дефектів, відхилень складається акт. Порядок складання акту (терміни, склад комісії й т. п.) визначається договорами та інструкціями. На підставі актів висуваються претензії до постачальників.

Існує безліч постачальників предметів матеріально-технічного забезпечення. Заклад ресторанного господарства може безпосередньо укладати договір із виготовлювачами або використовувати послуги оптових ярмарків, центрів аукціонної торгівлі; може закупити товар у торговельній та збутовій мережі. Крім того, розповсюджені сервісні центри, які виконують роль постачальників обладнання, меблів, столового посуду, білизни та інших предметів матеріально-технічного забезпечення, необхідних для організації виробництва та обслуговування на високому рівні.

У закладах ресторанного господарства застосовуються дві форми постачання матеріалів: транзитна та складська.

Транзитна форма постачання матеріально-технічних ресурсів передбачає постачання від постачальника безпосередньо на місце споживання матеріалу, минаючи проміжні пункти його складування. За цією схемою може постачатися устаткування, скляний, металевий та порцеляновий посуд, набори тощо.

Складська форма постачання передбачає обов'язкове постачання матеріалів через систему складів – проміжних пунктів складування, зберігання, попередньої підготовки до виробництва, що потребує утворення складського господарства.

Предмети матеріально-технічного забезпечення зазвичай завозяться до закладу ресторанного господарства децентралізованим способом, але може застосовуватися й централізований спосіб.

За централізованого постачання предмети та товари постачальники завозять безпосередньо на підприємство ресторанного господарства.

За **децентралізованого постачання** підприємство ресторанного господарства завозить товари своїми силами та засобами.

Великі фірми (акціонерні товариства), що поєднують кілька підприємств, здебільшого мають центральні склади, із яких товари надходять на склади закладів ресторанного господарства, що входять до цих об'єднань. Такий склад може призначатися для зберігання товарів однієї фірми (склад індивідуального

користування), а може на умовах лізингу здаватися в оренду фізичним або юридичним особам (склад колективного користування).

Сьогодні в Україні та країнах СНД спостерігається поширення ринку обладнання для закладів ресторанного господарства та торгівлі.

В Україні створені заводи торговельного машинобудування, що випускають і пропонують різні види устаткування. Так, НПО «РОСС» м. Харків налагодило випуск такого устаткування, як електричні плити із шафами та плити для безпосереднього смаження, електричні фритюрниці, електричні шашличниці, електричні жаровні, електрогрилі, електричні тостери, пароконвектомати, конвеєрні електропечі, малогабаритні конвекційні печі, пекарські шафи, сушильні шафи, апарати для виготовлення гарячих напоїв, апарати для виготовлення борошняних виробів, м'ясорубки, просіновачі та багато іншого. Київський ООВ «Іквел» випускає електроплити, фритюрниці настільні, шафи для смаження м'яса, риби, напівфабрикатів; Київське ПО «ТОМАК» випускає холодильні та морозильні шафи й вітрини.

У Росії також створено багато заводів, що випускають устаткування для закладів ресторанного господарства: завод «Уралмаш» у Свердловській області випускає тістомісильні машини; АТ «Салют» у м. Самара – універсальну машину для очищення овочів та цибулі. Велике АТ «Агроторгмаш» пропонує різні види теплового устаткування (котли для варки їжі, електричні сковороди тощо), універсальні приводи, універсальні кухонні машини, пельменні автомати та ін. Підприємства «Госкомоборонпром» розробили комплекти устаткування для шкільних їдалень, лікарень, дитячих дошкільних закладів, кафе й інших підприємств, у т. ч. швидкого обслуговування.

Розповсюдження набули й закордонні фірми із виготовлення та постачання обладнання для ресторанного господарства. В Україні успішно працюють фірми, які є посередниками під час продажу імпортного обладнання: «Новий проект» (м. Київ), «Арко», «Європейське торговельне обладнання», «Айсберг» (м. Харків) та багато інших.

Більш ефективною й організованою є *ярмаркова форма закупівлі*. Вона має низку переваг: у покупців є можливість ознайомитися з реальними зразками товарів, пропонованих постачальниками, переглянути демонстрацію моделей, модифікацій, перевірити їх у дії, одержати потрібну комерційну інформацію й консультацію; а також прискорюються терміни укладання договорів, оперативно розглядаються замовлення закладів ресторанного господарства на постачання товарів, складаються взаємовигідні відносини.

Аукціонна торгівля – спосіб реалізації товару, за якого продавець, бажаючи одержати максимальний прибуток, використовує конкуренцію декількох покупців, присутніх під час продажу. Товар переходить у власність того покупця, який запропонує найбільш високу ціну.

***Норми та методи
визначення потреби у
предметах матеріально-
технічного призначення***

Потреба у матеріально-технічних засобах визначається на основі встановлених норм із урахуванням типу закладу ресторанного господарства, місткості залу та інших факторів.

Залежно від призначення норми поділяються на декілька видів.

Норми оснащення призначені для визначення потреби у засобах матеріально-технічного оснащення під час проектування нових, реконструкції та дооснащення діючих закладів ресторанного господарства. Ці норми встановлюються для визначення потреби у предметах багаторазового використання (обладнання, інвентар тощо).

Кількість необхідного обладнання визначається за «Рекомендованими нормами технічного оснащення закладів ресторанного господарства». Норми оснащення обладнанням залежать від типу підприємства та його потужності.

Потреба у столовому посуді, столових наборах, меблях та кухонному інвентарі розраховується за «Нормами оснащення підприємств ресторанного господарства посудом, столовими наборами, меблями та кухонним інвентарем». У «Нормах» наведений увесь перелік посуду та наборів, які мають бути на підприємстві залежно від його типу, та норма на одне місце в залі. Для визначення потреби у столовому посуді та наборах рекомендовану норму за кожним видом множать на кількість місць у торговельному залі. Норми складені з розрахунку 2,5 – 3,5 комплекти на одне місце в залі. За нормальних умов роботи закладу потреба в посуді та наборах визначається у 2,5-кратному розмірі відносно кількості місць у залі (один комплект знаходиться на столах, другий – у мийній столового посуду, половина комплекту – на роздавальні). У разі швидкої зміни відвідувачів у залі, кількість комплектів збільшується. У робітничих та шкільних їдальнях, де прийом їжі триває 15 – 20 хвилин, кількість комплектів приймають 3-кратним.

Потребу підприємств ресторанного господарства у столовому посуді, наборах, меблях розраховують за спеціальними формулами, які базуються на нормативних даних залежно від типу закладу.

Норми витрат застосовуються для матеріалів і предметів одноразового використання та передбачають забезпечення необхідних санітарно-гігієнічних умов та високої культури обслуговування (папір, паперові серветки, посуд одноразового використання, мийні засоби та інші матеріали, які цілком споживаються у процесі торговельно-виробничої діяльності).

Експлуатаційні норми визначають мінімальні та максимальні терміни зносу виробів, до них належать також норми амортизаційних відрахувань.

Усі перераховані види норм визначені відповідними нормативними документами.

2.2 ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СКЛАДСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

***Основні функції та
призначення складського
господарства закладів
ресторанного господарства***

Важливою умовою якісного функціонування закладів ресторанного господарства є раціональна організація роботи допоміжного виробництва, основною ланкою якого вважається складське господарство.

Залежно від типу, потужності та характеру виробництва приміщення складської групи у закладах ресторанного господарства займають 15—20 % загальної площі.

Основні функції та призначення складського господарства у закладах ресторанного господарства полягає у такому:

- кількісний та якісний прийом товарно-матеріальних цінностей, що надходять до збереження;
- підтримання стійких оптимальних умов збереження відповідно до науково-обґрунтованих режимів з мінімальними (у межах встановлених норм) втратами;
- виконання товарних операцій (прийом, сортування, підготовка до відпускання) та відпускання товарно-матеріальних цінностей за встановленим графіком із використанням найбільш раціональних форм, методів, засобів;
 - контроль за станом та рухом запасів продовольчих товарів;
 - ведення обліку товарно-матеріальних цінностей;
 - підтримування на необхідному рівні запасів сировини та продуктів.

Сукупність робіт, які виконуються на різних складах, приблизно однакова. У кожному складі передбачено проходження щонайменше трьох *видів матеріальних потоків*: вхідний, вихідний і внутрішній (рис. 2.8).

Комплекс складських операцій передбачає таку їх послідовність:

- розвантажування транспорту;
- прийом товарів;
- розсортування;
- розміщення (складування) та зберігання;
- комплектація та відпускання товарів із місць зберігання;
- відправка замовлених товарів;
- переміщення вантажів у складі.

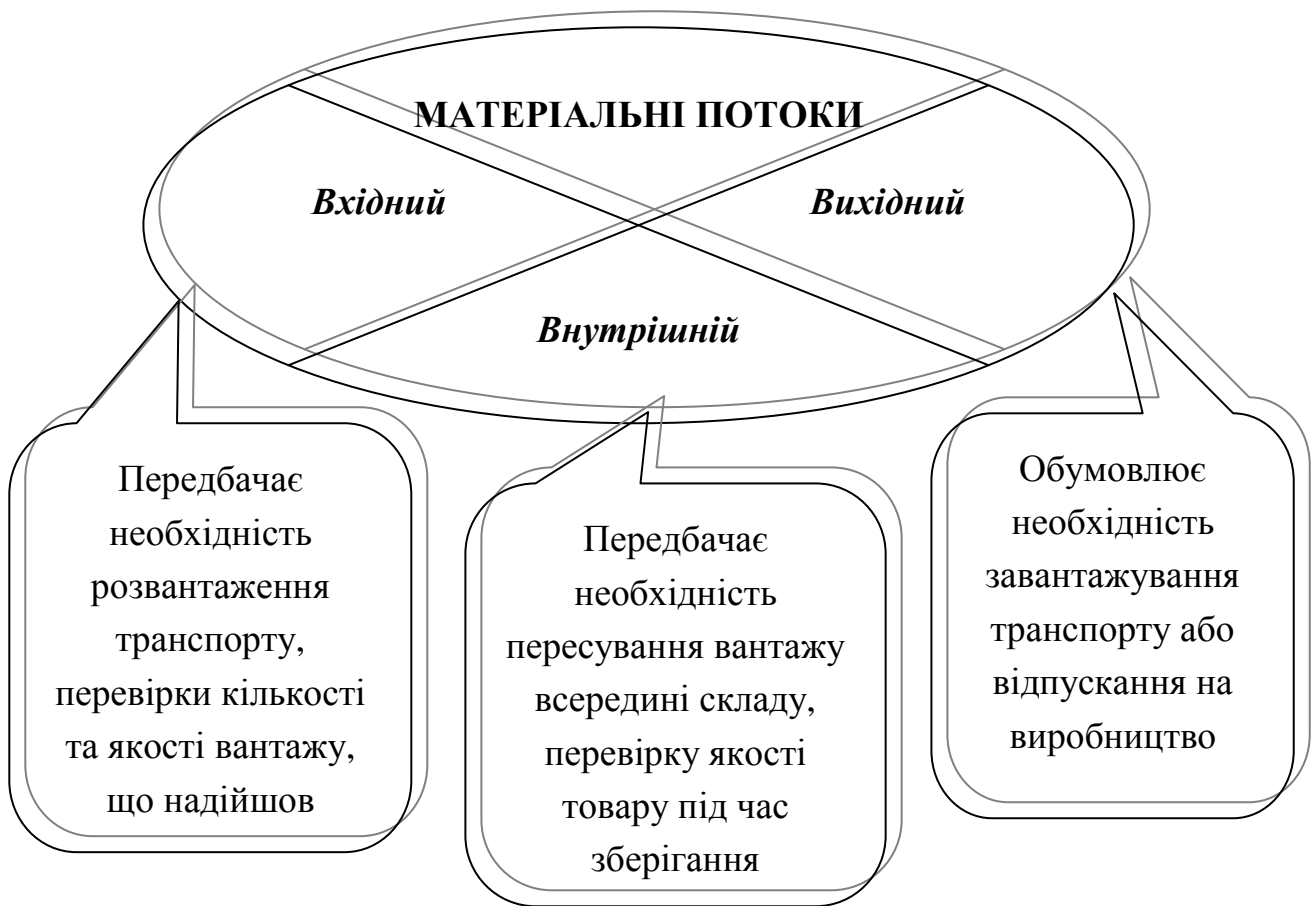


Рис. 2.8 – Матеріальні потоки

**Класифікація
складських
приміщень**

За температурним режимом складські приміщення можуть бути:

– неопалювальні (зовнішні складські приміщення);

– опалювальні (комори сухих продуктів, тари, інвентарю);

– охолоджувальні (холодильні та морозильні камери).

За конструкцією та типом будівель складські приміщення бувають:

– закриті (розташовані на самому підприємстві);

– напівзакриті (навіси).

Збереження основної сировини у складських приміщеннях відрізняється короткочасністю, тому розрізняють приміщення для збереження:

– основного запасу товарів;

– добового запасу незавершеного виробництва (залишків випусканої на виробництво, але невикористаної сировини, напівфабрикатів).

**Склад та площі
складських приміщень
закладів ресторанного
господарства**

Склад та площі складських приміщень для різних типів закладів ресторанного господарства встановлюються за ДБН В 2.2-25:2009 залежно від типу й потужності підприємства.

На заготівельних підприємствах, що працюють на сировині, до складу складських приміщень входять:

- охолоджувальні камери для зберігання:
 - молочно-жирових продуктів;
 - мороженого й охолодженого м'яса;
 - птиці та субпродуктів;
 - риби;
 - харчових відходів;
- комори для збереження:
 - картоплі й овочів;
 - сухих продуктів;
 - хліба;
 - тари, інвентарю, пакувальних матеріалів, мішків.

Передбачається також приміщення для комірника.

На заготівельних підприємствах, що працюють на напівфабрикатах, які поставляються підприємствами харчової промисловості, виділяють камери для збереження м'ясних, рибних, овочевих напівфабрикатів, з птиці та субпродуктів замість камер для збереження відповідних видів сировини (м'яса, птиці, овочів). За цих умов виділяються також камери для збереження кісток.

До складу складських приміщень усіх заготівельних закладів ресторанного господарства входить також *експедиція*, призначена для приймання, короткочасного зберігання та відпускання доготівельним закладам напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів, що надходять із виробничих цехів. *До функцій експедиції* входять також приймання, санітарна обробка та збереження тари та засобів її переміщення, що надходять із доготівельних закладів ресторанного господарства.

У зв'язку із цим *в експедиції необхідно мати такі приміщення*: охолоджувальні камери для зберігання напівфабрикатів, кулінарних та кондитерських виробів; приміщення комплектації замовлень; приймання, обробки та збереження експедиційної тари та засобів її переміщення; приміщення експедитора; завантажувальну платформу з боксами.

На підприємствах ресторанного господарства для приймання вантажів має передбачатися завантажувальний майданчик, за цього на великих підприємствах перед ним проектується платформа висотою 1,1 м, шириною 3 м та довжиною за розрахунком, але не менше 3 м. У невеликих закладах рекомендується обладнати розвантажувальні майданчики та застосовувати підйомно-транспортні механізми. На заготівельних підприємствах обладнується розвантажувальна рампа, габарити якої переважно залежать від кількості автомобілів,

що під'їжджають, але не менше 12 м, що дає змогу одночасно розвантажувати чотири автомобілі.

Приймання сировини на заготівельних закладах ресторанного господарства, а також вивезення напівфабрикатів та готової продукції здійснюються у спеціальних приміщеннях – дебаркадерах або боксах, які мають бути обладнані зрівнювальними майданчиками.

На доготівельних закладах ресторанного господарства склад і площі складських приміщень приймаються залежно від типу та потужності підприємства та визначаються за ДБН В 2.2-25:2009.

Найбільш типовий склад складських приміщень доготівельних закладів ресторанного господарства:

➤ *охолоджувальні камери:*

– м'ясо-рибна камера (для зберігання м'ясних, рибних та овочевих напівфабрикатів);

– для молочно-жирових продуктів та гастрономії;

– фруктів, ягід та напоїв;

– харчових відходів;

➤ *неохолоджувальні комори:*

– сухих продуктів;

– овочів;

– вино-горілчаних виробів;

– інвентарю;

– комора та мийна тари;

➤ *приміщення:*

– комірника,

– завантажувальний майданчик та ін.

У закладах ресторанного господарства із середньою місткістю залу допускається сумісне зберігання м'ясних, рибних, молочних та гастрономічних продуктів, а в невеликих – передбачається одна загальна камера для збереження усіх продуктів, які потребують охолодження.

Площу складських приміщень визначають виходячи з таких показників:

– добової кількості сировини, що переробляється;

– термінів збереження сировини у добах;

– виду тари, що застосовується;

– допустимих норм навантаження на 1 м² площі підлоги;

– площі на проходи та навантажувально-розвантажувальні операції.

***Раціональна організація
складського господарства
закладів ресторанного
господарства***

Для раціональної організації складських операцій істотне значення має правильне розміщення складських приміщень, зручне сполучення виробничих цехів із холодильними камерами та коморами.

Складські приміщення розміщуються здебільшого у підвальних, напівпідвальних (цокольних) приміщеннях або на першому поверсі будівлі єдиним

блоком. Якщо складські приміщення розташовані у підвалі, то необхідно оснащувати заклад вантажними підйомниками.

Складські приміщення мають бути непрохідними, максимально наближеними до розвантажувальних майданчиків, не розміщуватися під мийними, санвузлами, приміщеннями із трапами, біля душових, котельних.

Не допускається сусідство охолоджувальних камер із виробничими приміщеннями (особливо з гарячим цехом), мийними столового та кухонного посуду, душовими.

Під час проектування складського господарства не слід допускати зустрічних потоків сировини, напівфабрикатів, готових виробів та харчових відходів.

Складські приміщення можуть мати *природне та штучне освітлення*. Так, у коморах для зберігання овочів, вино-горілчаних напоїв, а також в охолоджувальних коморах природне освітлення не припускається, а в коморах сухих продуктів – обов'язкове.

За санітарними правилами у складських приміщеннях необхідно підтримувати чистоту, для чого проводити їх вологе прибирання щодня, один раз на тиждень – генеральне прибирання, один раз на місяць – дезінфекцію й дезінсекцію.

Стіни приміщень повинні мати захист від гризунів, бути пофарбованими олійною фарбою заввишки в 1,8 м, в охолоджувальних коморах – покриті глазурованою плиткою; підлоги – міцні, вологостійкі, без порожнин, вибоїн, порогів.

Із метою забезпечення максимального збереження продуктів у встановлені терміни необхідно створити оптимальні умови, за яких якість продуктів (запах, вигляд, колір, смак та консистенція) не погіршається. Оптимальний режим зберігання продуктів у складських приміщеннях полягає у підтриманні визначеної температури, вологості повітря, а також кратності обміну повітря на добу, які мають відповідати вимогам ДБН та санітарно-гігієнічним правилам.

Бажано розміщувати в камерах однорідні продукти, які потребують однакових умов збереження. На невеликих підприємствах, однак, часто доводиться зберігати різні продукти в одній камері. У цьому випадку такі продукти зберігають у різних частинах камери, на різних рівнях, у спеціальній тарі, ближче або далі від охолоджуваних батарей і т. д.

Продукти у складських приміщеннях зберігаються у тарі у межах допустимих термінів та за суворо визначеними умовами з урахуванням їхнього температурного режиму, норм навантаження та терміну реалізації, наприклад:

- м'ясо різного термічного стану може зберігатися в ящиках, контейнерах за температури від 0 до 2°C приблизно 3 – 5 діб;
- риба різного термічного стану може зберігатися в ящиках, функціональних ємностях, на стелажах за температури 0 – 2°C;
- овочі в ящиках, мішках – за температури 2 – 6°C;
- напівфабрикати м'ясні, рибні у ящиках, контейнерах, функціональних ємностях за температурою 2 – 6°C;

- молоко, молочні товари в ящиках, пакетах, флягах – за температури 2 – 6°C;
- гастрономічні товари в ящиках за температури 0°C;
- сир у ящиках – за температури 4 – 6°C;
- яйця у коробках – за температури 0 – 2°C;

Для більшості продуктів вологість повітря під час зберігання має становити 85—90 %, для морожених – 90 – 95 %, яєць – 75 %, жирів – 60 %.

Для зберігання круп, борошна, солі, хліба, булочних виробів температура зберігання складає 12 – 16°C, а вологість повітря – 65 – 75 %.

Особливу увагу під час організації складського господарства слід приділяти *зберіганню напівфабрикатів*. Вони належать до особливо швидкопсувних продуктів, терміни збереження яких ще більш обмежені. У супроводжувальних документах, які надходять до закладів ресторанного господарства із заготівельних підприємств або підприємств харчової промисловості, мають бути зазначені час виготовлення та відправлення напівфабрикатів (дата, час) та граничні терміни їхнього збереження. Упаковані напівфабрикати до відправлення охолоджують до температури не вище 6°C, за цією ж температури їх зберігають.

Забороняється зберігати продукти поза складськими приміщеннями – у коридорі, на завантажувальному майданчику, на відкритому повітрі та т. п. Тару, в якій надходять продукти до складських приміщень, попередньо очищують від забруднень.

Хліб слід зберігати в окремому приміщенні або хліборізці: зберігання хліба в коморі для сухих продуктів призводить до забруднення пилом, що утворюється під час приймання та відпускання сипучих продуктів. Крім того, хліб має зберігатися у шафах, які добре вентилуються та які після використання партії хліба необхідно промивати та просушувати.

Комори для збереження овочів та картоплі у доготівельних закладах ресторанного господарства обладнуються засіками, в які насипається картопля шаром до 1,5 м, а також пересувними засіками. За невеликої кількості картоплі її можна зберегти в мішках, сітках або ящиках на підтоварниках.

Раціональна організація складського господарства передбачає механізацію та автоматизацію навантажувально-розвантажувальних робіт із мінімумом перевалок сировини та напівфабрикатів.

Обладнання складських приміщень закладів ресторанного господарства поділяється на дві групи:

- обладнання для зберігання товарів (стелажі, піддони, контейнери, шафи, скрині, бункери, засіки, підтоварники);
- обладнання для механізації й автоматизації навантажувально-розвантажувальних робіт (підйомно-транспортне).

Використовується також ваговимірювальне, холодильне та інше обладнання.

Обладнання комор, призначене для механізації транспортних операцій, може бути періодичної та безперервної дії. До *обладнання періодичної дії* нале-

жать візки усіх видів, електрокари, стаціонарні ліфти, підйомники, до *обладнання безперервної дії* – різні конвеєри.

Для вертикального транспортування вантажів незалежно від їхнього виду та упаковки у складах, які мають два й більше поверхів зазвичай застосовуються вертикальні підйомники шахтного типу.

Крім того, у складських приміщеннях має бути оборотна тара, прибиральний інвентар, набір інвентарю для відкриття тари та упакування. Для прискорення та полегшення передавання продуктів зі складу на виробництво слід використовувати постійну, заздалегідь перевірену та зважену *тару*.

Під час відпускання товарів використовується *різноманітний інвентар та інструменти*: овоскопи, лупи, термометри, спиртометри, цукрометри, ареометри, пробовідбірники, лопатки для сиру, жиру, повидла, щипці кондитерські, виделки для капусти, оселедця, ложки для сметани, совки, струни для нарізання масла, насоси для олії, лопати дерев'яні для картоплі та овочів тощо.

Оснащення складських приміщень залежить від типу, потужності, нормативу товарних запасів, операцій складського типу.

Під час збереження продуктів необхідно брати до уваги **допустимість товарного сусідства**. Наприклад, товари, що гостро пахнуть, не зберігають із продуктами, які легко вбирають запахи. **Забороняється** зберігати сумісно сирі продукти та продукти, які використовуються без додаткової обробки (гастрономічні продукти, готові кулінарні вироби тощо), зелень і фрукти з овочами.

Із метою підтримання комор у необхідному санітарному стані та дотримання термінів зберігання товарів систематично проводять вологе прибирання приміщень, організовують санітарні години, планові перевірки товарів з урахуванням термінів їхнього зберігання, проводять боротьбу зі шкідниками (гризунами, комахами).

Під час збереження та відпускання товарів виникають **товарні втрати**, які поділяють на два види:

– **нормовані** (природний убуток, втрати від бою та лому у межах встановлених норм);

– **ненормовані** (недостачі та інші втрати товарів, продуктів більше за встановлені норми).

До природного убутку продуктів у масі або об'ємі належать втрати, які виникають унаслідок фізичних або хімічних процесів за нормальних умов транспортування, зберігання та відпускання. Норми природного убутку на продовольчі товари під час зберігання у коморах закладів ресторанного господарства затверджені Міністерством торгівлі та є граничними.

Недостача товарів у межах норм природного убутку, виявлена внаслідок інвентаризації, списується з матеріально-відповідальної особи, а вище норми – фіксується актом, на основі якого убуток стягуються з винних осіб.

В організації складського господарства велике значення має **планування** роботи. У закладах ресторанного господарства мають бути розроблені графіки із зазначенням часу:

– відпускання товарів до цехів основного виробництва та філії;

- приймання товарів від постачальників;
- приймання тари від матеріально-відповідальних осіб та здавання тари організаціям, які її збирають;
- складання звітів комірником.

Такий графік упорядковує завезення та відпускання товарів, виключає одночасне приймання продукції від декількох постачальників.

**Процеси приймання
та відпускання
товарів зі складського
господарства**

Приймання та відпускання товарів мають проводитися за рахунком, масою, мірою, за чого перевіряється не тільки кількість, але й якість товарів, а також стан тари та її відповідність вписаним документам.

Приймання та відпускання товарів зі складських приміщень на виробництво, до філій головного підприємства виконується матеріально-відповідальними особами відповідно до встановлених графіків на основі накладних, які мають бути підписані керівником підприємства та головним бухгалтером.

Усі товари приймаються згідно з затвердженими інструкціями з порядку приймання продукції й товарів за кількістю та якістю.

На першому етапі перевіряють наявність супроводжувальних документів: залізничних, водних, товарно-транспортних накладних, посвідчень якості, сертифікатів, специфікацій, температурних листів, рахунків-фактур та ін.

На другому етапі перевіряють стан тари. Проводять попередній огляд наявності пломб, стан автотранспортних засобів, стан тари. Продукція з порушенням упакування прийманню не підлягає.

Третій етап передбачає перевірку кількості продукції, що надійшла. Приймання товарів за кількістю виконується у тому місці, де товар відкривається та розвантажується. Маса бруто й кількість місць перевіряються в момент отримання їх від постачальника з перевіркою ваги, об'єму, рахунку. Масу нетто й кількість товарних одиниць перевіряють разом із відкриттям тари, але не пізніше 24 годин для швидкопсувного товару й 10 днів для всіх інших.

Якщо виявлено недостачу товарів, то прийомку зупиняють і викликають представника постачальника для складання двостороннього акту.

На четвертому етапі проводять перевірку продукції, що надійшла, за якістю. Товари, які не відповідають стандартам й технічним умовам, на підприємства ресторанного господарства не приймаються. На нестандартні товари, які надійшли (у порядку виключення за виробничої необхідності) складається акт, згідно з яким за необхідності проводяться контрольні перевірки для визначення відсотків відходів під час механічної та кулінарної обробки продуктів, за цього встановлюється та документально оформлюється їхня відповідність діючим нормативам.

Якщо виникли сумніви щодо якості товарів, то їх відправляють до лабораторії.

Товари, прийняті за кількістю та якістю, відправляють на зберігання.

У роботі складського господарства велике значення має спосіб зберігання товару.

Існують такі способи складування сировини і продуктів:

- стелажний;
- штабельний;
- насипний;
- наливний;
- підвісний;
- ящиковий.

Найменші збитки під час зберігання товарів забезпечує ящиковий спосіб складування.

Порядок відпускання товарів зі складу встановлює керівник підприємства. У першу чергу відпускають сухі товари, далі – з охолоджувальних камер, в останню чергу – картопля, овочі, зелень.

Штатний розклад виробників складської групи приміщень залежить від конкретних умов праці та потужності складського господарства. Чисельність робітників у складі великих закладів ресторанного господарства може становити від 7 до 17 осіб. У складському господарстві дозволяється суміщення професій: робочий – прибиральник, комірник – кастелянша та ін. Скорочення чисельності робітників закладів ресторанного господарства можна досягти завдяки чіткій організації роботи складського господарства, механізації складських операцій тощо.

2.3 ОРГАНІЗАЦІЯ ТАРНОГО ГОСПОДАРСТВА ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Значення тари та її роль в організації товароруху

Склад тарного господарства закладів ресторанного бізнесу залежить від типу та потужності підприємства.

До тарного господарства закладів ресторанного господарства входять тарні комори, майстерні з ремонту тари (створюються на великих підприємствах), таро-матеріали, обладнання та інвентар, необхідні для правильного використання тари.

Регулярне й достатнє постачання населенню продуктів харчування – це не тільки питання доброго врожаю, але і правильного пакування, яке дає змогу забезпечити пролонговане зберігання продуктів, транспортування на далеку відстань і збереження в такий спосіб якості продукції. Одним зі стримуючих факторів механізації транспортно-складських операцій є відсутність єдиного товарно-носія для промисловості, закладів ресторанного господарства та торгівлі. Рішення проблеми можливе за широкого використання багатооборотної тари, тари-устаткування, уніфікованої тари.

Тара – це виріб, призначений для зберігання кількості та якості товарів під час перевезення, проведення вантажно-розвантажувальних операцій.

Упакування – це виріб, невіддільний від продукції, упакованої у нього.

Продовольчі товари надходять до закладу ресторанного господарства у різній *тарі*, яка:

- запобігає втратам і псуванню товару;
- забезпечує їхнє збереження під час транспортування та зберігання;
- полегшує процес транспортування;
- дає змогу раціонально проводити навантажувально-розвантажувальні роботи;
- сприяє найбільш раціональному використанню складських площ та вантажопідйомності транспортних засобів.

Класифікація тари

Тара класифікується за кількома основними ознаками.

За матеріалом виготовлення тара може бути:

- дерев'яною (ящики, бочки);
- скляною (пляшки, банки, балони);
- тканинною (мішки);
- металевою (бочки, фляги, банки);
- картонною та паперовою (коробки, пакети);
- пластмасовою (ящики, лотки).

Залежно від конструктивних особливостей тара поділяється на:

- нерозбірну;
- розбірну;
- складену;
- розбірно-складену;
- закриту;
- відкриту;
- щільну;
- гратчасту.

За здатністю зберігати первісну форму під час механічних впливів тара поділяється на:

- *жорстку* – це тара стійка до механічних впливів та використовується для упакування рідких товарів та товарів, що б'ються;
- *напівжорстку* (картонні коробки, ящики, плетені корзини) – під час використання може дещо деформуватися, але все ж зберігає первісну форму;
- *м'яку*, що набуває форми товару.

За призначенням тара поділяється на:

- *зовнішню* (бочки, ящики, корзини) – служить для транспортування товару та його збереження;
- *внутрішню* (пляшки, банки, балони) – вивільнюється перед відпусканням товару.

За кратністю використання розрізняють тару:

- *разову*, призначену для однократного використання;
- *поворотну* – може використовуватися повторно;
- *багатооборотну* – багатократно використовується під час поставки товарів.

За належністю тара може бути:

- *загального використання*;
- *закладів ресторанного господарства*;
- *інвентарна* – багатооборотна тара, яка підлягає обов'язковому поверненню постачальнику.

За спеціалізацією тара поділяється на:

- *спеціалізовану*;
- *універсальну (ящики, мішки)*.

Розповсюдження набула багатооборотна тара, у т. ч. тара-устаткування, яка поєднує й тару й устаткування.

Уніфікація тари знайшла відображення у появі функціональних ємностей, які використовуються для зберігання, приготування страв, транспортування напівфабрикатів і кулінарних виробів від заготівельного до доготівельного підприємства, нетривалого зберігання, виготовлення та роздавання готових страв.

До тари висуваються такі *вимоги*: вона має бути чистою, сухою, без стороннього запаху, легкою, міцною, надійною, зручною для зберігання і транспортування.

Тара, як і товар, становить матеріальну цінність. Повертаючись у виробничу сферу, вона робить оборот, який називається *тарооборотом*. **Тарооборот** – це поставка, прийом, розкриття, зберігання й повернення тари.

Поставка тари відбувається одночасно із поставкою товарів. В Основних положеннях і Особливих умовах поставки товарів зазначаються умови повернення та розрахунку за неї, відповідальність сторін тощо. Під час приймання тари перевіряють її справність, відповідність стандартам або ТУ, наявність маркування, її кількість, якість та ціну. Тара приймається матеріально-відповідальною особою та прибуткується. Розкриття тари виконується відповідно до інструкцій спеціальним інструментом.

Уся *тара маркується* з урахуванням діючих стандартів і технічних умов, Особливих умов поставки та інших нормативних актів. Форма маркування може бути різною. Так, на дерев'яних ящиках вона випалюється або наноситься незмивною фарбою, наклеюється (ярлик-етикетка); до мішка із цукром кріпиться бирка із зазначенням його категорії.

Постачальник, який здійснює централізовану доставку товарів, зобов'язаний вивозити від одержувачів поворотну тару, крім тих випадків, коли це не передбачено Особливими умовами поставки або іншими зобов'язаннями.

Під час приймання товарів у тарі перевіряють її кількість, стан, маркування, звіряють ціну з прейскурантом.

Зберігається тара у спеціальних приміщеннях, де складається за видами штабелями або на стелажах.

Тара багатократного використання має повертатися постачальнику або тарозбиральним організаціям. Здається тара за накладною, приймально-передавальним актом або товаротранспортною накладною. Порядок та терміни повернення тари, а також відповідальність за несвоєчасне повернення тари визначаються правилами або Особливими умовами поставки, а в окремих випадках – договором.

Шляхи удосконалення організації складського господарства

Велике значення для зниження витрат з тари має правильне поводження з нею. Недбале розкриття тари призводить до того, що підприємства ресторанного господарства здають її за цінами, більш низькими, ніж при одержанні тари з товаром. Тому правильне розкриття тари має велике значення. Для цього необхідно використовувати спеціальні інструменти, до яких належать цвяходер-ножиці, молоток-цвяходер-ножиці, фігурний важіль для виймання днища діжок, пристрій для знімання обрuchів, металева набійка для обрuchів, дерев'яний молоток-кліщі, ніж для відкриття картонної тари та ін.

Збереження та якість тари залежать від умов її зберігання, тому у закладі ресторанного господарства мають бути спеціальні комори (тарні). Під час укладання тару сортують за видами, термінами повернення, ступенями складності необхідного ремонту.

В організації роботи закладів ресторанного господарства великого значення набувають питання скорочення збитків, пов'язаних із тарою.

До заходів із скорочення витрат, пов'язаних із тарою належать:

- раціональна організація та механізація торообороту на всіх його етапах;
- перевірка якості тари під час приймання продуктів;
- бережливе поводження з тарою під час навантаження, перевезення, розвантаження;
- своєчасний ремонт тари до її здавання у спеціальні майстерні;
- організація на підприємстві дрібного ремонту тари;
- розкриття тари за допомогою спеціальних інструментів;
- раціональна організація збереження тари;
- використання тари тільки за призначенням;
- організація контролю за веденням тарного господарства з боку адміністрації підприємства.

У закладах ресторанного господарства розробляються заходи зі збереження тари на основі економічного аналізу минулого періоду. За чітку, правильну організацію роботи щодо тари робітники заохочуються преміями, подяками тощо.

Організація транспортно-експедиційних операцій та транспортного господарства у закладах ресторанного господарства

Сировина та продовольчі товари доставляються до закладу ресторанного господарства різними видами транспорту, включаючи ізотермічний і малотоннажний. Раціональна організація роботи транспорту передбачає рівномірне та

безперебійне транспортне обслуговування закладів, максимально можливу механізацію навантажувально-розвантажувальних операцій, правильний вибір транспортних засобів та підйимально-транспортних механізмів і їхнє найбільш повне використання. За цих умов досягається зниження витрат на транспортні операції та підвищення продуктивності праці робітників, зайнятих перевезенням і переміщенням вантажів.

Заклади ресторанного господарства зазвичай не мають власного транспорту й тому користуються послугами спеціалізованих автогосподарств на договірних умовах, у яких зазначається обсяг перевезень, їхня кількість, терміни поставок, вид транспорту, порядок оформлення, приймання, передавання вантажів, взаєморозрахунки, відповідальність сторін за порушення умов договору.

Класифікація транспортних засобів, що використовується у ресторанному господарстві.

За призначенням розрізняють:

- *зовнішній транспорт* – призначений для перевезення товарів від постачальників та доставки тари підприємствам, що збирають та ремонтують її;
- *внутрішньо-складський транспорт* – переміщує готову продукцію, напівфабрикати та тару від головного підприємства до його філій, між підрозділами закладу та безпосередньо на складі.

Ресторанне господарство може обслуговувати транспорт:

- *спеціалізованих автогосподарств* – представлений переважно спеціалізованими автомобілями, призначеними для перевезення молока, кисломолочної продукції, хліба і хлібобулочних виробів, м'ясопродуктів, вино-горілчаних виробів тощо;
- *найманий* – залучається до роботи за певну плату, що обумовлюється договором між автотранспортним підприємством та закладом ресторанного господарства;
- *власний* – належить до основних фондів закладу ресторанного господарства та перебуває на їхньому балансі.

Транспорт, який використовується для перевезення сировини, напівфабрикатів та готової продукції для закладів ресторанного господарства, повинен обов'язково мати санітарний паспорт установленого зразка.

Товари, які необхідно доставити, мають бути підготовленими постачальником. Їх комплектують відповідно до замовлення одержувача, пакують в обумовлену тару, пломбують, етикетують, завантажують у транспорт із дотриманням товарного сусідства та врахуванням характеру й маси вантажу. Розрахунки з автотранспортним підприємством виконуються відповідно до діючих правил

банків і поточних тарифів на перевезення вантажів автомобільним транспортом. Перевезення автотранспортом здійснюється лише за умов наявності оформленої товарно-транспортної накладної та дорожнього аркуша.

У закладах ресторанного господарства для обліку роботи автотранспорту має вестися спеціальний журнал, у якому реєструють дату, номер автомобіля, час його прибуття та вибуття, використання водієм перерви на обід, номер дорожнього аркуша, підпис особи, відповідальної за роботу із транспортом.

Використання спеціалізованого транспорту сприяє зниженню збитків закладу, природних втрат під час перевезення продуктів. Робота транспорту здійснюється за спеціальним графіком, у якому зазначається час виїзду та приїзду машини, час обідньої перерви водія, довжина маршруту.

Основні напрями удосконалення організації транспортного господарства в сучасних умовах:

- використання механізмів і засобів, які спрощують розвантаження та завантаження сировини або тари;
- облаштування у закладах ресторанного господарства спеціальних майданчиків;
- здійснення транспортування сировини та напівфабрикатів у контейнерах, функціональних ємностях, тарі-устаткуванні;
- розробка оптимальних транспортних маршрутів.

Питання для самоперевірки

1. Завдання організації постачання закладів ресторанного господарства.
2. Види та джерела постачання в ресторанному господарстві.
3. Організація договірних взаємовідносин із постачальниками.
4. Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики.
5. Раціональна організація товароруху.
6. Форми та способи постачання сировини та продовольчих товарів до закладів ресторанного господарства, їхні переваги та недоліки.
7. Маршрути завезення товарів за різних способів їхньої доставки.
8. Організація приймання сировини та продовольчих товарів у закладах ресторанного господарства.
9. Організація матеріально-технічного обслуговування й забезпечення виробництва як головна умова безперервного перебігу виробничих процесів на підприємстві.
10. Предмети матеріально-технічного забезпечення.
11. Вимоги, що висувуються до організації матеріально-технічного постачання.
12. Норми та методи визначення потреби у предметах матеріально-технічного призначення.

13. Основні функції та призначення складського господарства закладів ресторанного господарства.
14. Класифікація складських приміщень закладів ресторанного господарства.
15. Склад та площі складських приміщень для різних типів закладів ресторанного господарства.
16. Раціональна організація складського господарства закладів ресторанного господарства.
17. Обладнання складських приміщень закладів ресторанного господарства.
18. Процеси приймання та відпускання товарів зі складу.
19. Значення тари та її роль в організації товароруку.
20. Класифікація тари за основними ознаками.
21. Шляхи удосконалення організації тарного господарства.
22. Організація транспортно-експедиційних операцій та транспортного господарства у закладах ресторанного господарства.
23. Основні напрями удосконалення організації транспортного господарства в сучасних умовах.

Глава 3. ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ ВИРОБНИЧОЇ СИСТЕМИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

- Ключові поняття та терміни:**
- оперативне планування виробництва;
 - виробнича програма закладу ресторанного господарства;
 - наряд-замовлення, план-меню, планове меню;
 - виробництво напівфабрикатів;
 - виробництво кулінарної продукції;
 - заготівельні цехи – м'ясний, овочевий, рибний, птахоголовий;
 - доготівельні цехи – гарячий, холодний;
 - спеціалізовані цехи

3.1 ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ ОПЕРАТИВНОГО ПЛАНУВАННЯ ВИРОБНИЦТВА В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Цілі, завдання, функції та напрями оперативного планування виробництва в закладах ресторанного господарства

Основою діяльності закладів ресторанного господарства є **виробничий процес**, який становить сукупність процесів праці, що перетворюють вихідну сировину на готову продукцію. Управління виробничим процесом здійснюється за допомогою

оперативного планування, яке дає змогу встановити завдання для кожної ділянки виробництва з урахуванням комплексного випуску продукції та найбільш повного використання можливостей виробництва.

Основою оперативного планування на заготівельних підприємствах є **виробнича програма**, яка визначає середньодобовий випуск продукції протягом року з урахуванням сезонності (табл. 3.1).

Таблиця 3.1 – Виробнича програма заготівельного підприємства ресторанного господарства

Асортимент продукції, що випускається, за цехами	Кількість найменувань	Завдання з випуску продукції на 20__ р.			Середньодобовий випуск продукції за сезонами, т	
		Середньодобова кількість найменувань	Випуск продукції на добу, т	Випуск продукції на місяць, т	Весняно-літній	Осіньне-зимовий
М'ясо-рибний цех: – великошматкові н/ф; – порційні н/ф і т.д. Разом: Овочевий цех: – картопля чищена сира і т.д.						

Виробничу програму заготівельних цехів розробляють на тиждень, 2-3 тижні, на квартал, на рік.

Принципи формування виробничої програми для закладів ресторанного господарства різних типів

На підставі виробничої програми керівники цехів складають щоденні наряди-замовлення за спеціальною формою (типова форма № 76).

Наряд-замовлення є денною виробничою програмою цеху. Під час його складання враховують рівень механізації виробничих процесів у цеху, наявність сировини на складі, потребу доготівельних підприємств ресторанного господарства з урахуванням попиту споживачів на певні види продукції.

У наряді-замовлення зазначають найменування виробів, їхню кількість та розрахунок потреби у сировині. Воно є підставою для отримання сировини з комори, встановлення виробничого завдання виконавцям, здійснення контролю за випуском виробів, розрахунку заробітної платні.

У закладах ресторанного господарства, що обслуговують організовані контингенти (робочих, студентів, школярів) споживачів, виробнича програма складається у формі **планового меню** на тиждень, декаду, місяць. Його розроблення базується на матеріалах, що відображають кількість і склад споживачів, стан та можливі зміни попиту на окремі види кулінарної продукції. Перспективу постачання підприємства продуктами, вимоги раціонального харчування.

Планове меню розробляють із метою забезпечення різноманітності страв, що пропонуються споживачам у закладі ресторанного господарства за днями тижня, а також чіткої організації постачання закладу сировиною та напівфабрикатами, раціональної організації виробничих процесів у цехах. Планове меню відображає найменування та кількість страв, що випускаються в закладі (табл. 3.2).

Таблиця 3.2 – Планове меню на тиждень

Найменування страв та закусок	Запланована кількість страв за днями тижня						
	Пн.	Вт.	Сер.	Чт.	Пт.	Сб.	Нед.
<i>Холодні страви та закуски</i>							
Оселедець з гарніром	80	–	110	–	100	–	110
Риба відварена з гарніром	–	110	–	120	–	110	–
Салат зі свіжих томатів	80	–	110	–	–	–	110
Салат із свіжих огірків	–	110	–	100	–	110	–
М'ясо відварене	60	–	–		120	–	–
Усього	220	220	220	220	220	220	220
<i>Перші страви</i>							
і т. д.							

Типова форма № 76

на “___” _____ 20__ р.

Організація ресторанного
господарства _____
Підприємство _____

Зав. цеху _____
Майстер _____

Наряд-замовлення
на виготовлення продукції

1.	Найменування виробів			Наряд-замовлення склав _____ Затверджую _____ Прийняв _____ Ст. бухгалтер _____
2.	№ за збірником рецептур страв і кулінарних виробів			
3.	Вихід 1 порції			
4.	Замовлення для виготовлення кількості			
	ціна			
	сума			
5.	Фактичний випуск			

Найменування сировини	Розрахунок потреби в сировині					Отримано зі складу			
	Норма	Факт	Норма	Факт	і т. д.	Одиниця вимірю-	Кількість	Ціна	Сума

Сума _____

Відпустку дозволяю:

Розрахунок склав бухгалтер _____

Перевірив ст. бухгалтер _____

Сировину відпустив з комори _____

Директор _____

Сировину отримав _____

План-меню – денна виробнича програма, яка складається щоденно на підставі планового меню і є засадою для розрахунку потреби в сировині та напівфабрикатах.

У загальнодоступних закладах ресторанного господарства щоденно складається план-меню, у якому вказуються номер за збірником рецептур, найменування страв і напоїв, вихід страв, їхня кількість у цілому й за окремими партіями та відповідальні за приготування певної продукції (табл. 3.3).

Таблиця 3.3 – План-меню на «___» _____ 20__ р.

№ за збірником рецептур	Найменування страв і закусок	Вихід, г	Кількість страв, шт.	Випуск страв за партіями			Відповідальний за приготування страв
				до 9 г.	до 12 г.	до 16 г.	
<i>Холодні страви та закуски</i>							
142	Окунь під майонезом	75/35/75	100	30	40	30	
	і т. д.						
	<i>Усього</i>		1100				
<i>Перші страви</i>							
306	Борщ м'ясний	300/30	200	10	130	60	
	і т. д.						
	<i>Усього</i>		300				
<i>Другі страви</i>							
501	Тріска відварена	75/100/50	250	50	100	100	
	і т. д.						

Під час складання планового меню та план-меню враховують:

- асортимент страв, напоїв і кулінарних виробів, що рекомендується для відповідного типу закладу ресторанного господарства;
- відсоткове співвідношення страв в асортименті;
- певну послідовність запису закусок і страв;
- потужність закладу ресторанного господарства;
- споживчий попит;
- контингент споживачів;
- особливості регіонів (смаки, традиції, звички);
- сезонність;
- наявність сировини на складі;
- трудомісткість виготовлення страв;
- кількісний та професійний склад працівників виробництва;
- рівень механізації праці;
- вартість страв;
- форми обслуговування;

- температуру подавання страв;
- характер теплової обробки;
- фізіологічні норми споживання основних харчових речовин.

План-меню та планове меню є підставою для складання меню, яке має бути в залі підприємства.

План-меню є також підставою для розрахунку потреби в сировині та складанні завідуючим виробництва потреби до складських приміщень на відпускання сировини, необхідної для виготовлення страв на день.

Розрахунок кількості сировини виконується на основі збірника рецептур страв і кулінарних виробів для закладів ресторанного господарства, а також технологічних та калькуляційних карток на страви й закуски.

На підставі план-меню розробляються завдання з випуску певного асортименту й обсягу продукції.

Під час складання план-меню необхідно знати загальну кількість відвідувачів підприємства за день, яку визначають за формулою:

$$N = P \cdot z, \quad (3.1)$$

де P – кількість місць у залі;

z – середній обіг місць за день (табл. 5.1).

Для загальнодоступних закладів ресторанного господарства (ресторанів, кафе, закусочних), а також підприємств, які обслуговують визначений контингент за вільним вибором страв, визначають кількість страв, що реалізуються в залі (спочатку загальну кількість, потім – кількість окремих видів продукції):

$$N = N \cdot m, \quad (3.2)$$

де m – коефіцієнт споживання страв, що характеризує середню кількість страв, яка споживається одним відвідувачем (рекомендовані дані). Він складається з коефіцієнтів споживання окремих видів страв обідньої продукції власного виробництва: супів, холодних, других і солодких страв:

$$m = m_{\text{х. з.}} + m_{\text{суп.}} + m_{\text{др. стр.}} + m_{\text{сол. Стр.}}, \quad (3.3)$$

Для холодних закусок: $n_{\text{х. з.}} = N \cdot m_{\text{х. з.}}$

Супів: $n_{\text{суп.}} = N \cdot m_{\text{суп.}}$

Других страв: $n_{\text{вт. бл.}} = N \cdot m_{\text{др. стр.}}$

Солодких страв: $n_{\text{сол.}} = N \cdot m_{\text{сол.}}$

Іншу продукцію (хліб, хлібобулочні вироби, холодні та гарячі напої, цукерки, печиво, фрукти) розраховують виходячи з нормативу на одного споживача.

Меню як складова стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства

Залежно від типу підприємства, його класу, контингенту споживачів, що обслуговується, застосовуються різні види меню: меню із вільним вибором страв, меню замовлених страв, меню денного раціону, меню комплексних обідів (сніданків, вечерь), меню дієтичного харчування, меню

дитячого харчування, банкетне меню, меню спеціальних видів обслуговування.

Меню – це перелік страв, кулінарних, борошняних, кондитерських, булочних виробів та напоїв власного виробництва із зазначенням виходу та ціни однієї порції.

Меню, затверджене директором, завідуючим виробництва, бухгалтером-калькулятором, є основним документом, який регулює процес обслуговування споживачів і визначає ступінь задоволення споживчого попиту на продукцію ресторанного господарства.

Під час складання меню необхідно дотримуватися таких вимог:

– використовувати асортимент страв, напоїв і кулінарних виробів, що рекомендується для відповідного типу та класу закладу ресторанного господарства;

– розміщувати закуски та страви відповідно до послідовності запису страв у меню;

– урахувувати сезонність;

– забезпечити різноманітність страв за днями тижня.

До меню страви записуються у певній послідовності із зазначенням виходу готової продукції (основного продукту, гарніру, соусу) та ціни. У меню ресторану вихід страв може не зазначатися.

3.2 ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ІЗ ВИРОБНИЦТВА КУЛІНАРНОЇ ПРОДУКЦІЇ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Загальні принципи організації роботи виробничих цехів закладів ресторанного господарства

До виробничих приміщень закладів ресторанного господарства належать різні цехи з виробництва напівфабрикатів, а також виготовлення страв, кулінарних і кондитерських виробів. Їхня структура та потужність залежить від типу підприємства, його спеціалізації.

Централізоване виробництво напівфабрикатів різного ступеню готовності організовується на заготівельних підприємствах у м'ясному, птахогольовому, овочевому, рибному, а також спеціалізованих цехах (кулінарному, борошняному та кондитерському). Воно передбачає поділ виробничого процесу на спеціалізовані лінії та ділянки з виготовлення подібних за технологією напівфабрика-

тів і виробів. Під час поділу враховується асортимент продукції, способи кулінарної обробки, вимоги санітарії, умови зберігання та реалізації продукції.

Призначення заготівельних цехів закладів ресторанного господарства – первинна обробка сировини та виготовлення напівфабрикатів для постачання їх до гарячого цеху свого закладу ресторанного господарства, а також інших доготівельних закладів, магазинів і відділів кулінарії, роздрібною мережі.

Під час організації заготівельних цехів будь-якої потужності необхідно дотримуватися:

- забезпечення поточності виробництва;
- послідовності здійснення технологічних процесів;
- забезпечення мінімальних технологічних і транспортних вантажних потоків;
- об'єднання в одних приміщеннях виробництв, які потребують однакового температурного режиму та вологості повітря;
- забезпечення вимог санітарії та заходів з охорони праці й техніки безпеки;
- розміщення складських охолоджувальних приміщень в одному блоці.

Важливе значення для виробництва напівфабрикатів має раціональне планування їхнього випуску шляхом розроблення виробничої програми. Виконання виробничої програми закладів досягається своєчасним забезпеченням їх сировиною у необхідній кількості й асортименті та ритмічністю виробництва.

Виконання завдання починається з одержання сировини, необхідної для випуску напівфабрикатів на добу або за зміну й виконується одночасно із розробленням виробничої програми цеху. Для одержання сировини з комори виписується вимога-накладна за встановленою формою.

Під час передавання з одного робочого місця на інше кількісного обліку сировини між робітниками однієї виробничої бригади не проводиться. Відповідальність за збереження сировини та якість напівфабрикатів, які виготовляються, несе кухар-бригадир, він також перевіряє роботу кожного члена бригади.

У заготівельних цехах зазвичай організовується кількісно-сумарний облік сировини та вихід напівфабрикатів.

Для успішної організації виробничого процесу в цехах закладів ресторанного господарства необхідно дотримуватись таких основних вимог:

- обрати раціональну структуру виробництва;
- забезпечити потоковість виробництва й послідовність здійснення технологічних процесів;
- розмістити устаткування за технологічним процесом;
- забезпечити робочі місця необхідним устаткуванням, інвентарем, інструментами;
- створити оптимальні умови праці.

Виробничі приміщення мають розміщуватися за перебігом технологічного процесу задля виключення зустрічних потоків сировини, напівфабрикатів і

готової продукції. Так, заготівельні цехи мають розташовуватися ближче до складських приміщень і мати зручний зв'язок із доготівельними цехами.

У доготівельних закладах ресторанного господарства для доробки напівфабрикатів, виготовлення страв організують гарячий, холодний цехи та цех доробки напівфабрикатів і обробки зелені.

Гарячий і холодний цехи належать до групи доготівельних цехів. У них здійснюється приготування різних страв для подальшої реалізації та споживання в залах. Розміщуються ці цехи переважно на одному рівні з залом або на поверсі, де знаходиться зал із найбільшою кількістю місць (за наявності декількох залів на різних поверхах). Вони мають бути взаємопов'язаними, а також з такими приміщеннями, як роздавальня, мийна столового посуду, цех доробки напівфабрикатів, обробки зелені. У цехах обов'язкова наявність природного освітлення.

У доготівельних цехах рекомендується використовувати секційне модульоване обладнання, що відповідає стандартам СЄВ за модулем (рівному 100 мм). Це дає змогу застосовувати прогресивні технології та більш сучасну організацію виробничих процесів.

Секційне модульоване обладнання встановлюється в одну або дві суміжні лінії, групами, у послідовності, що відповідає перебігу технологічного процесу. Таке розташування обладнання дає змогу скоротити необхідну виробничу площу, досягти зручного взаємозв'язку операцій технологічного процесу, забезпечити його безперервність.

У виробничих цехах необхідно також встановити різні види допоміжного обладнання: вставки, столи, функційні ємності, стелажі, контейнери.

Виробничі приміщення мають розташовуватися в наземних поверхах та орієнтуватися на північ і північний захід. Склад та площа виробничих приміщень визначаються будівельними нормами і правилами проектування (ДБН В 2.2-25:2009) залежно від типу й потужності підприємства. Площа виробничих приміщень має забезпечити безпечні умови праці й дотримання санітарно-гігієнічних вимог.

Висота виробничих приміщень має бути не менше 3,3 м, стіни заввишки 1,8 м від підлоги мають бути облицьованими керамічною плиткою, остання частина покривається світлою клейовою фарбою. Однак краще стіни облицьовувати світлою керамічною плиткою на всю висоту, що поліпшить умови санітарної обробки.

Підлога має бути водонепроникною, мати невеликий ухил до трапа, покриватися керамічною плиткою або іншим штучним матеріалом, що відповідає санітарно-гігієнічній вимогам.

У виробничих приміщеннях необхідно створити оптимальний мікроклімат. До факторів мікроклімату належать температура, вологість і швидкість руху повітря. На мікроклімат гарячого й кондитерського цехів впливає також теплове випромінювання від нагрітих поверхонь устаткування. Відкрита поверхня розпеченої плити виділяє промені, які можуть викликати тепловий удар у працівника.

Оптимальна температура у заготівельному й холодному цехах має бути в межах 16 – 18 °С, у гарячому й кондитерському цехах – 23 – 25 °С. Відносна вологість повітря в цехах має становити 60 – 70 %.

Зазначені мікрокліматичні умови створюються шляхом облаштування в усіх виробничих приміщеннях припливно-витяжної вентиляції.

Витяжна вентиляція має бути більше припливу повітря. У гарячих цехах крім загальної вентиляції, над тепловим устаткуванням (плитами, сковородами, фритюрницями, мармитами) передбачають місцеві вентиляційні відсмоктувачі, призначені для видалення пару.

Важливою умовою зниження стомлюваності працівників, попередження травматизму є правильне освітлення виробничих приміщень і робочих місць. В усіх цехах обов'язково має бути природне освітлення, а відстань робочих місць від вікон – не більше 8 м. Виробничі столи розміщують так, щоб кухар працював лицем до вікна або світло падало ліворуч. Для штучного освітлення використовують люмінесцентні лампи або лампи накаливання. Під час добору ламп необхідно дотримуватися норми: на 1 м² площі цеху має припадати 20 Вт світла.

Виробничі приміщення мусять мати підвід гарячої й холодної води до мийних ванн, електрокип'ятильників, казанів для варки їжі.

3.3 ОРГАНІЗАЦІЯ ВИРОБНИЦТВА НАПІВФАБРИКАТІВ У ЗАГОТІВЕЛЬНИХ ЦЕХАХ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Організація виробництва овочевих напівфабрикатів у закладах ресторанного господарства

Механічна обробка овочів і виробництво з них напівфабрикатів організовується на заготівельних підприємствах, у спеціалізованих цехах, на великих овочевих базах, а також підприємствах, що працюють на сировині.

У закладах ресторанного господарства з цією метою обладнується овочевий цех, у якому організовується механічна кулінарна обробка картоплі та овочів та виготовлення з них напівфабрикатів. Овочевий цех розміщують у тій частині закладу, де транспортування сировини до цеху може забезпечуватися безпосередньо з комори овочів, минаючи загальні виробничі коридори. Цех мусить мати зручний зв'язок з холодним і гарячим цехами, у яких завершується випуск готової продукції.

Асортимент напівфабрикатів овочевого цеху залежить від виробничої програми закладу та його потужності й встановлюється на основі затвердженої нормативної документації: картопля сира очищена; овочі сирі очищені: морква, буряк, цибуля; капуста білокачанна зачищена; коріння та зелень оброблені: коріння петрушки, селери, пастернаку; зелень петрушки, селери, естрагону, кро-

пу; цибуля зелена, салат зелений оброблені; овочі оброблені нарізані (редька, редис).

В овочевому цеху виділяються такі **приміщення**: для мийки та очищення картоплі й овочів, для доочищення картоплі та овочів, для охолодження напівфабрикатів; для збереження напівфабрикатної тари, для начальника цеху.

У разі переробки 18 т і більше картоплі на добу в овочевому цеху передбачається крохмальне відділення з виокремленням приміщень для сухого та сирого крохмалю, калориферної, комори сухого крохмалю.

Технологічний процес обробки овочів. Велике значення для раціональної організації технологічного процесу в овочевому цеху має правильне розміщення обладнання. Від розташування обладнання залежить продуктивність праці робітників, якість продукції, що випускається. Під час розміщення обладнання враховують обсяг роботи, кількість одночасно зайнятих робітників, конфігурацію приміщення та ін.

Залежно від типу закладу ресторанного господарства технологічний процес обробки овочів здійснюється за однією з двох схем:

– за надходження неочищених картоплі та овочів виконується миття, очищення (капусту свіжу зачищають, потім миють), доочищення вручну, промивання (коренеплодів, цибулі), нарізання (коренеплодів, цибулі, капусти), фасування, упакування та маркування, охолодження, зберігання і транспортування до експедиції;

– за надходження очищених картоплі й овочів здійснюється промивання, нарізання (коренеплодів, цибулі, капусти), фасування, упакування та маркування, охолодження, зберігання та транспортування до експедиції.

На невеликих підприємствах, які працюють на сировині, усе обладнання в цеху устанавлюється за перебігом технологічного процесу. Біля входу до приміщення обладнується скриня або засік для картоплі, коренеплодів та інших овочів, картоплечистка без терткової поверхні для миття картоплі та коренеплодів, поряд із нею картоплечистка для очищення картоплі та коренеплодів. За картоплечисткою устанавлюються столи для доочищення картоплі та коренеплодів, далі – ванна для зберігання очищеної картоплі, виробничі столи, універсальний привод, овочерізка.

Для очищення й миття інших видів овочів устанавлюються виробничий стіл, ванна з одним відділенням, стіл для доочищення цибулі, хрону; біля вхідної двері має бути раковина, біля картоплечистки – уловлювач піску. Для уловлювання крохмалю зі зливних вод картоплечистки, а також для перероблення відходів використовується відстійник крохмалю.

Під час організації роботи овочевого цеху будь-якої потужності до початку робочого дня весь асортимент овочів, призначений для переробки, має бути у наявності. Начальник цеху (бригадир, чистильник) мусять мати план виробництва напівфабрикатів (із зазначенням часу), узгоджений із планом випуску продукції інших цехів. Відповідно до плану виробництва напівфабрикатів будуються і графіки виходу на роботу.

Організація робочих місць в овочевому цеху. На рівень організації робочих місць в овочевому цеху чинить великий вплив обсяг робіт із очищення овочів. За невеликого обсягу оброблюваної сировини, коли різні технологічні процеси й операції можна виконувати послідовно на одному обладнанні, організуються загальні робочі місця для обробки картоплі, коренеплодів та інших овочів. У цехах великої потужності, коли декілька технологічних процесів виконуються паралельно, організуються окремі робочі місця для обробки картоплі, капусти, зелені, цибулі.

Під час організації робочих місць в овочевому цеху має забезпечуватися послідовність виконання всіх операцій технологічного процесу.

Технологічні лінії та ділянки, що виділяються в овочевому цеху, наведені в таблиці 3.4.

Сортування та калібрування картоплі за якістю й розміром. Ці операції здійснюються в калібрувальних машинах перед надходженням картоплі до картоплечистки. Вони дають змогу зменшити кількість відходів під час машинного очищення картоплі та коренеплодів: під час обробки в машині картоплі різних розмірів у першу чергу очищуються великі коренеплоди, а потім – дрібні, унаслідок чого великі очищуються до розміру середніх і дрібних, що збільшує відходи та знижує продуктивність праці робітників. Попереднє калібрування дає змогу завантажувати до машини картоплини приблизно однакового розміру. Не зважаючи на переваги калібрування картоплі та коренеплодів, його доцільно виконувати тільки за наявності калібрувальних машин. Сортування за якістю передбачає видалення зіпсованих, гнилих картоплин.

Таблиця 3.4 – Технологічні лінії та ділянки овочевого цеху

Лінія, ділянка	Виконувана технологічна операція	Рекомендоване технологічне обладнання
Лінія виробництва сирої очищеної картоплі. Лінія виробництва сирих очищених коренеплодів (морква, буряк)	Сортування, калібрування, миття, механічне очищення, доочищення, промивання, фасування, упакування	Калібрувальні машини, ванни мийні або картоплечистки без терткової поверхні, картоплечистки, ванна з двома відділеннями, або потоково-механізована лінія очищення картоплі, або лінія калібрування, миття й очищення буряка та моркви
Лінія обробки капусти б/к свіжої	Зачистка, фасування, упакування	Столи виробничі
Ділянка (лінія) обробки ріпчастої цибулі	Очищення, фасування, упакування	Столи з витяжним пристроєм або лінія очищення та миття цибулі
Ділянка обробки коріння та зелені	Перебирання, сортування, калібрування, миття, обсушування, очищення, нарізання	Столи виробничі, мийна машина або ванни, картоплечистка, пристрій для нарізання зелені

Миття. Для миття картоплі та коренеплодів використовуються мийні або мийно-очищувальні машини (на фабриках-заготівельних, у спеціалізованих цехах), а також пристосовані для цього картоплечистки без терткової поверхні та ванни (на невеликих підприємствах).

Для миття картоплі та коренеплодів у ручний спосіб використовуються низькі ванни, які встановлюються під трапом поряд із картоплечисткою. Картопля або коренеплоди висипаються з ящика або скрині у металеву сітку (відро з ґратчастим дном місткістю 8...10 кг), яка ставиться у ванну та поливається водою зі шланга. Установка високих ванн для миття картоплі та коренеплодів недоцільна через незручність завантажування та розвантажування.

Очищення картоплі та коренеплодів від шкірки поділяється на дві операції: попереднє очищення у спеціальних машинах і агрегатах (у невеликих за потужністю цехах (до 3 т на зміну) для очищення картоплі використовуються картоплечистки) та доочищення коренеплодів ручним способом.

Доочищення картоплі на великих підприємствах проводиться на конвеєрі, а на дрібних і середніх – корінницями на столах спеціальної конструкції, розрахованих на одне або декілька робочих місць. У кришку столу вбудована ванна з нержавіючої сталі, у яку складають очищену в картоплечистці картоплю та заливають водою. Корінниця працює сидячи на стільці з підлокітниками й упором для ніг. Праворуч від корінниці розташовується жолоб для очисток, ліворуч – отвір для доочищеної картоплі. Відходи по жолобу надходять до тари, розташованої під столом. Для ручного доочищення використовують спеціальні ножі: корінчастий с коротким лезом із довжиною 6...7 см) та скошеним кінцем; жолобковий, що має форму розрізаної вздовж трубки з гострим кінцем і виступом посередині (довжина ножа з ручкою – 18 см); ніж-скребок короткий, широкий, жолобоподібної форми, із зрізаним округлено-гострим кінцем (загальна довжина ножа – 17 см).

Після доочищення картоплю поміщають у ванну з водою і зберігають не більше 2 – 3 год.

В овочевих цехах великої потужності виробництво сирої очищеної картоплі здійснюється у потоково-механізований спосіб на лінії типу ПЛСК. Вона призначена для безперервного очищення картоплі з розфасуванням в оборотну тару. Сиру очищену картоплю, призначену для доготівельних підприємств ресторанного господарства, упаковують у поліетиленові мішки, спеціальні контейнери, фляги.

На технологічній лінії обробки коренеплодів (морква, буряк) використовується комплект обладнання. Коренеплоди спочатку миються у ваннах або в мийних вібраційних машинах (у великих цехах), потім через завантажувальну воронку похилим транспортером спрямовуються до дозатора картоплечистки, а після очищення – на конвеєр інспекції та доочищення, після чого подається до вагового дозатора. Потім вони піддаються ополіскуванню та зсипанню у тару (контейнери, корзини, мішки з поліетиленової плівки).

У великих овочевих цехах можна використовувати для обробки коренеплодів лінію очищення картоплі або спеціалізовану лінію калібрування, миття та очищення буряка та моркви.

Очищені картопля та коренеплоди спрямовуються для теплової обробки залежно від призначення у цілому вигляді або нарізаними.

Нарізання. Нарізка здійснюється як машинами, так і в ручний спосіб (фігурна). Для ручного нарізання та шаткування овочів на робочому місці встановлюються виробничі столи з металевими кришками. Ручне нарізання та шаткування овочів здійснюється на обробних дошках, укладених на кришку стола. Дошки виготовляються з дерева твердих порід, торцеві боки дошок маркірують.

Під час обробки овочів інструменти мають розташовуватися праворуч, а сировина – ліворуч від працівника. Зліва від працівника біля столу ставлять пересувну ванну з підготовленими до нарізання картоплею та коренеплодами, праворуч – тару для нарізаних напівфабрикатів. Нарізані картопля та коренеплоди складаються у пересувні ванни та спрямовуються до гарячого цеху для теплової обробки.

На технологічній лінії обробки капусти виконуються її зачищення від забрудненого листа та складання у тару. Операції виконуються вручну на виробничих столах.

На ділянці обробки цибулі, часнику, хрону їх очищують вручну. Із цією метою застосовуються спеціальні столи, оснащені витяжною вентиляцією. Витяжка дає змогу видаляти ефірні масла, які виділяються під час чищення та подразнюють слизову оболонку очей і органи дихання. У цибулін обрізають ножом шийки й донця, а потім видаляють верхню суху луску. Затарюють цибулю так само, як і коренеплоди. У великих цехах використовуються лінії очищення та миття цибулі.

Технологічний процес виробництва напівфабрикатів із коріння та зелені передбачає операції підготування сировини, очищення коріння, зеленої цибулі, кропу, салату, промивання коріння й зелені. Миють коріння у ваннах уручну або в мийних машинах періодичної та безперервної дії. Зелень промивають у ваннах уручну. Коріння селери очищують від шкірки на картоплечистці, а потім зачищають та промивають уручну; петрушку, пастернак, цибулю зелену, салат зелений, кріп очищують і миють уручну. Цю ділянку оснащують виробничими столами для підготовки сировини, мийними ваннами (мийною машиною), картоплечисткою. Транспортують напівфабрикати коріння та зелені до доготівельних закладів ресторанного господарства у функціональних ємностях.

На ділянці обробки коріння та зелені може бути організовано виробництво *напівфабрикатів «Редис та редька оброблені нарізані»*. Згідно з технічними умовами на ці напівфабрикати редис очищують від бадилля, а білий редис і редис червоний обрізні ще від шкірки вручну. У редьки та редису також обрізають остатки коренів. Редьку очищують від шкірки на картоплечистці або на лінії обробки коренеплодів (якщо вона оброблюється у великій кількості). Оброблені овочі промивають холодною водою, нарізають, затарюють у функціона-

льні ємності та спрямовують до камери інтенсивного охолодження. На ділянці додатково встановлюють овочерізку.

Обладнання для овочевого цеху добирається за Нормами оснащення залежно від типу й потужності закладу ресторанного господарства. Основні види обладнання овочевого цеху наведені на рис. 3.1 – 3.3.

Робочі місця оснащуються також інструментами, інвентарем для виконання технологічних операцій.

Організація праці в цеху. Роботу невеликих овочевих цехів організовує завідувач виробництва; великі овочеві цехи очолює начальник цеху або бригадир.



Рис. 3.1 – Овочерізка для нарізання сирих овочів



Рис. 3.2 – Картопличестка для очищення коренеплодів



Рис. 3.3 – Мийна ванна для овочів

**Організація виробництва
м'ясних напівфабрикатів
у закладах ресторанного
господарства**

Виробництво м'ясних напівфабрикатів організовується в м'ясних цехах заготівельних підприємств. Виготовлення м'ясних напівфабрикатів організовується у м'ясному цеху в закладах ресторанного

господарства, що працюють на сировині, на невеликих підприємствах м'ясний цех об'єднується з рибним цехом з виокремленням лінії обробки м'яса й м'ясопродуктів і лінії обробки риби.

Асортимент виготовлюваних напівфабрикатів:

великошматкові напівфабрикати:

- з яловичини (товстий і тонкий краї, верхній і внутрішній, боковий, зовнішній шматки задньої тазової частини тощо);
- зі свинини та баранини (корейка, окіст, лопаткова частина, грудинка тощо);

порційні напівфабрикати:

- з яловичини (вирізка, біфштекс натуральний, лангет, антрекот, зрази натуральні, яловичина духова, ромштекс у паніровці й без неї);
- зі свинини й баранини (котлети натуральні у паніровці й без неї, ескалоп, баранина, свинина духова, шніцель у паніровці й без неї);

дрібношматкові напівфабрикати:

- з яловичини (бефстроганов, піджарка, азу, гуляш, м'ясо для шашлику, м'ясо для салатів);
- з баранини (м'ясо для плову, шашлику, рагу);
- зі свинини (піджарка, гуляш, м'ясо для шашлику, рагу);
- рублені (шніцель натуральний рублений, котлети натуральні рублені, люля-кебаб, котлети московські, домашні, київські, біфштекс рублений);
- фарш м'ясний натуральний;
- кістки харчові.

Терміни зберігання основних видів м'ясних напівфабрикатів за температури 2 – 6°C такі: великошматкові напівфабрикати, розфасовані від 2,5 до 1,0 кг, – до 48 год., порційні напівфабрикати без паніровки – до 36 год., порційні у паніровці, дрібношматкові, кістки харчові, субпродукти охолоджені, шашлик маринований – до 24 год., рублені, у т. ч. підвищеної харчової цінності й комбіновані, – до 12 год., а рублений біфштекс заморожений зберігається за температури не вище 5°C до 48 год.

До складу приміщень м'ясного цеха входять дефростер, приміщення туалету туш, м'ясне відділення, охолоджувана камера напівфабрикатів, комора напівфабрикатної тари, приміщення для обробки костей, мийна інвентарю, приміщення для начальника цеху.

Організація технологічного процесу в цеху передбачає такі операції:

- дефростація – розморожування (якщо м'ясо надійшло у мороженому вигляді);
- зачищення поверхні та зрізання ветеринарних клейм;

- обмивання м'яса;
- обсушування;
- поділ туш на напівтуші й відруби;
- обвалку відрубів і виділення великошматкових частин;
- жилкування та зачищення великошматкових напівфабрикатів;
- виготовлення порційних, дрібношматкових і рублених напівфабрикатів;
- укладання у функціональні ємності;
- упакування, маркірування, охолодження, спрямування до експедиції.

Відповідно до цієї схеми організуються робочі місця у цеху.

Організація робочих місць у м'ясному цеху. Під час організації робочих місць у м'ясних цехах необхідно забезпечити виготовлення напівфабрикатів різних видів відповідно до кулінарного розрубу туш, раціональне використання відходів, контроль за якістю напівфабрикатів, облік м'ясопродуктів і виходу готових напівфабрикатів за видами, ціною та сумою.

Під час організації праці у м'ясному цеху велике значення має правильна розстановка працівників. Начальник цеху систематично має проводити інструктаж працівників із техніки безпеки й організувати їхнє навчання раціональним прийомам і методам роботи. Технологічні лінії та робочі місця мусять мати відповідно до санітарних вимог самостійне технологічне й організаційно-технічне оснащення, а розміщення обладнання має відповідати послідовності операцій механічної кулінарної обробки сировини і приготування напівфабрикатів.

Розморожування м'яса відбувається на повітрі за температури 20°C або у трьох приміщеннях дефростера на підвісних шляхах за температури 8 – 10°C й відносної вологості 85 – 95% до досягнення температури всередині продукту 4°C. Процес дефростації має тривати не менше 72 год. (3 дні), що створює сприятливі умови для повного поглинання м'язовими волокнами м'ясного соку, який знаходиться у вигляді кристалів льоду у міжклітинному просторі. Після закінчення відтаювання тушу, підвішену на гак, за допомогою роликового пристрою пересувають по монорейці до місця її обмивання.

Обмивання й обсушування туш проводиться у спеціальному приміщенні на підвісних шляхах або у ванні (якщо м'ясо надходить до цеху четвертинами) із попереднім видаленням клейма, забруднених місць, згустків крові. Для обмивання м'яса використовують спеціальний душовий пристрій, а у невеликих цехах – щітки-души. Обсушування м'яса виконують циркулюючим повітрям із температурою до 6°C або за допомогою серветок із бавовняної тканини. Для обсушування туш серветкою потрібно не більше 5 хв., тоді як за використання нагнітального повітря на це витрачається 1,5 – 2,0 год. Обсушування м'яса виключає ковзання у руках, що прискорює його обробку.

Розруб туш на частини здійснюється на стільці для розрубування м'яса (із твердих порід дерева) за допомогою стрічкової пили або різницької сокири (для невеликих цехів).

Технологічні операції з обробки сировини та виготовлення напівфабрикатів здійснюються у м'ясному відділенні, де виділяються такі **технологічні лінії та ділянки**:

- лінія виробництва великошматкових напівфабрикатів;
- лінія виробництва порційних і дрібношматкових напівфабрикатів;
- лінія виробництва напівфабрикатів із рубленого м'яса;
- ділянка обробки кісток;
- ділянка упаковки.

На технологічній лінії виробництва великошматкових напівфабрикатів операції з обвалки, зачищення й жилкування м'яса виконуються вручну на виробничих столах. У цехах, де переробляється більше 3 т за зміну, у цих цілях використовують конвеєр для обвалки й жилкування м'яса продуктивністю 7—12 т на зміну. Необхідна лінія конвеєра приймається з урахуванням існуючого нормативу: 1,6 м на одного працівника.

Для зручності роботи обвальника ширина столу має бути не менше 1 м. Довжина столу на одного працівника приймається за виконання операцій із обвалки м'яса 1,5 м, сортування, зачищення й жилкування – 1,25 м. Кришки столів виготовляють із нержавіючої сталі, дюралюмінію або дерева, оббитого оцинкованим залізом. Під кришками столів мають бути висувні ящики для зберігання інструменту й інвентарю. Для обвалки м'яса використовують спеціальні обвальовальні ножі – великий і малий. Обвалку м'яса доцільно поєднувати із його розділкою залежно від кулінарного призначення. Для цього на робочому місці встановлюють пересувні візки, ванни або іншу тару, у яку складають м'ясо.

Після жилкування й зачищення великошматкові частини м'яса сортирують і розподіляють таким чином: частину м'яса у вигляді великошматкових напівфабрикатів складають у функціональні ємності для подальшого транспортування до доготівельних закладів ресторанного господарства; м'ясо, що залишилося спрямовують до лінії виробництва порційних і дрібношматкових напівфабрикатів, лінію виробництва напівфабрикатів із рубленого м'яса та до кулінарного цеху для подальшої обробки.

Технологічні лінії та ділянки м'ясного відділення цеху, а також оснащення робочих місць наведено у таблиці 3.5.

На лінії виробництва порційних і дрібношматкових напівфабрикатів організовуються робочі місця для нарізання й рихлення м'яса, льезонування та панірування порційних шматків. Робочі місця обладнуються виробничими столами, під кришками яких мають бути ящики для інструментів і ґратчасті полки, на яких розміщують обробні дошки, листи й лотки. На столі встановлюють невеликий ящик для спецій і ваги. На стіні перед столом можуть бути технологічні картки, норми відходів м'яса й виходу напівфабрикатів. Поряд із робочим столом встановлюють пересувні стелажі з листами або лотками для транспортування підготовлених напівфабрикатів до холодильної камери або гарячого цеху.

Таблиця 3.5 – Технологічні лінії та ділянки м'ясного відділення цеху

Лінія, ділянка	Технологічна операція, що виконується	Рекомендоване технологічне обладнання
Лінія виробництва порційних і дрібношматкових напівфабрикатів	Нарізання, рихлення м'яса, льезонування, панірування порційних шматків	Виробничі столи, пересувні стелажі, машини для нарізання дрібношматкових напівфабрикатів, рихлення порційних шматків м'яса, змочування у льезоні, панірування порційних шматків м'яса
Лінія виробництва напівфабрикатів із рубленого м'яса	Подрібнювання, приготування рубленої й котлетної маси, дозування, формування, панірування	М'ясорубки, автомати дозувально-формувальні, автомати формування й панірування виробів із натурального рубленого м'яса й котлетної маси, машини для формування котлет, фаршмішалки; для невеликих цехів (до 3 т перероблювальної сировини за зміну) – універсальний привод із комплектом змінних механізмів (м'ясорубка, механізми для збивання й перемішування продуктів, подрібнювання сухарів і спецій, нарізання м'яса на бефстроганов). Виробничі столи, стелажі, пересувні ванни
Ділянка обробки костей	Подрібнення, миття, упакування	Машини для подрібнення кісток, виробничі столи, пересувні ванни й ємності, стелажі

На лінії виробництва напівфабрикатів із рубленого м'яса організуються робочі місця для подрібнювання м'яса, приготування рубленої або котлетної маси, дозування, формування й панірування напівфабрикатів.

У великих заготівельних підприємствах м'ясні цехи більш механізовані, застосовуються транспортери, підвісні та поточкові механізовані лінії тощо.

Обладнання технологічних ліній м'ясного відділення наведено на рис. 3.4 – 3.6.



Рис. 3.4 – М'ясорубка настільна



Рис. 3.5 – М'ясорубка стаціонарна



Рис. 3.6 – Куттер

Робота м'ясного цеху заготівельного підприємства залежно від потужності організовується в одну або дві зміни. У великих цехах можуть організовуватися окремі бригади обвальників, жилкувальників, виготовлювачів напівфабрикатів. Обвалку м'яса виконують обвальники III, IV і V розрядів. Жилкування м'яса виконують жилкувальники I, II і III розрядів. Нарізку напівфабрикатів здійснюють виготовлювачі напівфабрикатів III і IV розрядів. У м'ясних цехах ресторанів, їдалень працюють кухарі III і IV розрядів.

У великих м'ясних цехах працівники протягом робочого дня зайняті однорідною роботою, тобто застосовується поопераційний розподіл праці. У невеликих м'ясних цехах кухар виконує по черзі всі операції.

Організація виробництва напівфабрикатів з птиці в закладах ресторанного господарства

Розділка тушок птиці та виробництво напівфабрикатів з них здійснюється у птахогольовому цеху. Для вироблення напівфабрикатів використовують тушки курей, курчат, качок, індичок,

які надходять напівпотрошеними в охолодженому або замороженому вигляді.

Асортимент напівфабрикатів, що випускаються цехом:

- напівфабрикати з м'яса курей (тушка куряча, філе куряче з кісточкою й без, окіст курячий, набори для бульйону, холодцю, рагу, суповий набір);
- напівфабрикати рублені з м'яса птиці (котлети особливі з індички);
- напівфабрикати з м'яса качок (тушка качина, окіст, грудинка, набори для бульйону, холодцю, рагу, суповий, напівфабрикат для шийок фаршированих);
- напівфабрикати з м'яса індичок (тушка індича, філе, окіст, стегно, гомілка індичині, набори для бульйону, холодцю, рагу, суповий, напівфабрикат для шийок фаршированих);
- напівфабрикати з м'яса птиці (тушки курчат розділені).

Крім птиці, у цеху обробляють субпродукти (нирки, печінку, язика, серце й ін.).

У птахогольовому цеху виділяються такі **приміщення**: дефростер, приміщення для обпалювання птиці, птахогольове відділення, охолоджувана каме-

ра напівфабрикатів, мийна інвентарю, комора напівфабрикатної тари, приміщення начальника цеху.

Технологічний процес обробки птиці складається з таких операцій:

- розморожування мороженої птиці;
- обпалювання;
- видалення голів, шийок, ніжок, крил;
- потрошіння;
- промивання й обсушування;
- формування та заправка тушок;
- виготовлення напівфабрикатів;
- укладання у функціональні ємності;
- охолодження;
- упакування, маркірування та спрямування до експедиції.

Технологічні лінії птахогольового цеху, а також оснащення робочих місць наведено у таблиці 3.6.

Організація робочих місць. Розморожування тушок птиці відбувається на повітрі на стелажах або у спеціально охолоджувальному приміщенні за температури 8 – 10°C й відносної вологості 85 – 95% протягом 10 – 12 г. Тушки птиці укладають на стелажі або розвішують на вішалах.

Таблиця 3.6 – Технологічні лінії птахогольового цеху

Лінія, ділянка	Технологічна операція, що виконується	Рекомендоване технологічне обладнання
Лінія розділки тушок птиці	Розморожування, опалювання, видалення ніг, голови, ший, крил, потрошіння, миття, обсушування, формування тушок	Пристрій для обпалювання птиці (опалювальний горн), пила дискова, столи виробничі, ємності пересувні, стелажі
Лінія виробництва натуральних і рублених напівфабрикатів з м'яса птиці	Поділ тушок птиці на частини, виділення натуральних напівфабрикатів, нарізка, відділення м'якоті птиці, подрібнення, перемішування із компонентами, дозування, формування, панірування	М'ясорубка, фаршмішалка, машина для формування котлет, столи виробничі, стелажі, ємності пересувні
Лінія обробки субпродуктів птиці	Оброблення ніг, зачистка, миття, нарізка субпродуктів, фасування наборів	Машина (привод) універсальна з механізмом для видалення дзьобів і кігтів, машина для зняття кутикули, машина для розрізання шлунків, столи виробничі, стелажі, ємності пересувні, ванни мийні

Обпалювання птиці проводиться з метою видалення зі шкіри птиці волосоподібного пера. Із цією метою використовується спеціальний пристрій для обпалювання птиці – опалювальний горн – продуктивністю 40 – 60 тушок за

годину. Щоб уникнути пошкодження шкіри й розтоплення підшкірного жиру, тушки птиці пропускаються через опалювальний горн протягом не більше 30 с., пеньки, що залишилися, видаляються вручну.

Видалення голови, шиї, ніг, крил здійснюється дисковою пилою.

Потрошіння птиці виконується вручну на виробничих столах із вбудованими мийними ваннами, *промивання* проводиться холодною водою з одночасним видаленням згустків крові й залишків нутроців. Виробничі столи для потрошіння птиці, а також для її формування й заправки розміщуються вздовж конвеєра. Біля кожного робочого місця передбачаються пересувні ємності для складання відходів.

Робочі місця оснащуються таким інвентарем і спеціальним інструментом: обробні дошки, ножі-рубачи, ножі кухарської трійки, спеціальні ножі з серпоподібними лезами для потрошіння птиці, пінцети для видалення пір'яних пеньків із тушок, сито, сапка для відбивання філе, мусат для нагострювання і правки ножів тощо. Установлюється також ваговимірвальне обладнання – ваги настільні.

Для зберігання запасу напівфабрикатів у цеху розміщується холодильна шафа або виробничий стіл із вбудованою холодильною шафою.

Тушки птиці й порційні напівфабрикати складаються у функціональні ємності, у металеві ящики або лотки й спрямовуються до холодильних камер, де зберігаються за температури 0 – 6°C. Терміни зберігання напівфабрикатів із птиці за цією температури такі: тушки, філе натуральне й паніроване, стегенця – до 48 год., котлети, потрухи, супові набори – до 12 год., у т. ч. на підприємстві-виготовлювачі – 6 годин.

Контроль за якістю напівфабрикатів здійснюється санітарно-технологічною харчовою лабораторією.

Первинна обробка птиці у ресторанах і їдальнях виконується на ділянці, відведеній у м'ясо-рибному цеху підприємства. Технологічні операції з обробки птиці здійснюються так само, як і у птахогольовому цеху заготівельного закладу ресторанного господарства. Асортимент напівфабрикатів готується відповідно до меню.

У ресторанах, крім сільськогосподарської птиці, обробляється дичина за тією ж технологічною схемою.

Усі виробничі операції виконуються кухарями III, IV і V розрядів.

***Організація виробництва
рибних напівфабрикатів
у закладах ресторанного
господарства***

Централізоване виробництво напівфабрикатів з риби здійснюється у *рибних цехах* заготівельних підприємств ресторанного господарства.

Відповідно до технічних умов й технологічних інструкцій передбачається виготовлення такого асортименту напівфабрикатів із риби: риба спеціальної ро-

зділки охолоджена й морожена; риба, нарізана на порції, панірована в сухарях; котлети, биточки, тефтельки, фрикадельки рибні.

У рибному цеху виділяють такі приміщення: рибне відділення, охолоджувальна камера напівфабрикатів, мийна інвентарю, приміщення приготування фіксатора, комора напівфабрикатної тари, приміщення начальника цеху.

У цеху виділяють: технологічну лінію обробки риби з кістковим скелетом та лінію виробництва рибних напівфабрикатів (биточки рибні).

Технологічний процес виробництва риби спеціальної розділки включає такі операції:

- розморожування мороженої риби або вимочування солоної;
- очищення від луски;
- видалення плавників, голови, нутрощів;
- промивання;
- фіксація в охолодженому розсолі;
- виготовлення напівфабрикатів;
- охолодження напівфабрикатів в охолоджувальних камерах;
- упакування;
- маркування.

На технологічній лінії виготовлення рибних биточків виконуються такі операції:

- оброблення риби на філе зі шкірою без кісток;
- подрібнення риби та хліба на м'ясорубці;
- додавання компонентів і перемішування у фаршмішалці;
- дозування, формування та панірування биточків на котлетному автоматі;
- укладання напівфабрикатів у функціональні ємності;
- охолодження, упакування та маркування.

Розморожування проводиться у холодній воді з температурою не вище 20°C (2 л води на 1 кг риби) із додаванням кухарської солі (7 – 10 г солі на 1 л води) з метою запобігання рибою втрати мінеральних речовин, що розчиняються у воді. Необхідно слідкувати за температурою води. Навіть короткочасне відтавання за температури 35 – 40°C викликає денатурацію частини білків риби, внаслідок чого значно змінюється їхня розчинність, зменшується кількість води, що утримується білками, збільшуються втрати соку, з'являється специфічний запах. Робочі місця обладнуються ваннами з механізованим завантажуванням й вивантажуванням риби у сітчастих контейнерах або пересувними ваннами.

Креветки, мускул морського гребінця, рибне філе, рибу осетрових порід відтають на повітрі за кімнатної температури.

Вимочування. Солена риба перед вимочуванням заливається холодною водою, щоб вона злегка набухла і її можна було легко обробити. Залежно від міцності посолу рибу вимочують протягом 4 – 6 годин, кожні 1 – 2 години змінюючи воду (у ванних).

Операції з видалення луски, зрізання плавників, відділення голів механізовані. Під час організації робочих місць їх оснащують лускоочищувальним пристроєм, плавникорізкою, машиною, що відсікає голови. За відсутності лускоочищувальних машин луску риби видаляють спеціальними пристосуваннями (терками і скребками).

Для видалення слизу з тушок сома, ліня, вугра, їх натирають сіллю, а потім промивають, ліня попередньо опускають на 2–3 с у гарячу воду (80–90°C). У деяких видів риби (камбала, далекосхідна навага, сом) видаляють шкіру.

Потрошіння здійснюється вручну за допомогою малого ножа й комплекту кухарської трійки.

Промивання риби здійснюється вручну у двох водах трав'яними щітками на виробничих столах із вбудованими мийними ваннами, а також використовується спеціальний стіл для стікання води з риби після промивання.

З метою запобігання під час збереження розділеної риби втрати соку й розмноження мікрофлори на поверхні тушок, риба піддається фіксації в охолоджену до 4–6°C) 15 %-ому розчині повареної солі протягом 5 – 6 хвилин.

Приготування напівфабрикатів. Для виробництва порційних, дрібношматкових напівфабрикатів із риби та виробів із котлетної маси встановлюються виробничі столи, на яких розміщуються комплект ножів кухарської трійки, обробні дошки, набір спецій і приправ (у спеціальному ящику) та настільні ваги. Інструменти зберігають у спеціальному ящику або у висувних ящиках виробничих столів. Тарою для напівфабрикатів служать листи, функціональні ємності, які розміщуються на стелажах, у холодильних шафах або камерах.

Для зберігання напівфабрикатів використовують холодильні шафи (рис. 3.7 – 3.8).



Рис. 3.7 – Холодильна шафа



Рис. 3.8 – Стіл з охолоджувальною поверхнею

Термін зберігання (від закінчення технологічного процесу до реалізації напівфабрикатів) не має перевищувати 24 год., у тому числі на підприємстві-виготовлювачі – не більше 8 год.

На технологічній лінії виготовлення рибних биточків відбувається:

- розділка риби на філе зі шкірою без кісток;
- подрібнення риби і хліба на м'ясорубці;
- додавання компонентів й перемішування у фаршмішалці;
- дозування, формування й панірування биточків на котлетному автоматі;
- укладання напівфабрикатів у функціональні ємності;
- охолодження, упакування й маркування.

Для організації робочих місць із приготування котлетної маси з риби на робочих місцях використовується м'ясорубка або універсальний привод зі змінними механізмами (м'ясорубка, фаршмішалка, розмелювальна машина), ванна для замочування хліба, виробничі столи, пересувні стелажі, контейнери, настільні ваги, інвентар – ножі, обробні дошки.

Технологічний процес обробки риби сімейства осетрових передбачає такі операції:

- розморожування на повітрі на стелажах. Тривалість розморожування становить 12 – 14 год.;
- видалення голів, візиги, зрізання спинних жучок, плавників;
- пластування на ланки;
- ошпарювання;
- зачищення поверхні ланок риби;
- промивання;
- укладання в тару, маркування, транспортування.

Усі операції виконуються вручну на виробничих столах. Для промивання риби використовуються мийні ванни, а для ошпарювання – плити або сковороди електричні.

У рибному цеху на підприємствах середньої потужності переробляється уся риба, що надходить, і виготовляються напівфабрикати високого ступеня готовності – порційні шматки, січені вироби, які спрямовуються до гарячого цеху для теплової обробки.

На невеликих і середніх підприємствах, що працюють на сировині, обробка м'яса й риби організовується у м'ясо-рибному цеху. Основною вимогою до організації цеху є розмежування технологічного обладнання, інвентарю та інструмента для обробки м'яса й риби. У таких цехах виділяються роздільні лінії обробки цих видів сировини. Усе обладнання й інвентар мають бути промарковані відповідно до ліній, де обробляється сировина.

Площа м'ясо-рибного цеху залежить від потужності закладу ресторанного господарства та його пропускнуєї спроможності.

Робота рибного цеху здійснюється в одну або дві зміни. У заготівельних підприємствах роботу очолює начальник цеху або бригадир. До складу працівників цеху входять виготовлювачі напівфабрикатів III і IV розрядів. Рибу осетрових порід обробляють кухарі IV розряду.

У рибних цехах ресторанів, їдалень працюють кухарі III і IV розрядів; очолює роботу цеху завідувач виробництва або бригадир.

3.4 ОРГАНІЗАЦІЯ ВИРОБНИЦТВА КУЛІНАРНОЇ ПРОДУКЦІЇ В ДОГОТІВЕЛЬНИХ ЦЕХАХ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Організація роботи доготівельних цехів у закладах ресторанного господарства

Організація централізованого виробництва напівфабрикатів визначає характер виробничого процесу, тому розрізняють доготівельні цехи закладів ресторанного господарства:

- які працюють на сировині;
- які одержують напівфабрикати.

Виробничою програмою доготівельних цехів є план-меню.

Режим роботи доготівельних цехів установлюється залежно від умов реалізації страв і кулінарних виробів. Робота виробничих бригад цих цехів суворо узгоджується з часом роботи залів і з графіком потоку споживачів у закладі.

Порядок розташування робітників у доготівельних цехах залежить від типу закладу, обсягу виробництва, способу та часу реалізації готових страв.

У доготівельних цехах може працювати одна або кілька виробничих бригад, до яких входять висококваліфіковані кухарі, які можуть працювати в одну, дві або три зміни залежно від режиму роботи закладу.

Загальне керівництво доготівельними цехами здійснює завідувач виробництва. Він складає план-меню, дає завдання кухарям або бригадирам, визначає та контролює термін випуску страв, перевіряє якість готової продукції, координує роботу заготівельних і доготівельних цехів.

Під час організації технологічного процесу у доготівельних цехах закладів, які працюють на напівфабрикатах, можливе виконання основних операцій із приготування страв і кулінарних виробів в одному приміщенні, що дає змогу завідувачу виробництва здійснювати безперервне спостереження за перебігом процесу.

Організація роботи гарячого цеху в закладах ресторанного господарства

Гарячий цех є основним цехом закладу ресторанного господарства, у якому завершується технологічний процес приготування їжі: здійснюється теплова обробка продуктів і напівфабрикатів, варіння бульйонів,

приготування супів, соусів, гарнірів, других страв, а також виконується теплова обробка продуктів, що надходять для доробки до холодного цеху для виготов-

лення холодних і солодких страв. Із гарячого цеху готові страви надходять безпосередньо на роздавальні для реалізації споживачеві.

До гарячого цеху надходять напівфабрикати з усіх заготівельних цехів закладу, тому необхідно забезпечити зручний зв'язок цехів. Приміщення гарячого цеху необхідно розташовувати поряд із холодним цехом і мийною столового посуду, а також необхідно забезпечити його безпосередній зв'язок із роздавальною. Якщо на підприємстві ресторанного господарства зали розміщуються на декількох поверхах, то доцільно розташувати гарячий цех на поверсі, де найбільша кількість місць у залі. Готова продукція доставляється в зали на інші поверхи за допомогою підйомника. У гарячому цеху обов'язково передбачається природне (денне) освітлення.

Важливим в організації роботи гарячого цеху є *спеціалізація* його працівників на приготуванні окремих видів страв. Розповсюджена спеціалізація – приготування перших і других страв. Виходячи з цього, у гарячому цеху зазвичай виділяють два відділення: супове (для приготування перших страв) й соусне (для приготування других страв, гарнірів, соусів, напоїв). На підприємствах, де немає борошняних цехів, у гарячому цеху організуються ділянки для приготування других борошняних страв.

Робота гарячого цеху, як і інших виробничих ділянок, переважно залежить від правильної організації робочих місць, оснащеності їх відповідним обладнанням.

Гарячий цех оснащується таким сучасним обладнанням: теплове (пароконвектомати, електричні плити, казани, сковороди, фритюрниці, грилі, шафи для смаження тощо), холодильне (холодильні шафи), механічне (універсальні приводи, машина для приготування картопляного пюре, кухонні комбайни тощо) і немеханічне (столи виробничі різних конструкцій і модифікацій, стелажі).

Для раціональної організації робочого місця кухаря варто застосовувати також модульні виробничі столи й інше допоміжне обладнання. Устаткування, яке можна застосовувати у всіх доготівельних цехах:

- столи з охолоджуваною шафою й гіркою – застосовуються для приготування порціонних супів (у ємностях гірки передбачений набір необхідних продуктів);

- столи з охолоджуваною шафою – застосовуються для оформлення страв, зберігання напівфабрикатів, зелені в охолоджуваній шафі ємністю до 0,3 м³;

- стіл із вбудованою мийною ванною СВМ-1500 – призначений для доробки напівфабрикатів, зелені, фруктів і т.д.;

- стіл для установки засобів малої механізації СВММ-1500 – має розетки з підключеною електроенергією;

- вставки до теплового устаткування ВР – допоміжні елементи в технологічних лініях модульного обладнання (модуль дорівнює 100);

- секції-вставки до теплового обладнання із краном-змішувачем – устатковуються в технологічних лініях для заповнення наплитних кастроль;

– ванна пересувна для промивання гарнірів – має чашу, установлену на візок.

Обладнання гарячого цеху добирають за нормами оснащення торговельно-технологічним і холодильним обладнанням відповідно до типу й потужності закладу ресторанного господарства, асортименту страв, що ним виготовляється, його режиму роботи, максимального завантаження залу в годину «пік», а також форм обслуговування споживачів. Так, у ресторанах, де супи готують невеликими партіями, стаціонарних казанів для приготування їжі потрібно менше, ніж у їдальнях, що мають стільки ж місць.

У гарячому цеху доцільно використовувати секційно-модульоване обладнання, яке забезпечує зручний зв'язок і послідовність здійснення різних стадій технологічного процесу та поліпшує умови роботи виробничого персоналу. Його можна встановлювати в острівний спосіб або організовувати кілька технологічних ліній – для приготування супів і гарячих напоїв; гарячих страв; гарнірів та соусів.

За лінійного принципу розташування секційно-модульованого обладнання скорочуються шляхи руху персоналу та переміщення продуктів, напівфабрикатів, готових страв. Найбільш доцільне розташування обладнання трьома паралельними лініями. У середній частині цеху в одну лінію встановлюється теплове обладнання, а по обидва боки від нього розташовуються робочі місця для підготовки продуктів до теплової обробки. На одній лінії обробляються продукти для перших страв, а на іншій – для других страв, соусів і гарнірів.

Секційно-модульоване обладнання дає змогу заощадити виробничу площу на 5-7 %, підвищує ефективність використання обладнання, знижує стомлюваність персоналу, підвищує його працездатність.

Секційно-модульоване обладнання забезпечується індивідуальним витяжним пристроєм, що видаляє із цеху шкідливі гази, які утворюються під час смаження продуктів, що сприяє створенню сприятливого мікроклімату в цеху й поліпшенню умов праці.

Страви, виготовлені в гарячому цеху розрізняються за такими ознаками:

- за характеристикою використаної сировини – із картоплі, овочів і грибів; із круп, бобових і макаронних виробів; із яєць і сиру; з риби й морепродуктів; із м'яса й м'ясних продуктів; із птиці, дичини, кролика й ін.;
- за способом кулінарної обробки – відварені, припущенні, тушковані, смажені, запечені;
- за характером споживання – супи, гарячі страви, гарніри, напої й ін.;
- за призначенням – для дієтичного, шкільного харчування й ін.;
- за консистенцією – рідкі, напіврідкі, густі, пюреподібні, в'язкі, розсипчасті.

Страви гарячого цеху мають відповідати вимогам державних стандартів, стандартів галузі, стандартів підприємств, збірників рецептур страв і кулінарних виробів, технічних умов і вироблятися за технологічними інструкціями й картами, техніко-технологічними картами за дотримання санітарних правил для закладів ресторанного господарства.

Мікроклімат гарячого цеху. Температура в цеху за вимогами наукової організації праці не має перевищувати 23°C, тому передбачається потужна припливно-витяжна вентиляція (швидкість руху повітря 1 – 2 м/с); відносна вологість повітря 60 – 70 %. Для зменшення впливу інфрачервоних променів, які виділяються нагрітими поверхнями для смаження, площа плити має бути менше в 45 – 50 разів площі підлоги.

Режим роботи гарячого цеху залежить від режиму роботи закладу, завантаження зала й форми відпускання готової продукції. Для вчасного виконання виробничої програми працівники гарячого цеху мають починати роботу не пізніше ніж за дві години до відкриття залу.

Організація робочих місць у гарячому цеху закладів ресторанного господарства

Супове відділення. Технологічний процес приготування перших страв відбувається у суповому відділенні та складається переважно з двох стадій: приготування бульйонів і приготування супів. Відповідно до

цього організуються робочі місця кухарів, які об'єднуються у дві паралельні лінії: лінія теплового обладнання та лінія немеханічного обладнання.

У суповому відділенні встановлюються варильні котли, казани різної місткості, сковороди для пасерування коріння, плити, виробничі столи різної конструкції (стіл із охолоджувальною шафою для збереження протягом невеликого терміну жиру, сметани, зелені; стіл із вбудованою мийною ванною; столи для зберігання інвентарю, спецій), пересувні ванни, стелажі. У достатній кількості необхідно передбачати наплитні каструлі, мірну тару, інвентар (друшляки, шумівки, ножі кухарські, голки), настільні ваги, обробні дошки, гірки для короткочасного збереження зелені, спецій, приправ.

У суповому відділенні гарячого цеху виготовляють кісткові, м'ясо-кісткові, курячі, рибні та грибні бульйони. Найбільша тривалість варки у кісткового й м'ясо-кісткового бульйонів (4 – 6 год.). Їх готують заздалегідь, зазвичай напередодні поточного дня.

У їдальнях великої потужності, де асортимент супів невеликий (2 – 3 найменування), супи готують великими партіями, тому потрібно багато бульйону, що викликає необхідність використовувати стаціонарні варильні котли (казани) – електричні, газові або парові. Частіше застосовують електричні варильні котли (казани) місткістю 60, 100, 160, 250 літрів. Над стаціонарними котлами (казанами) встановлюють місцеву витяжну вентиляцію у вигляді зонту, приєднану до загальної витяжної системи.

Кількість варильних котлів (казанів) і їхня місткість залежать від потужності закладу. Поблизу казанів для зручності роботи встановлюють у лінію виробничі столи, призначені для виконання допоміжних операцій. Після приготування бульйону котли (казани) промивають і використовують для варіння супів.

Лінії немеханічного обладнання складаються з виробничих столів різної конструкції (стіл із вмонтованою ванною, стіл із підключенням засобів малої

механізації, стіл із охолоджуваною шафою), пересувної ванни для промивання гарнірів до прозорих бульйонів.

У ресторанах, де перші страви виготовляються невеликими партіями в наплитному посуді (наплитні каstrулі, котли, казани до 20 літрів), на лінії теплового обладнання встановлюють електричні плити, а до лінії немеханічного обладнання – стіл із охолоджувальною шафою й гіркою. У ємності гірки розміщують продукти, що використовуються під час приготування супів (маслини, каперси, зелень, огірки й ін.). Для приготування супів-пюре використовують механічне обладнання (універсальний привод або кухонну універсальну машину зі змінними механізмами).

У лініях секційно-модульованого теплового обладнання передбачають секції-вставки, які застосовують як додаткові елементи і створюють зручності у роботі кухарів.

Між лініями теплового й немеханічного обладнання має бути передбачена відстань не менше 1,5 м.

Із теплового обладнання також встановлюють мармити (стаціонарні або пересувні), призначені для збереження температури і смакових якостей супів. Супи мають відпускатися з температурою не нижче 75°C, тривалість реалізації супів за масового приготування – не більше 2 – 3 год.

У соусному відділенні організуються робочі місця для смаження, тушкування, припускання, варки, запікання. У цьому відділенні встановлюються плити електричні, шафи для смаження й теплові електричні, сковороди й жаровні електричні, пароконвектомати, фритюрниці, печі шашличні та інше спеціалізоване обладнання, яке дає змогу скоротити час теплової обробки продуктів із одночасним дотриманням технології та забезпеченням високої якості готової продукції.

У соусному відділенні гарячого цеху їдальні до лінії теплового обладнання встановлюються котли або спеціальні варильні пристрої (УЕВ-60) для приготування гарнірів і соусних страв, тушкування й варки овочів.

Для короткочасного зберігання гарнірів і соусів у гарячому стані, а також оформлення порційних страв до лінії теплового обладнання на робочих місцях кухарів ресторанів встановлюється спеціальний мармит.

Гарячі напої у невеликих кількостях виготовляють у наплитному посуді у соусному відділенні (на плиті), однак можуть бути організовані із цією метою і спеціалізовані ділянки, які оснащують кип'ятильниками й кавоварками, апаратами для приготування й роздавання гарячих напоїв (чаю, кави, какао).

Поряд із тепловим і немеханічним обладнанням у гарячому цеху встановлюється й механічне обладнання: універсальний привод із комплектом змінних механізмів, машина для приготування картопляного пюре, протиральні машини.

У закладах ресторанного господарства, крім ресторанів, де страви готуються тільки за замовленням споживачів, незалежно від обсягу продукції, необхідно враховувати граничні терміни реалізації страв:

- другі страви смажені – 1 год.;

- другі страви відварені, припущенні, тушковані – 2 год.,
- гарніри овочеві – 2 год.;
- каші розсипчасті, капуста тушкова – 6 год.,
- гарячі напої – 2 год.

В окремих випадках відповідно до вимог санітарних правил вимушеного зберігання їжі, що залишилася, її необхідно остудити і зберігати за температури 2 – 6⁰ С не довше 18 год. Перед реалізацією охолоджена їжа перевіряється та проходить дегустацію завідувачем виробництва, після чого обов'язково піддається тепловій обробці (кип'ятіння, смаження на плиті або у шафі для смаження). Термін реалізації їжі після цієї теплової обробки не має перевищувати однієї години. Забороняється змішувати залишки їжі від попереднього дня з їжею, приготованою в той же день чи раніше.

Заборонено залишати на наступний день в соусному відділенні гарячого цеху такі страви та кулінарні вироби:

- млинчики з м'ясом і сиром;
- рублені вироби з м'яса, птиці, риби;
- соуси;
- омлети;
- картопляне пюре;
- варені макаронні вироби.

У сировині й харчових продуктах, що використовуються для приготування страв, вміст потенційно небезпечних для здоров'я речовин хімічного й біологічного походження (токсичних елементів, антибіотиків, пестицидів, патогенних мікроорганізмів і ін.) не має перевищувати норми, встановлені медико-біологічними вимогами й санітарними нормами якості продуктів харчування. Ця вимога зазначена у ДСТУ 30390-95 «Громадське харчування. Кулінарна продукція, реалізована населенню. Загальні технічні умови».

Під час приготування страв і кулінарних виробів використовують різний кухонний посуд та інвентар.

Із кухонного посуду в гарячому цеху застосовують:

- наплитні котли місткістю 5, 10, 15 і 20 л для варіння і смаження страв із м'яса, овочів; казани (коробіни) для варки і припускання риби;
- котли для варки дієтичних страв на пару зі штахетом-вкладишем ;
- каструлі місткістю 1,5; 2, 4, 5, 8 і 10 л для приготування невеликої кількості порцій варених, тушкованих гарячих страв, соусів;
- сотейники місткістю 2, 4, 6, 8 і 10 л для пасерування овочів, пюре (на відміну від котлів, сотейники мають більш товсте дно);
- листи металеві й великі чавунні сковороди для обсмажування напівфабрикатів із м'яса, риби, овочів, птиці;
- сковороди малі й середні чавунні з ручкою для смаження млинців, млинчиків, приготування омлетів;
- сковороди з 5, 7 і 9 ємностями для приготування яєчні-глазунії в масовій кількості;

– сковороди чавунні з пресом для смаження курчат-табака тощо.

Із кухонного інвентарю у гарячому цеху застосовують вінчики, веселки, виделки кухарські (великі й малі); грохот; лопатки для млинців, котлет, риби; пристосування для проціджування бульйону, сита різні, друшляки, шумівки, черпаки, шпажки для смаження шашликів.

Теплова обробка напівфабрикатів високого ступеня готовності, що надходять із заготівельних закладів ресторанного господарства, проводиться безпосередньо у функціональних ємностях.

Робота в гарячому цеху відрізняється складністю й різноманітністю та потребує наявності кухарів різної кваліфікації. Рекомендоване таке співвідношення кухарів у гарячому цеху: VI розряду (майстер-кухар) 15 – 17 %, V розряду 25 – 27 %, IV розряду 32 – 34 % і III розряду 24 – 26 %.

До виробничої бригади гарячого цеху входять також мийники кухонного посуду, кухонні підсобні працівники.

Кухар VI розряду (за відсутності такого V розряду) зазвичай є бригадиром або старшим кухарем, який відповідає за організацію технологічного процесу в цеху, за якість і дотримання виходу страв. Він стежить за дотриманням технології приготування страв і кулінарних виробів, порційних, фірмових, банкетних страв. Кухар V розряду готує й оформлює страви, які вимагають найбільш складної кулінарної обробки. Кухар IV розряду готує супи й гарячі страви масового попиту, пасерує овочі, готує пюре. Кухар III розряду підготує продукти (нарізає овочі, варить крупи, макаронні вироби, смажить картоплю, вироби з котлетної маси тощо).

У невеликих гарячих цехах роботу цеху очолює завідувач виробництва.

**Організація роботи
холодного цеху
закладів ресторанного
господарства**

Холодний цех організовується майже в усіх закладах ресторанного господарства (у ресторанах, їдальнях, кафе тощо). У спеціалізованих закладах і в закладах невеликої потужності, які реалізують обмежений асортимент холодних

страв і закусок, для приготування холодних страв виділяється окреме робоче місце в загальному виробничому приміщенні.

Холодний цех розташовується переважно в одному з найбільш світлих приміщень із вікнами, що виходять на північ або північний захід. Під час планування цеху необхідно передбачити зручний зв'язок із гарячим цехом, де проводиться теплова обробка продуктів, необхідних для приготування холодних страв, а також із роздавальною й мийною столового посуду.

Холодні цехи призначені для приготування, порціонування й оформлення холодних страв і закусок, солодких страв і холодних напоїв. Асортимент холодних страв залежить від типу і класу закладу. Так, у ресторані 1-го класу до асортименту холодних страв щодня має включатися не менше 10 страв, вищого класу – 15 страв. До асортименту продукції холодного цеху входять холодні закуски, гастрономічні вироби (м'ясні, рибні), холодні страви (відварені, смажені,

фаршировані, заливні та ін.), молочнокисла продукція, а також холодні солодкі страви (желе, муси, самбуки, киселі, компоти й ін.), холодні напої, холодні супи.

Виробнича програма холодного цеху розробляється на підставі асортименту страв, реалізованих у залі, через магазини кулінарії, філії тощо.

Сировина та напівфабрикати, що використовуються для виробництва готової продукції, а також технологічні умови виробництва потребують оснащення цехів холодильними шафами, низькотемпературними прилавками, збірно-розбірними камерами, льодогенераторами, кількість яких добирається залежно від обсягу виробничої програми.

Під час організації холодного цеху необхідно враховувати, що продукція після виготовлення й порціонування не піддається тепловій обробці вдруге, а частина продукції цеху надходить у реалізацію без попередньої теплової обробки, тому до приміщень, обладнання та безпосередньо до працівників висуваються високі санітарно-гігієнічні вимоги.

У цеху виділяють дві технологічні лінії (або ділянки):

- 1) для приготування холодних страв і закусок;
- 2) для приготування солодких страв і напоїв.

Залежно від типу підприємства, контингенту, який обслуговується, попиту споживачів у холодному цеху виділяють спеціалізовані ділянки або робочі місця для приготування салатів і вінегретів; заливних страв; бутербродів; холодних супів; солодких страв і напоїв; для нарізання гастрономічних м'ясних і рибних продуктів; порціонування й оформлення страв. У холодних цехах великих підприємств ресторанного господарства з широким асортиментом страв виокремлюють окремі ділянки для приготування холодних страв і закусок із м'яса, риби, овочів.

У холодному цеху продукція виготовляється із продуктів, які пройшли теплову обробку, а також із продуктів без додаткової обробки, тому необхідно чітко розмежувати виробництво страв із сирих і варених овочів, з риби й м'яса, оселедцевих продуктів. У невеликих закладах у холодних цехах організуються універсальні робочі місця, на яких послідовно готують холодні страви відповідно до виробничої програми, а у великих холодних цехах – спеціалізовані робочі місця.

Організація робочих місць у холодному цеху закладів ресторанного господарства

Температура подавання холодних страв 10 – 14°C, тому в цеху передбачають достатню кількість холодильного обладнання: холодильні шафи, виробничі столи з охолоджувальною шафою та гіркою, низькотемпературні прилавки для зберігання й відпускання морозива, холодильні скрині. У ресторанах і барах застосовують льодогенератори для одержання льоду. Добір холодильного устаткування залежить від потужності холодного цеху, кількості продуктів і готових виробів, що підлягають зберіганню.

У холодних цехах передбачають таке механічне обладнання: універсальні приводи й кухонні комбайни зі змінними механізмами (для нарізання сирих, варених овочів; для перемішування салатів і вінегретів, для збивання мусів, самбуків, вершків, сметани; для вичавлювання соків із фруктів); машини для нарізання варених овочів.

Для промивання овочів, зелені, фруктів передбачають стаціонарні або пересувні ванни, столи із вбудованою мийною ванною.

На ділянці приготування холодних страв і закусок для організації робочих місць використовують різні види холодильного (шафи, прилавки), механічного (привод універсальний, машини для подрібнення варених овочів, нарізання гастрономічних товарів – слайсери, нарізання сирих овочів, приготування бутербродів) та немеханічного (столи різної конструкції – СОЕСМ-2, СОЕСМ-3, СПМ, СПСММ – стіл для збереження спецій, кухонного посуду, інвентарю, а також для установки й підключення до електричної мережі засобів малої механізації; стелажі) обладнання.

На ділянці приготування солодких страв установлюють збивальну машину, міксер, холодильну шафу, секцію-стіл із вбудованою мийною ванною.

Добір виробничих столів у цеху залежить від кількості працівників, які одночасно працюють, із розрахунку, що фронт робіт на кожного працівника має бути не менше 1,5 м.

У холодних цехах великих їдалень застосовують пересувні стелажі для короткочасного зберігання страв перед відправленням їх на реалізацію.

У ресторанах та інших закладах, що працюють за методом обслуговування офіціантами, на площі гарячого й холодного цехів розміщують ділянки роздавання страв, застосовуючи стійки роздавальні, мармити електричні, шафи теплові, котли харчоварильні пересувні, візки із вижимним пристроєм для посуду.

У холодному цеху використовуються різноманітні інструменти й інвентар: ножі кухарської трійки, ножі гастрономічні (ковбасний, для нарізання шинки, сиру, масла, для фігурного нарізання масла, ножі-виделки), обробні дошки, прилади для розкладання страв, форми для заливних страв, желе, мусів тощо.

Багато операцій у холодному цеху виконуються вручну, тому з метою полегшення праці кухарів і підвищення її продуктивності використовують засоби малої механізації: розділювачі масла ручні, консервовідкривачі, цибулерізки, яйцерізки, яблукорізки, соковитискачі, томаторізки, шкребок для масла, ручні соковитискачі, пристосування для нарізання сиру, карбування й нарізання овочів, фігурного нарізання овочів, виїмки серцевини з яблук й ін.

Обробні дошки та ножі для сирих і варених продуктів, овочів, м'яса, риби повинні мати відповідне маркування.

Для контролю за масою порцій використовують настільні ваги.

Важливе значення має оформлення холодних страв і закусок, тому слід приділяти увагу нарізанню продуктів, розташуванню компонентів страви і т. д. Для виконання цих вимог необхідні раціональна організація робочих місць, набір різноманітних інструментів, інвентарю й висока кваліфікація кухарів.

Особливу увагу кухарів слід звертати на зразковий санітарний порядок на робочому місці й особисту гігієну, дотримання правил товарного сусідства, термінів реалізації та зберігання солодких страв, оскільки вони становлять потенційно сприятливе середовище для розмноження мікроорганізмів.

Загальне керівництво цехом здійснює бригадир або відповідальний працівник із кухарів VI або V розряду. Бригадир організовує роботу з виконання виробничої програми відповідно до меню. Із вечора готують трудомісткі страви: студні, заливні страви, киселі, компоти й т. д.

На початку робочої зміни передбачений час на підготовку до роботи використовується для добору посуду, інвентарю, одержання продуктів відповідно до виробничого завдання. За раціональної організації виробництва час на підготовку роботи має становити не більше 20 хв. Кухарі отримують завдання згідно з їхньою кваліфікацією. Бригадир стежить за дотриманням правил технології приготування холодних і солодких страв, графіком їхнього відпускання, з метою виключення перебоїв в обслуговуванні відвідувачів.

У холодних цехах із більшим обсягом роботи здійснюється поопераційний розподіл праці з урахуванням кваліфікації кухарів.

Кухарі V розряду здійснюють приготування й оформлення складних страв (заливних, фаршированої риби, галантина, асорті рибного й м'ясного, желе, мусів тощо). Кухарі IV розряду готують заправки, порціонують й оформлюють холодні страви масового попиту (салати овочеві, рибні, м'ясні, вінегрети, студні, рибу під маринадом та ін.), солодкі страви. Кухарі III розряду здійснюють підготовку продуктів, які входять до складу страв (варку овочів, варку або смаження м'ясних і рибних напівфабрикатів, нарізання овочів, обробку оселедця). Після закінчення робочої зміни кухарі звітують про виконану роботу, а бригадир або відповідальний кухар складає звіт про реалізацію страв за день у торговельний зал, буфети й філії. Режим роботи холодного цеху встановлюється залежно від типу закладу й режиму його роботи.

3.5 ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СПЕЦІАЛІЗОВАНИХ ЦЕХІВ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

*Організація роботи
кулінарного цеху
в закладах ресторанного
господарства*

Кулінарні цехи, які організовують у заготівельних закладах ресторанного господарства й великих їдальнях, ресторанах, кафе, призначені для виробництва напівфабрикатів високого ступеня готовності, а також кулінарних виробів із м'яса, птиці, риби, овочів, круп, сиру та інших продовольчих товарів і постачання їх до доготівельних закладів, а також магазинів кулінарії та закладів роздрібною мережі за задалегідь складеними договорами. Крім того, у кулінарних цехах може бути організовано виробництво охолоджених страв.

Централізація виробництва напівфабрикатів високого ступеня готовності й кулінарних виробів на підприємствах-заготівельних дає змогу обладнати кулінарні цехи сучасним високопродуктивним технологічним устаткуванням, поточковими механізованими лініями, а також спеціалізованим обладнанням (фритюрницями, електричними сковородами, електричними казанами та ін.), що уможливорює підвищення продуктивності праці та якості продукції, скорочення втрат під час механічної й теплової обробки продуктів і напівфабрикатів, удосконалення фасування й упакування виробів, раціональне використання відходів кулінарного виробництва.

Продукція кулінарного цеху виготовляється з напівфабрикатів, що надходять із овочевого, м'ясного, птахогольового, рибного цехів заготівельного закладу, а також шляхом переробки додаткової сировини: молока, цукру, масла вершкового, сиру, повидла, борошна, різних круп, яєць та ін.

Кулінарні цехи можуть бути:

- *універсальні*, які випускають різноманітний асортимент продукції;
- *спеціалізовані*, що випускають обмежений асортимент продукції з одного виду сировини.

Загальна схема організації виробничих процесів у кулінарному цеху наведена на рис. 3.9.

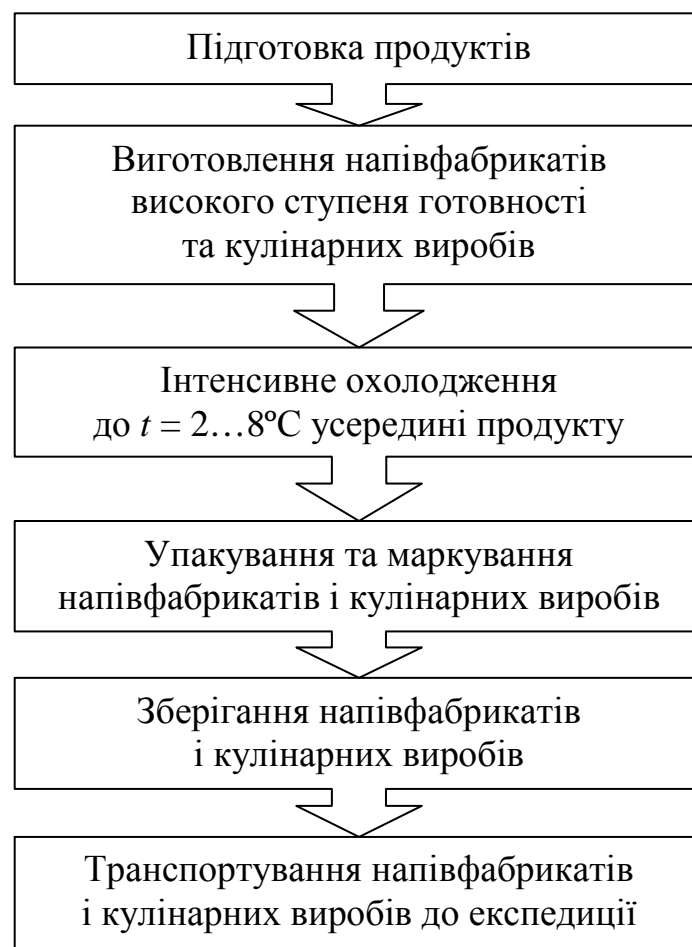


Рис. 3.9 – Загальна схема організації виробничих процесів у кулінарному цеху

Із метою забезпечення послідовності технологічного процесу у кулінарному цеху виділяють такі приміщення: гаряче й холодне відділення; охолоджувальна камера при холодному відділенні; холодильна камера добового запасу сировини та напівфабрикатів; холодильна камера для зберігання готової продукції; приміщення інтенсивного охолодження, підготовки продуктів, укладання готової продукції; комори добового запасу сировини, тари для кулінарних виробів; експедиція, мийна посуду й інвентарю, приміщення для начальника цеху.

Усі приміщення мають бути розміщені єдиним блоком і бути взаємопов'язаними із заготівельними цехами, складською групою приміщень, мийною посуду й інвентарю, експедицією. Холодне й гаряче відділення кулінарного цеху розміщують у суміжних приміщеннях.

У гарячому відділенні кулінарного цеху виготовляють такий **асортимент кулінарних виробів**:

- із овочів – овочі відварні; котлети, битки овочеві; овочі (цибуля, морква) пасеровані; перець, кабачки фаршировані; голубці;
- із м'яса, птиці, субпродуктів – язик, серце, м'ясо, птиця відварні; м'ясо, птиця, печінка смажені; м'ясо шпиговане, тушковане; бульйони;
- із риби – риба відварна, риба смажена; котлети, тефтельки, фрикаделі рибні;
- із сиру – сирники, млинчики із сиром, запіканки, пудинги;
- із борошняних кулінарних виробів – вареники, пельмені, млинчики з фаршем та іншими наповнювачами.

Виокремлення технологічних ліній і ділянок у кулінарному цеху здійснюється виходячи з однорідності технологічних операцій під час виготовлення окремих груп виробів або відповідно до прийомів теплової обробки, що застосовуються, а також із урахуванням санітарно-технічних вимог.

Робочі місця в гарячому відділенні цеху організують залежно від способів обробки й виду виготовленої продукції. Найбільш типові технологічні лінії й ділянки, що виділяються у гарячому відділенні кулінарного цеху, наведені у таблиці 3.7.

Для виготовлення пельменів і вареників застосовують тістомісильні машини, м'ясорубки, пельменний апарат, холодильну й морозильну шафи.

У холодному відділенні кулінарного цеху організуються робочі місця для виготовлення такого асортименту виробів відповідно до нормативної документації: оселедець рубаний, риба й м'ясо заливні, холодець, паштет із печінки, маринад овочевий, салати й вінегрети. Теплова обробка продуктів для холодного відділення здійснюється у гарячому відділенні цеху.

Обладнання, що встановлюється у холодному відділенні включає універсальний привод, виробничі столи, пересувні стелажі, овочерізальну машину, мийні ванни, холодильну шафу.

При кулінарному цеху організується відділення попередньої підготовки продуктів, у якому виконуються нарізання овочів, обробка яєць і яєчних продуктів, просіювання борошна, цукру, манної крупи, переборка та промивка круп, протирання сиру, розкриття консервних банок та інші допоміжні операції. Від-

повідно до перелічених операцій устанавлюється таке обладнання: просіювач борошна, овочерізальна машина, універсальний привод, виробничі столи, мийні ванни.

Таблиця 3.7 – Технологічні лінії та ділянки гарячого відділення кулінарного цеху

Найменування лінії, ділянки	Технологічні операції	Необхідне обладнання
Ділянки варки м'яса, птиці, овочів, бульйонів	Варка м'яса, птиці, овочів, їхнє нарізання й нарубування (птиці), обсмажування кісток, прогрівання готових птиці та яловичини, обмивання форм холодною водою	Апарат пароварильний, котли харчоварильні електричні, шафи для смаження, столи виробничі, стелажі, ванна пересувна
Ділянка смаження, тушкування й запікання	Смаження яловичини і свинини великим шматком, птиці, обсмажування тефтельок, тушкування м'яса шпигованого, обсмажування борошна, голубців, панірування, запікання маси для запіканки із сиру й ін.	Шафи для смаження, сковороди електричні, плити електричні, столи виробничі, вставки до обладнання, стелажі пересувні
Ділянка пасерування овочів	Пасерування	Апарат для пасерування овочів
Ділянка тушкування овочів	Тушкування капусти квашеної, буряка для борщу, бланшування капусти білокачанної свіжої	Котел електричний з мішалкою, сковорода електрична, столи виробничі
Лінія виробництва овочевих, круп'яних котлет, битків і запіканок	Варка, припускання, протирання, перемішування, дозування, формування, панірування	Комплект обладнання з виробництва овочевих, круп'яних котлет і битків
Лінія виготовлення млинців із різними фаршами	Замішування тіста, випікання млинцевої стрічки, дозування фаршу, формування млинців	Збивальна машина, машина для виробництва млинців із різними фаршами, стіл виробничий, стелаж
Ділянка виготовлення фаршів для млинців і голубців	Протирання, подрібнювання, перемішування	Універсальний привод, протиральна машина
Ділянка виготовлення голубців	Відбивання стовщених частин листя, дозування фаршу, формування, укладання у функціональні ємності	Виробничий стіл, стелаж пересувний

Зважаючи на обмежені терміни зберігання й реалізації продукції, велику увагу слід приділяти координації плану випуску кулінарних виробів і графікам виходу на роботу кухарів. За цього необхідно скорочувати час від моменту теплової обробки виробів до їхньої реалізації.

Режим роботи кулінарного цеху залежить від його виробничої потужності й асортименту продукції, що випускається. Потужність цеху визначається кількістю продукції, що випускається, у кілограмах, штуках відповідно до встановленої виробничої програми. Виробнича програма цеху на конкретний день залежить від заявок, що надходять від інших закладів ресторанного господарства.

Для роботи до кулінарного цеху залучаються найбільш кваліфіковані кухарі. Очолює роботу цеху начальник цеху або бригадир, який відповідає за дотримання технології приготування виробів, якість і безпеку продукції; здійснює розміщення кухарів, стежить за термінами виготовлення, зберігання й реалізації готових виробів.

***Організація роботи
кондитерського цеху
в закладах ресторанного
господарства***

У кондитерському цеху виробляються борошняні кондитерські й булочні вироби, борошняні кулінарні вироби, напівфабрикати із борошна (тісто) для постачання підприємств-доготовільних і магазинів кулінарії.

Кондитерські вироби не потребують перед відпусканням споживачам додаткової теплової обробки, що визначає підвищені вимоги до дотримання правил санітарно-гігієнічного й технологічного режимів під час виробництва, реалізації та зберігання цих виробів.

Кондитерський цех посідає особливе місце на підприємствах ресторанного господарства. Він здебільшого працює самостійно. Кондитерські цехи випускають вироби, які реалізуються не тільки у залах закладу, але й у магазинах кулінарії, філіях основного підприємства, у буфетах і т. д. Крім того, кондитерські цехи виробляють напівфабрикати з тіста (дріжджове, пісочне, бісквіт) для реалізації населенню в магазинах кулінарії.

Кондитерські цехи організовуються на заготовільних підприємствах, а також у ресторанах, їдальнях, кафе.

Кондитерські цехи у системі ресторанного господарства можна умовно класифікувати за двома ознаками: за асортиментом продукції, що випускається, та виробничою потужністю.

За асортиментом виділяються цехи, що випускають:

- кондитерські вироби у широкому асортименті з усіх видів тіста (дріжджове, пісочне, листкове, бісквітне, заварне), у тому числі з кремом;
- кондитерські вироби з одного-трьох видів тіста (у цих цехах за санітарно-технічними умовами виробництва випуск виробів із кремом може бути відсутнім);
- кондитерські вироби з одного-двох видів тіста (переважно дріжджового й пісочного).

За потужністю виділяються такі цехи:

- малої потужності – цехи, що випускають до 12 тис. виробів за зміну (або 0,60 т борошна);
- середньої потужності – 12 – 20 тис. виробів за зміну (або 0,90 т борошна);
- великої потужності – від 20 тис. виробів за зміну (або 1,50 т борошна).

У ресторанах, їдальнях, кафе організуються кондитерські цехи меншої потужності: 3, 5, 8 або 10 тис. виробів на день.

Залежно від асортименту виробів, що виробляються у кондитерському цеху, та потужності останнього організується технологічний процес виробництва кондитерських виробів і їхній збут.

Норми площі кондитерського цеху, кількість приміщень і їхня планівка залежать від виробничої потужності. Планівка приміщень кондитерського цеху має відповідати послідовності виконання технологічних операцій і виключати зустрічні потоки.

Кондитерські цехи зазвичай працюють самостійно, тому вони мають вивчати попит споживачів, організувати збут своєї продукції, укладаючи договори з іншими закладами ресторанного господарства, що не мають кондитерських цехів, із підприємствами роздрібною торгівлі тощо.

Технологічний процес виробництва борошняних кондитерських виробів здійснюється за загальною схемою (рис. 3.10).

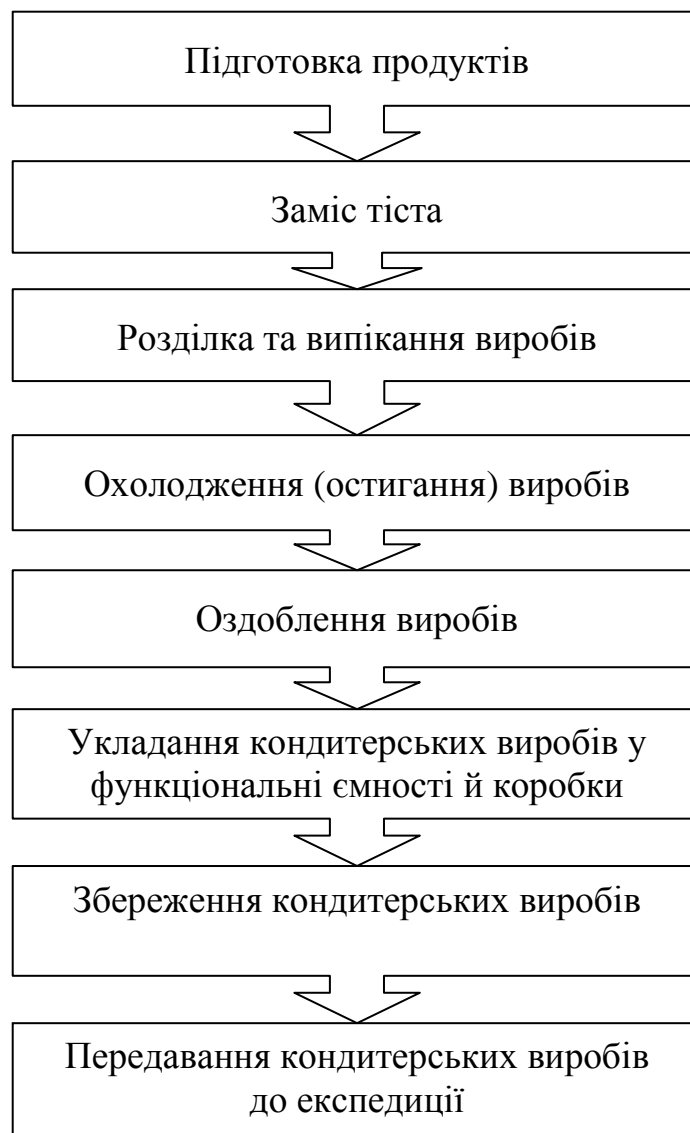


Рис. 3.10 – Схема технологічного процесу виробництва борошняних кондитерських виробів

Відповідно до вищенаведеної схеми у кондитерському цеху виділяються такі приміщення:

- підготовки продуктів; просіювання борошна; обробки яєць;
- відділення замісу тіста;
- відділення розділки, розстійки (дріжджового тіста) й випікання кондитерських виробів;
- відділення приготування оздоблювальних напівфабрикатів – кремів, сиропів, помадок;
- відділення оздоблювання виробів;
- охолоджувальні камери готових кондитерських виробів; напівфабрикатів; добового запасу сировини;
- комори готових кондитерських виробів; добового запасу сировини; пакувальних матеріалів; тари для готових виробів;
- мийні посуду, тари, кондитерських мішків й інвентарю;
- приміщення начальника цеху;
- експедиція.

Такий склад приміщень передбачається в закладах ресторанного господарства великої потужності і поліпшує умови праці у цеху. У невеликих кондитерських цехах кількість приміщень може бути скорочена до 2 – 3.

Розташування приміщень й обладнання в них має відповідати послідовності та спрямованості технологічного процесу.

У кондитерському цеху використовують найрізноманітніше *обладнання*: просіювачі; тістомісильні машини; тісторозкатувальні машини; збивальні машини; універсальний привод з комплектом змінних механізмів (м'ясорубка, просіювач, протиральний механізм), казани для приготування їжі; електричні плити; електричні пекарські шафи; холодильні шафи.

Продукти, необхідні для приготування кондитерських виробів, надходять до *комори добового запасу*. Швидкопсувні продукти (масло, яйця, сметана й ін.) зберігаються в холодильній камері при 2 – 4°C. Основні продукти (борошно, яйця) піддаються попередній підготовці.

У *приміщенні підготовки продуктів* встановлюють стаціонарні стелажі й піддони для короткочасного зберігання продукції, виробничі столи, а також обладнання для виконання різних підготовчих операцій.

У потужних кондитерських цехах рекомендується виділяти окреме *приміщення для просіювання борошна*, щоб борошняний пил не погіршував умови праці й не впливав на якість виробів, яке розташовують суміжно із відділенням замісу тіста. У ньому встановлюють машину для просіювання борошна, розміщують бункери для безтарного зберігання борошна. Просіяне борошно по рукаву надходить до відділення замісу тіста й подається до підготовчої ємності. Обладнання для просіювання борошна має мати вентиляційний відсмоктувач із фільтром для видалення пилу. У цьому приміщенні також має бути машина для вибивання мішків від борошняного пилу або очищення від тістової корки. Про-

сіювання можна організувати у приміщенні добового запасу продуктів. Просіюють борошно за мірою необхідності.

У приміщенні для обробки яєць здійснюється їхня перевірка на свіжість за допомогою овоскопа, промивання й відділення білка від жовтка. У кондитерському виробництві забороняється використовувати яйця водоплавних птахів, а також яйця з господарств, у яких підвищений рівень небезпеки зараження сальмонельозом і туберкульозом. У приміщенні для обробки яєць має бути вивішена інструкція з їхнього миття й дезінфекції.

Для мийки яєць встановлюють ванну з трьома відділеннями:

- відділення для миття у теплій воді з 1 – 2%-им вмістом кальцинованої соди з температурою 40 – 45 °С протягом 5 – 10 хв.;
- відділення дезінфекції 2 %-им розчином хлорного вапна або 0,5 %-им розчином хлораміну протягом 5 хв.;
- відділення ополіскування проточною водою.

Крім того, ділянку оснащують пристроєм для відділення яєчного жовтка від білка.

Після обробки яєць перед їхнім розбиванням працівники мають ретельно вимити руки з милом, продезінфікувати їх 0,2 %-им розчином хлорного вапна. Із метою виключення потрапляння яєць із запахом й іншими недоліками до загальної маси їх розбивають по 5 шт. у невелику ємність, а потім переливають у загальний посуд.

Організація робочих місць у цеху. Робочі місця в кондитерському цеху організовують відповідно до технологічних схем приготування виробів із дріжджового, листового, заварного, пісочного, бісквітного та інших видів тіста. Організація робочих місць здебільшого залежить від самих працівників: вони мають стежити за утриманням у належному стані обладнання й інструментів, чітким їхнім розташуванням, за дотриманням чистоти й порядку на робочому місці.

Основним принципом організації виробничого процесу в кондитерському цеху є виокремлення самостійних ліній і ділянок для виготовлення окремих видів тіста й відповідних готових виробів. У відділенні замісу тіста це ділянки для замішування тіста за видами, а у відділенні розділення й випікання – лінії розділки й формування. Виключення становить ділянка випічки, де випікаються вироби з усіх видів тіста.

У цеху передбачається високопродуктивне обладнання для замішування тіста, розділення й випікання виробів.

Технологічні лінії й ділянки кондитерського цеху, а також рекомендоване обладнання наведені в табл. 3.8.

Поряд із різними видами механічного й теплового обладнання в цеху широко використовуються виробничі столи, секції-столи з охолоджувальною шафою, візки-стелажі.

Таблиця 3.8 – Технологічні лінії й ділянки кондитерського цеху

Відділення, лінії, ділянки цеху	Технологічні операції	Рекомендоване обладнання
<i>Відділення замішування тіста</i>		
Ділянка замішування дріжджового тіста	Відважування компонентів, замішування тіста, бродіння, обминання	Дозатор води із підігрівом, тістомісильна машина
Ділянка замішування листкового тіста	Відважування компонентів, замішування тіста	Машина тістомісильна
Ділянка замішування пісочного тіста	Відважування компонентів, замішування тіста	Машина тістомісильна
Ділянка замішування бісквітного, заварного та інших видів тіста	Відважування компонентів, поєднання, збивання	Машина збивальна
<i>Відділення розділення тіста й випікання</i>		
Лінія розділення й формування виробів із дріжджового тіста	Поділ тіста на заготовки різної маси, формування виробів	Тістоподільно-округлювальна машина
Лінія розділення й формування виробів із листкового тіста	Нарізання вершкового масла й перемішування його з борошном, формування пластів із тіста й масла, охолодження, поділ на частини й розкатка, формування виробів	Машина для подрібнювання вершкового масла, машина для розкочування листкового тіста
Лінія розділення й формування виробів із пісочного тіста	Поділ тіста на частини, розкочування й формування пластів, дозування, формування штучних виробів	Столи виробничі
Лінія відсадження заварного й бісквітного тіста	Відсадка тіста, дозування заготовок для тістечок, печива	Машина для відсадження заготовок із тіста
Ділянка розстоювання виробів із дріжджового тіста	Розстоювання виробів на листах, установлених на стелажному візку	Шафа розстоювальна
Ділянка випікання й охолодження	Випікання виробів, охолодження	Шафа пекарська електрична, піч кондитерська електрична
<i>Відділення виробництва оздоблювальних напівфабрикатів</i>		
Ділянка приготування кремів	Промивання й кип'ятіння агару, нарізання масла вершкового, збивання, проціджування, охолодження компонентів	Плита електрична, привод універсальний із комплектом змінних механізмів
Ділянка приготування сиропів й помадок	Розігрівання, кип'ятіння, уварювання сиропу	Машина для приготування кондитерської помади
<i>Відділення відділки кондитерських виробів</i>		
Ділянка оздоблення тортів і тістечок	Зачищення поверхні бісквіту від паперу, просочування сиропом, прошарування, нанесення глазури, оформлення	Машина для пластування бісквітів, дозатор для наповнення кремом трубочок «Еклер», пістолет-оприскувач, шафа холодильна
Ділянка оздоблення здібних виробів	Прошарування, нанесення помади, глазури	Столи виробничі

У відділенні розділення тіста й випікання виконуються технологічні операції з розділення, формування й випікання кондитерських виробів. Тісто для тістечок і тортів випікається на листах, а також у формах на листах. Кондитерський лист може бути з одним, двома або трьома бортами, щоб можна було легко знімати з нього напівфабрикат після випікання. У кондитерські лотки укладають від 50 до 100 виробів залежно від виду.

Графік температур і тривалості випікання кондитерських виробів із різних видів тіста наведений у таблиці 3.9.

Таблиця 3.9 – Графік температур і тривалості випікання кондитерських виробів

Виріб	Температурний режим, °С	Термін випікання, хв.
Із пісочного тіста	240-260	13-15
Із заварного тіста	250-260	25-30
Мигдальні тістечка	150-160	5-7
Повітряні тістечка	110-120	20-30
Листкове тісто для тортів	250-260	25-30
Булочні вироби	230-250	10-12
Бісквітне тісто для тортів	200-220	25-30

Відділення приготування оздоблювальних напівфабрикатів. У кондитерських цехах виготовляють такі оздоблювальні напівфабрикати: начинки, сиропи, помадки, креми, желе та ін. Варять сиропи для кремів і помадки у приміщенні для оброблення й випікання виробів.

Робочі місця оснащують електричними 2- й 4-секційними плитами, виробничими столами. Варять сироп у наплитних казанах. За відсутності спеціальної ванни для охолодження сиропу передбачають ванну, у яку ставлять казан із сиропом. Ванну заливають холодною водою. Для приготування невеликої кількості помадки можна використовувати для охолодження сиропу спеціальні столи з мармуровою поверхнею. Охолоджений сироп виливають у бачок збивальної машини, де збивають до одержання помадки у вигляді білої кристалічної маси. Готову помадку переливають у казан і залишають для дозрівання на добу.

Перед глазуруванням виробів помадку розігрівають на водяній бані до температури 50 °С. Приготовлений сироп виливають для охолодження у спеціальну ванну.

Приготування кремів здійснюється в окремому приміщенні, де встановлюється збивальна машина, холодильні шафи або виробничі столи із вбудованими холодильними шафами, стелажі. Масляні й білкові креми готують збиваючи продукти на збивальних машинах.

На робочих місцях для оздоблення тортів і тістечок із кремом та іншими компонентами встановлюють стіл із охолоджуваною шафою. Кондитери оформлюють вироби, наносячи малюнки за допомогою кондитерських мішків з різ-

ними наконечниками й кондитерських гребінок.

У кондитерському цеху широко застосовуються різні *інструменти, пристосування та інвентар*: мішки кондитерські з набором наконечників для оформлення виробів кремом, скалки для розкочування тіста й тістоділильні, виїмки кондитерські, лопатки для укладання тортів у коробки і для перекладання тістечок, ножі, пристосування (лійка) для просочення кондитерських виробів, лопатки бордюрні, щіточки для змащення виробів, ступки із товкачем, вінчик для збивання, різці для тіста, ніж-пила для розрізання листових виробів, кільце для круглих тортів, шаблони для розподілу торта на порції, листи кондитерські, форми кондитерські, тарталетниці, щипці кондитерські й ін.

Мийне відділення кондитерського цеху призначено для миття посуду й інвентарю. У ньому встановлюють ванни із двома-трьома відділеннями. Для миття посуду використовують мийні засоби, щітки. Інвентар промивають у содовій воді за температури не нижче 45 °С, а потім ополіскують гарячою водою (не нижче 60 °С) і 2 %-им розчином хлорного вапна. Після миття інвентар просушують і зберігають на стелажах. Для санітарної обробки кондитерських мішків і трубочок застосовують стерилізатор (автоклав), де їх знежирюють, потім ополіскують і сушать у сушильній шафі, зберігають у спеціальних шафах або у висувних ящиках столів.

За відсутності автоклава стерилізацію мішків виконують у наплитних казанах шляхом кип'ятіння протягом 30 хв. із моменту закипання. Наконечники від мішків, дрібний інвентар після обробки також кип'ятять протягом 30 хв. і зберігають у спеціально виділеному посуді із кришкою. Ємності, призначені для оброблення і зберігання кондитерських мішків, наконечників і дрібного інвентарю для інших виробничих цілей, використовувати не дозволяється. За кожною зміною здебільшого закріплюються кондитерські мішки, які не дозволяється передавати іншій зміні, тому що навіть найменші залишки крему в мішках можуть призвести до їхнього бактеріального забруднення. Увесь інвентар та цехова тара, які використовуються під час виробництва кондитерських виробів, мають бути промарковані за найменуванням сировини або напівфабрикатів. Використання непромаркованих ємностей, а також ємності з невідповідним маркуванням забороняється.

Готові кондитерські вироби спрямовуються до комор або холодильних камер цеху для короткочасного зберігання. Виготовлені вироби укладають у спеціалізовану тару.

Терміни зберігання кондитерських виробів за температури 2-6 °С з моменту закінчення технологічного процесу мають бути такими:

- з білковим кремом – не більше 72 год.;
- з вершковим кремом, у т. ч. тістечка «Картопля» – 36 год.;
- із заварним кремом, із вершковим кремом – 6 год.

Транспортування кондитерських виробів здійснюється спеціалізованим транспортом з охолоджуваними або ізотермічними кузовами. Підготовлені до транспортування кондитерські вироби повинні мати маркірувальний ярлик із зазначенням зміни, дати й години приготування, умов і термінів зберігання. Пе-

ревезення разом із іншими продуктами забороняється.

Реалізація кондитерських виробів із кремом на підприємствах ресторанного господарства й торгівлі можлива тільки за наявності холодильного обладнання. У теплу пору року забороняється виготовлення тортів і тістечок із заварним кремом і кремом з вершків.

Якість кондитерських виробів залежить від сировини, що надходить до цеху. Основною сировиною для кондитерського цеху є борошно. У ресторанному господарстві використовують пшеничне борошно вищого й першого сортів. Під час розрахунку потреби у сировині в обов'язковому порядку має враховуватися вологість борошна, оскільки за цим показником якості встановлюють вихід кондитерських виробів й розраховують кількість води для замішування тіста.

Працівники кондитерських цехів мають перед переробкою борошна проводити органолептичну оцінку його якості: визначити смак, колір, запах. Контроль партії борошна, що надійшла, починають із зовнішнього огляду мішків, при цьому звертають увагу на стан мішків і відповідність їхнього маркування сорту борошна, зазначеному у накладній. У рецептурах на усі борошняні кондитерські вироби зазначаються норми витрат борошна із базовою вологістю в 14,50 %. Допустима стандартна вологість борошна 15,50 %. Крім того, необхідно так організувати процес переробки борошна, особливо в зимовий час, щоб воно мало температуру, близьку до температури приміщення кондитерського цеху, оскільки переробка борошна із низькою температурою (2 – 3°C) призводить до зниження якості виробів.

Аналогічні заходи з контролю якості мають застосовуватися й до інших видів сировини, що переробляється у цеху.

Особливістю організації кондитерських цехів є відсутність залишків сировини, напівфабрикатів. Сировину отримують із комори тільки на суворо визначену партію виробів. Таким чином, робота кондитерського цеха регламентується щоденним плановим завданням з випуску продукції у натуральному вираженні. Тому в кондитерських цехах організовується облік продуктів за найменуванням, сортами й кількістю, продажними цінами й сумою.

Виробнича програма кондитерського цеху розраховується залежно від його потужності з урахуванням попиту споживачів і заявок підприємств-одержувачів продукції.

Виробнича програма оформлюється у вигляді наряду-замовлення, яке складається для усього цеху або для кожної бригади, що спеціалізується на випуску певних виробів.

У кондитерських цехах необхідно організовувати оперативний контроль за правильністю здійснення технологічного процесу. Особливу увагу слід звертати на попередження пересортування товарів. Під час виробництва продукції необхідно контролювати повноту закладання сировини згідно з нормами та перевіряти фактичний вихід готових виробів.

Організація праці у кондитерському цеху. Керівництво кондитерським цехом здійснює начальник цеху. Він знайомить бригадирів із асортиментом ви-

робів, які випускаються, розподіляє сировину між бригадами, контролює технологічний процес приготування усієї продукції.

Серед членів бригади здійснюється поопераційний розподіл праці.

Кондитери V розряду виготовляють фігурні, замовлені торти й тістечка. Вони здійснюють підготовку й перевірку якості сировини, наповнювачів, оздоблювальних напівфабрикатів, приготування тіста, формування виробів, виконують художнє оздоблення виробів.

Кондитери IV розряду виготовляють різні кекси, рулети, печиво вищих сортів, складні торти й тістечка.

Кондитери III розряду виготовляють прості торти й тістечка, хлібобулочні вироби. Вони готують різні види тіста, кремів, наповнювачів.

Кваліфікаційні вимоги до кондитера:

- має мати початкову або середню професійну освіту;
- знати рецептури й технологію виробництва борошняних кондитерських і булочних виробів із різних видів тіста, оздоблювальних напівфабрикатів;
- знати товарознавчу характеристику сировини, види смакових та ароматичних речовин, розпушувачів і барвників, дозволених для виготовлення кондитерських виробів;
- дотримуватися санітарно-гігієнічних умов виробництва борошняних кондитерських виробів, їхніх термінів зберігання, транспортування й реалізації;
- знати органолептичні методи оцінки якості кондитерських виробів;
- знати способи і прийоми високомистецького оздоблення складних видів кондитерських виробів;
- знати принципи роботи і правила експлуатації технологічного обладнання, яке використовується під час виготовлення кондитерських виробів.

Кваліфікаційні вимоги до кондитера зазначені відповідно до вимог стандарту галузі ОСТ 28-1-95 «Ресторанне господарство. Вимоги до виробничого персоналу». Цей стандарт використовується під час проведення сертифікації послуг закладів ресторанного господарства.

Кондитери II розряду виконують окремі роботи у процесі виготовлення тортів, тістечок, готують сиропи й креми.

Пекарі II і III розрядів випікають і смажать кондитерські, хлібобулочні вироби. Вони визначають готовність напівфабрикатів до випікання, готують л'єзон і змащують вироби.

Пекар має знати технологічний процес, режими і тривалість випікання кондитерських виробів; норми виходу готових виробів; чинники, які впливають на випікання; режим охолодження випечених виробів; принципи і правила експлуатації обладнання, що обслуговується; інші фактори, пов'язані з організацією роботи виробничих цехів закладів ресторанного господарства різних типів і класів; добір обладнання й інвентарю для різних цехів (з урахуванням норм оснащення).

Режим роботи кондитерського цеху. Робота цеху організовується так, щоб споживачі у будь-який час дня могли отримати щойно виготовлені вироби різноманітного асортименту, тому до початку обслуговування споживачів не-

обхідно виготовити відповідну кількість виробів усіх видів.

Порядок випуску кондитерських виробів здебільшого визначається графіком роботи кондитерських печей, складеним за видами виробів, що випікаються. Залежно від цього графіка розставляють працівників. Послідовність випічки виробів визначається графіком залежно від часу їхньої реалізації, температурного режиму випікання і тривалості виробничого циклу. У першу чергу, тобто на початку зміни, випікають вироби із найбільш коротким циклом.

Для бригади кондитерського цеху встановлюється звичайний робочий день або вводиться двохбригадний графік. У першому випадку члени бригади працюють 5 – 6 днів на тиждень із вихідним(-ми) днями, у другому – або через день по 11 год. 30 хв., або обидві бригади працюють в один день позмінно.

Вибір того чи іншого графіка залежить переважно від обсягу виробництва й типу підприємства.

Робота у бригадах будується зазвичай за стрічковим (ступінчастим) графіком. Кондитери, зайняті приготуванням тіста, приходять до цеху дещо раніше, пекарі – дещо пізніше. Розстановка членів бригади планується так, щоб вироби для випікання надходили своєчасно й регулярно, а піч працювала ритмічно, без простоїв.

***Організація роботи
борошняного цеху
в закладах ресторанного
господарства***

Одним зі спеціалізованих цехів закладів ресторанного господарства є борошняний. До програми борошняних цехів включаються пиріжки печені, млинчики, біляші, вареники, пельмені та ін.

Борошняний цех може організовуватися як у закладах з повним технологічним циклом виробництва, так і в заготівельних підприємствах, у яких він виділяється окремо від кулінарного. У борошняному цеху встановлюють просіювач борошна, тістомісильні машини різної потужності й типу (стаціонарні й настільні) залежно від потужності цеху; тістоокруглювальні й формувальні машини, тісторозкочувальні машини, електричні сковороди, шафи для смаження, універсальні приводи зі змінними механізмами, м'ясорубки й т. п.

У цехах великої потужності застосовують машину для приготування млинців, апарати для приготування вареників, пельменів.

Основні технологічні операції борошняного цеху такі: просіювання борошна; замішування дріжджового тіста в тістомісильній машині; приготування м'ясного фаршу для наповнення шляхом обсмажування на електричній сковороді; охолодження і пропускання фаршу через м'ясорубку, смаження пиріжків у фритюрі або випікання в шафах для смаження.

Для приготування чебуреків, домашньої локшини для розкочування тіста використовують виробничі столи з дерев'яним покриттям. Для механізації процесів використовують тісторозкочувальну машину, що дає змогу регулювати його товщину. Для нарізання домашньої локшини застосовують спеціальні змінні механізми або ножі кухарської трійки, для формування чебуреків вико-

ристовують зубчастий різець.

Вареники, пельмені готують на потокових лініях. Потокова лінія складається з трьох ділянок:

- 1) приготування наповнювачів;
- 2) замішування тіста;
- 3) порціювання виробів.

Для порціювання борошняних виробів використовують спеціальні апарати. Для вареників готують різні фарші: картоплю з луком, капусту, сир та ін. Готові вареники, пельмені заморожують у швидкозаморожувальних апаратах і зберігають за температури 2 – 5°C.

Організація праці в цеху борошняних виробів аналогічна організації праці в кулінарному цеху.

***Організація роботи цеху
доброблення напівфабрикатів
у закладах ресторанного
господарства***

Цех доброблення напівфабрикатів організовується в закладах середньої й малої потужності, які одержують напівфабрикати від промислових і заготівельних підприємств у вигляді м'яса великими

шматками, риби спеціальної обробки охолодженої та мороженої, тушок курей, курчати й ін.

У цеху добробки напівфабрикатів доцільно виділяти три ділянки:

- 1) для доброблення м'ясних напівфабрикатів (у тому числі з птиці);
- 2) для доброблення рибних напівфабрикатів;
- 3) для доброблення овочевих напівфабрикатів.

На більш потужних підприємствах для оброблення свіжих овочів, зелені виділяються окремі приміщення. У невеликих закладах за безцехової структури виробництва не передбачається окреме приміщення, і доброблення напівфабрикатів і оброблення зелені здійснюється у загальному виробничому приміщенні. У невеликих закладах ресторанного господарства добробку м'ясних і рибних напівфабрикатів допускається виконувати на одному робочому місці за послідовного виконання операцій. Робоче місце обладнується виробничим столом і ванною мийною, а також холодильною шафою для короткочасного зберігання напівфабрикатів.

На ділянці доброблення рибних напівфабрикатів встановлюють стіл виробничий із вбудованою ванною мийною.

На ділянці доброблення овочевих напівфабрикатів встановлюють ванни мийні для збереження картоплі та промивання коренеплодів, цибулі ріпчастої; столи виробничі, машину овочерізальну, стелаж пересувний для короткочасного збереження овочів.

Універсальний привод із комплектом механізмів для розпушування, подрібнювання м'яса й виконання інших операцій встановлюють так, щоб до нього був зручний підхід від усіх виробничих ділянок. У цехах доброблення напівфабрикатів невеликої потужності можуть використовуватися настільні м'ясорубки.

На виробничому столі встановлюють ваги, ящик зі спеціями, укладають обробну дошку, ножі кухарської трійки.

У цеху працюють кухарі III, IV і V розрядів. Про виконану роботу кухарі звітують перед завідувачем виробництва або бригадиром.

***Організація роботи
цеху обробки зелені
в закладах ресторанного
господарства***

У закладах, які працюють на сировині, зелень обробляється в овочевому цеху, а в доготовельних закладах, де основний асортимент надходить у вигляді напівфабрикатів, для обробки зелені можуть організовувати самостійний цех. У цеху обробки зелені обробляють сезонні овочі: капустяні (крім білокачанної капусти), томатні, тиквенні, салатні, шпинатні, десертні, свіжі огірки, баклажани, зелену цибулю й т. д.

Цех оснащують виробничими столами різної модифікації для обробки овочів, ваннами мийними для їхнього промивання, підтоварниками для розміщення на них ящиків або корзин із овочами, стелажми для короткочасного зберігання оброблених овочів. Для мийки зелені використовують сітки-вкладки із двома ручками. Зелень після перебирання розкладають у сітки-вкладки, поміщають у ванну й промивають проточною водою. Ручки вкладки полегшують виймання зелені з ванни, поліпшують і прискорюють процес промивання.

Цех обробки зелені доцільно розміщувати суміжно із цехом доробки напівфабрикатів, щоб операції з механічного нарізання сезонних овочів виконувалися на тому ж обладнанні, на якому нарізуються інші овочі.

3.6 ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ДОПОМІЖНИХ ПРИМІЩЕНЬ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

До допоміжних приміщень закладів ресторанного господарства належать експедиція, мийна кухонного посуду, хліборізка. Допоміжні виробничі приміщення допомагають правильно організувати технологічний процес виробництва продукції, дотримуватися санітарних норм і правил, затверджених для закладів ресторанного господарства, поліпшують умови праці.

***Організація роботи
експедиції в закладах
ресторанного господарства***

Напівфабрикати, кулінарні й кондитерські вироби реалізуються до інших закладів ресторанного господарства через експедицію.

Великі заготовельні підприємства зазвичай мають кілька експедицій: експедиція, що реалізує напівфабрикати (з овочів, м'яса, риби, птиці, субпродуктів); експедиція, що реалізує кулінарну продукцію (при кулінарному цеху); експедиція при кондитерському цеху.

Експедиція розміщується поблизу заготовельних цехів, а також кулінарного й кондитерського цехів. Склади і площі приміщень експедиції залежать

від потужності підприємства й асортименту продукції, який випускається. До складу експедиції входять такі приміщення: стіл прийому замовлень, охолоджувані камери для короткочасного зберігання овочевих, рибних, м'ясних напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів, комори кондитерських виробів, приміщення прийому та розбирання транспортної тари, мийна тари для напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів, приміщення для зберігання тари, кімната експедитора.

У столі замовлень приймаються заявки на напівфабрикати, кулінарні й кондитерські вироби. Замовлення приймаються телефоном і заносяться до бланків, у яких зазначається найменування виробів, їхня кількість та вартість.

Прийняті замовлення спрямовуються до виробничих цехів для виконання. Відпускання кожних партій виробів із експедиції оформлюють видатковими накладними. Експедиційну тару з виробами маркують та пломбують. На пакувальному ярлику зазначають найменування підприємства-виготовлювача та його підпорядкованість, найменування й кількість виробів, масу, дату випуску та термін реалізації.

***Організація роботи
мийної кухонного посуду
у закладах ресторанного
господарства***

Мийна кухонного посуду призначена для миття наплитного посуду (казанів, каструль, листів тощо), кухонного й роздавального інвентарю, інструментів. Приміщення мийної кухонного посуду мусить мати зручний зв'язок із

виробничими цехами (холодним і гарячим). У приміщенні мийної встановлюють підтоварники для використаного посуду, стелажі для чистого посуду й інвентарю, мийні ванни із трьома відділеннями: для замочування, миття й дезінфекції використаного посуду й ополіскування.

Залежно від обсягу робіт миття посуду виконується одним або двома мийниками. Для очищення посуду від залишків їжі використовують дерев'яні лопатки, металеві щітки, шкребки. Миють посуд трав'яними щітками, застосовуючи мийні засоби. Після обробки інвентар, кухонний посуд і цехову тару просушують і зберігають у спеціальному місці на стелажах на висоті не менше 0,5-0,7 м від підлоги. Зручне зберігання кухонного посуду й інвентарю полегшує роботу кухарів і скорочує час на добір посуду й інвентарю для тієї або іншої виробничої операції.

***Організація роботи
хліборізки в закладах
ресторанного господарства***

У закладах ресторанного господарства хлібобулочні вироби реалізуються через роздавальну й буфети. Для зберігання, нарізання й відпускання хліба та хлібобулочних

виробів у великих і середніх закладах передбачається спеціальне приміщення – хліборізка, яка мусить мати зручний зв'язок із залом, роздавальною, буфетом і розташовуватися подалі від мийних.

У приміщенні необхідно підтримувати температуру повітря не більше

18 °С і відносну вологість до 70 %.

У ресторанах з обслуговуванням офіціантами хліборізку розміщують поблизу залу. У невеликих ресторанах хліб нарізають у буфеті та відпускають споживачам через офіціантів. У невеликих підприємствах (кафе, закусочних) для нарізання хліба і його реалізації виділяється невелика ділянка біля роздавальної.

У приміщенні хліборізки встановлюють два виробничих столи, шафу для зберігання добового запасу хліба і стелаж для лотків із нарізаним хлібом. На одному зі столів розміщують машину для нарізання хліба.

Робоче місце для нарізання хліба обладнується вагами для контролю за виходом порцій хліба, обробними дошками, за відсутності машини – хлібними ножами, а також лотками, щипцями, шафами для хліба, щітками для прибирання столів.

Хліб нарізають за потреби у кількості, необхідній для реалізації протягом 1 год.

**Організація роботи
роздавальних
у закладах ресторанного
господарства**

Роздавальна у закладах ресторанного господарства виконує функцію реалізації готових страв. Від роботи роздавальної багато в чому залежить швидке обслуговування відвідувачів, підвищення пропускну

здатності залу і збільшення випуску продукції власного виробництва.

Роздавальна – важлива ділянка виробництва, тому що саме тут при видачі готової продукції завершується процес виробництва. Нечітка робота роздавальної може призвести до зниження якості готових страв і погіршення обслуговування відвідувачів.

Роздавальні повинні мати зручний зв'язок із гарячим і холодним цехами, залом, хліборізкою й мийною столового посуду, а в ресторані, крім вищезначеного, – із сервізною, буфетом, барною стійкою.

Спеціалізовані роздавальні здійснюють реалізацію з прилавоків холодних закусок, супів, других, солодких страв, гарячих напоїв. Ці прилавки встановлюють у лінію у певній послідовності. Спеціалізовані роздавальні (лінійні) застосовуються за самообслуговування.

Серійно випускаються та широко використовуються у закладах ресторанного господарства роздавальні лінії, які комплектуються прилавками для таць і столових наборів, охолоджуваним прилавком-вітриною для холодних закусок, прилавком-мармитом для супів, прилавком-мармитом для гарячих страв, прилавком для гарячих напоїв, холодних напоїв, прилавком для хліба й борошняних кондитерських виробів, касовим апаратом та бар'єром. У лінію доцільно встановлювати візок із вижимним пристроєм для тарілок, склянок.

Прилавок для таць і столових наборів виконаний у вигляді столу, у якому передбачені гнізда з шістьма конусними склянками для столових наборів. Прилавок-вітрина для холодних закусок призначений для викладання, короткочасного зберігання й вибору відвідувачами холодних закусок і молочнокислих

продуктів. Прилавок-мармит для супів становить мармитну плиту з конфорками, на які встановлюються наплитні казани або каструлі. Прилавок-мармит для гарячих страв складається з водяної бані, у якій встановлюються мармитниці для гарячих страв, гарнірів, соусів. Прилавок для гарячих напоїв призначений для установа термостатів із напоями, прилавок для відпускання борошняних кондитерських виробів має дві-три полицки для установа лотків із нарізаним хлібом і кондитерськими виробами. Кількість секцій у лінії залежить від типу підприємства та його потужності.

Інша роздавальна лінія призначена для відпускання комплексних обідів у великих їдальнях промислових підприємств, навчальних закладів тощо. До комплексу лінії входять мармити чотирьох типів ємністю 6, 20, 35 і 60 л, візок з вижимним пристроєм для склянок, таць, тарілок. Роздавальне обладнання пересувне, його можна використовувати безпосередньо у залі підприємства незалежно від розташування виробничих цехів. Ця лінія дає змогу організувати «острівне» роздавання, що дуже важливо для підприємств, де виробничі цехи далеко від зали.

Обслуговують немеханізовані лінії один або два кухарі, які відпускають страви на роздавальній. Основні робочі місця організуються за прилавками для реалізації супів і гарячих страв. Уздовж лінії з боку споживачів є напрямні для таць. На відстані 1 м від лінії передбачається бар'єр.

На підприємствах, де використовується сучасне модульне обладнання із функціональними ємностями, установається роздавальна лінія самообслуговування. Лінії різняться габаритами функціональних ємностей. До складу лінії входять пересувні прилавки для холодних, других страв, напоїв і казани пересувні для супів. Пересувне обладнання можна міняти місцями. Для підключення пересувних мармитів до електромережі усередині відсіків передбачені розетки.

Універсальна роздавальна призначена для відпускання споживачам різних страв згідно з меню з одного робочого місця. Така роздавальна застосовується у закладах самообслуговування з вузьким асортиментом страв (закусочні, у т. ч. вузькоспеціалізовані). Універсальна роздавальна може організуватися й під час відпускання комплексних обідів. Обслуговується універсальна роздавальна одним роздавальником.

Прикладами універсальної роздавальної є роздавальна ресторану. У гарячому цеху ресторану відпускання страв здійснюється через теплову електричну стійку-роздавальну з тепловою шафою для підігріву тарілок. У холодному цеху відпускання страв здійснюється через секційний прилавок або стіл із охолоджувальною шафою.

Під час роздавання гарячі страви (супи, соуси, напої) повинні мати температуру не нижче 75°C; гарячі страви й гарніри – не нижче 65°C; холодні супи, напої – 10 – 14°C; замовлені порційні страви – 85 – 90°C. Готові супи і другі страви можуть перебувати на мармиті не більше 2 – 3 год., холодні страви виставляються відповідно до ступеня реалізації.

Комбіновані роздавальні представляють поєднання роздавальних різного

типу. Наприклад, у їдальні при установі для реалізації страв за меню з вільним вибором організовується спеціалізована (багатосекційна) роздавальна, а для відпускання скомплектованих обідів – універсальна.

Механізовані роздавальні лінії

Залежно від характеру потоку споживачів і потужності підприємства можуть застосовуватися механізовані лінії комплектації й відпускання обідів безперервної й періодичної дії.

У їдальнях з безперервним потоком відвідувачів доцільно використовувати конвеєрні лінії з безпосереднім виходом у зал підприємства. Ці механізовані лінії комплектують і відпускають один варіант комплексного обіду, до складу якого входять холодна закуска, перша й гаряча страви, солодка страва та напій.

На деяких підприємствах установлені механізовані лінії для роздавання їжі й механізованого збирання використаного посуду. Роздавальна лінія перед початком роботи повністю комплектується на весь час роботи тацями, столовими наборами, хлібом, чистими склянками для напоїв і готовими стравами.

Послідовність обслуговування на роздавальній лінії така: споживач, який поставив тацю на конвеєр, просувається зі швидкістю руху конвеєра уздовж роздавальної, і сам комплектує обід. Спочатку вибирають холодну закуску з візка накопичувача, потім супи й гарячі страви з прилавоків, що обігриваються. Наприкінці лінії споживач бере хліб і напої. У залі встановлюється транспортер для збирання використаного посуду.

Роздавальна може становити механізований круглий стіл діаметром 2,5 м і висотою понад 0,8 м, на якому встановлюють таці з комплексними обідами. Кришка стола покрита декоративним пластиком. Половина стола виходить безпосередньо до залу, а друга – примикає до робочих місць роздавальників. Дисковий пристрій приводиться до руху за допомогою електродвигуна, час повного обороту диску становить 1,5 хв.

Обіди комплектують і відпускають на пластмасових тацях. У дно їх вмонтовані два металевих диски для встановлення на електронагрівальні елементи. На диски ставлять супові миски із супами й баранчики із гарячими стравами; холодні закуски, солодкі страви на тацях не нагріваються.

Із комплектувальників виділяється працівник для встановлення таць із обідами в осередки-накопичувачі. Ємність накопичувача відповідає кількості місць у залі. Ефект цієї лінії полягає в тому, що одночасно обслуговується стільки відвідувачів, скільки місць у залі підприємства.

Ефективне використання механізованих роздавальних у їдальнях на виробничих підприємствах та у навчальних закладах досягається шляхом правильної організації робочих місць комплектувальників; своєчасної доставки до місць комплектування обідів таць, столового посуду й наборів, готової їжі; чіткої роботи ділянки комплектації обідів, виробництва, мийної столового посуду, залу.

Організація праці роздавальників

У загальнодоступних закладах ресторанного господарства із самообслуговуванням (їдальні, кафе) на роздавальні здебільшого працюють кухарі IV ро-

зряду. У їдальнях при промислових підприємствах, навчальних закладах, графік роботи яких погоджений із графіком перерв контингенту, який обслуговується, відпуск страв переважно здійснюється кухарями, які їх готували. Це підвищує відповідальність кухарів за якість приготування й оформлення страв, які відпускаються.

Кухарі-роздавальники зайняті виконанням основних і допоміжних робіт. До основних робіт належать: порціювання продукції, її оформлення й відпускання споживачам, до допоміжних – підготовка робочого місця (обладнання, інвентарю, посуду), одержання готової продукції та ін.

На робочому місці роздавальника ліворуч від нього ставляться стопками столовий посуд або візки з вижимним пристроєм для тарілок. Прилавок-мармит з готовою кулінарною продукцією має перебувати праворуч від роздавальника або перед ним.

Застосування комплекту теплового обладнання й функціональних ємностей для приготування, транспортування й відпускання їжі сприяє скороченню часу на підготовчі роботи. Із огляду на умови праці в закладах ресторанного господарства висота обладнання становить 850 мм, ширина (глибина) – 800.

Для відпускання страв використовується спеціальний роздавальний інвентар: мірні ложки для порціювання супів, сметани, соусів, макаронних виробів, розсипчастих каш, картопляного пюре, жирів. Для відпускання готових виробів використовують лопатки, казани. Для визначення терміну реалізації готових страв у роздавальні необхідно керуватися санітарними правилами й нормами, які передбачають зберігання їхніх смакових якостей і безпеку для споживача.

Організація та контроль якості напівфабрикатів і кулінарної продукції, що виробляють в закладах ресторанного господарства

У закладах ресторанного господарства для контролю за якістю продукції проводять споживчі та технологічні конференції, ведуть екран й талони якості. Окрім того, якість продукції постійно контролюють санітарно-технологічні харчові й технологічні харчові лабораторії.

Страви, напої, кулінарні вироби за ступенем їхньої готовності підлягають до початку відпускання споживачам обов'язковому бракеражу. Органолептична оцінка якості кожної партії продукції, що випускається, здійснюється за п'ятибальною системою.

Санітарно-технологічні харчові та технологічні харчові лабораторії здійснюють контроль якості сировини, напівфабрикатів і готової продукції на відповідність вимогам ДСТУ, ГСТ, ТУ, ТІ, рецептурам діючих збірників; контроль за правильністю ведення технологічного процесу, дотриманням санітарно-гігієнічного режиму на підприємствах.

До нормативної документації належать збірники рецептур страв, технологічні карти, схеми, стандарти, інструкції, поточні графіки, поопераційні карти, технічні умови та ін.

Збірники рецептур містять єдині вимоги до сировини, готової продукції та визначають витрати сировини на виготовлення страв і виробів на підприємствах ресторанного господарства, вихід напівфабрикатів та готових страв, технологію їхнього виготовлення.

Під час виробництва напівфабрикатів та кулінарних виробів користуються галузевими стандартами (ГСТ), технічними умовами (ТУ) та технологічними інструкціями (ТІ).

Технологічна карта є відомчим технічним документом. Вона містить рецептуру виробу та витрати сировини, технологію приготування, характеристику готового виробу, вимоги до упакування, маркування, транспортування та зберігання.

Для встановлення продажних цін на кожну страву складаються *калькуляційні картки*.

Технологічні схеми становлять певну форму з умовними позначеннями стадій технологічного процесу.

Поточні графіки застосовуються разом із технологічними схемами і є графічною інтерпретацією технологічної схеми.

Поопераційні карти використовуються для аналізу й удосконалення методів роботи окремих працівників.

Питання для самоперевірки

1. Цілі, завдання, функції та напрямки оперативного планування виробництва у закладах ресторанного господарства.
2. Принципи формування виробничої програми для закладів ресторанного господарства різних типів
3. Вимоги, яких необхідно дотримуватись під час складання плану-меню, планового меню.
4. Фактори, яких необхідно ураховувати під час складання плану-меню, планового меню.
5. Для яких підприємств складається планове меню, мета його складання та порядок розроблення?
6. Для яких підприємств складається план-меню, порядок його розроблення?
7. Для яких підприємств, цехів розробляється наряд-замовлення, з яких етапів воно складається?
8. Меню як складова стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства.
9. Вимоги, що ставляться до розташування м'ясного цеху.
10. Технологічний процес первинної обробки м'яса.

11. Обладнання м'ясного цеху великої та середньої потужності. Вимоги, що висуваються до його розміщення.
12. Організація робочих місць для приготування усіх видів напівфабрикатів із м'яса.
13. Інвентар, що застосовується у м'ясному цеху.
14. Організація праці у м'ясному цеху.
15. Вимоги, що висуваються до розташування птахогольового цеху.
16. Технологічний процес первинної обробки птиці.
17. Обладнання птахогольового цеху великої та середньої потужності, вимоги, що висуваються до його розміщення.
18. Організація робочих місць у птахогольовому цеху.
19. Інвентар, що застосовується у птахогольовому цеху.
20. Організація праці у птахогольовому цеху.
21. Вимоги, що ставляться до розташування овочевого цеху.
22. Технологічний процес обробки овочів і виготовлення з них напівфабрикатів.
23. Обладнання овочевого цеху великої та середньої потужності, вимоги до його розміщення.
24. Організація робочих місць в овочевому цеху.
25. Інвентар, що застосовується в овочевому цеху.
26. Організація праці в овочевому цеху.
27. Вимоги, що висуваються до розташування рибного цеху.
28. Технологічний процес первинної обробки риби.
29. Обладнання, що застосовується у рибному цеху великої та середньої потужності, вимоги до його розміщення.
30. Організація робочих місць у рибному цеху.
31. Інвентар, що застосовується в рибному цеху.
32. Організація праці у рибному цеху.
33. Вимоги, що ставляться до розташування м'ясо-рибного цеху.
34. Обладнання, що застосовуються у м'ясо-рибному цеху. Вимоги до його розміщення.
35. Організація робочих місць у м'ясо-рибному цеху.
36. Інвентар, що застосовується в м'ясо-рибному цеху.
37. Організація праці у м'ясо-рибному цеху.
38. Принципи розміщення гарячого цеху в закладах ресторанного господарства.
39. Технологічні лінії та відділення в гарячому цеху, їхнє призначення та характеристика.
40. Вимоги до мікроклімату гарячого цеху. Режим гарячого цеху.
41. Обладнання супового та соусного відділень гарячого цеху ресторанів, їдалень та інших закладів ресторанного господарства, вимоги до його розміщення.
42. Посуд та інвентар, що застосовуються в гарячому цеху.
43. Організація праці кухарів у гарячому цеху.

44. Принципи розміщення холодного цеху в закладах ресторанного господарства.
45. Технологічні лінії, ділянки та робочі місця, що виділяються в холодному цеху різних типів закладів ресторанного господарства.
46. Обладнання холодного цеху.
47. Засоби малої механізації, що використовуються в холодному цеху.
48. Посуд, інвентар та інструменти, що використовуються в холодному цеху.
49. Призначення кулінарного цеху.
50. Склад приміщень кулінарного цеху.
51. Асортимент продукції холодного та гарячого відділень кулінарного цеху.
52. Обладнання кулінарного цеху.
53. Вимоги до організації робочих місць у кулінарному цеху.
54. Вимоги до організації праці в кулінарному цеху.
55. Класифікація кондитерських цехів.
56. Принципи розроблення виробничої програми кондитерського цеху.
57. Принципи раціонального розміщення приміщень кондитерських цехів різної потужності.
58. Відділення та виробничі приміщення, що виділяються в кондитерському цеху.
59. Лінії та ділянки кондитерського цеху, їхнє оснащення обладнанням та інвентарем.
60. Правила особистої гігієни працівників кондитерського цеху.
61. Організація підготовки продуктів у кондитерському цеху.
62. Організація технологічного процесу виробництва виробів із дріжджового тіста.
63. Організація технологічного процесу виробництва виробів із бісквітного тіста.
64. Організація технологічного процесу виробництва виробів із пісочного тіста.
65. Організація технологічного процесу виробництва виробів із заварного тіста.
66. Організація технологічного процесу виробництва виробів із листкового тіста.
67. Організація праці робітників кондитерського цеху.
68. Організація роботи борошняного цеху.
69. Характеристика виробничих і технологічних процесів, які відбуваються в борошняному цеху.
70. Обладнання борошняних цехів.
71. Організація роботи цеху дороблення напівфабрикатів та обробки зелені.
72. Технологічні операції, що виконуються в цехах дороблення напівфабрикатів та обробки зелені.

73. Ділянки, що виділяються в цехах дороблення напівфабрикатів та обробки зелені, їхнє оснащення обладнанням.
74. Організація роботи допоміжних виробничих приміщень.
75. Призначення й організація роботи експедиції.
76. Організація роботи хліборізки.
77. Вимоги до приміщення, призначеного для нарізання хліба. Організація робочого місця працівника, який нарізає хліб.
78. Організація роботи мийної кухонного посуду.
79. Вимоги до приміщення, призначеного для миття кухонного посуду.
80. Вимоги до умов праці в мийних кухонного посуду.
81. Вимоги до планування та організації роботи роздавальних.
82. Типи механізованих роздавальних, що застосовуються в закладах ресторанного господарства.

Глава 4. РАЦІОНАЛЬНА ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

- Ключові поняття та терміни:**
- наукова організація праці;
 - нормування праці
 - режими праці та відпочинку в закладах ресторанного господарства;
 - графіки виходу на роботу;
 - умови праці.

4.1 ОСНОВИ НАУКОВОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ

Зміст, завдання та значення наукової організації праці в закладах ресторанного господарства

У сучасних умовах під науковою розуміють таку організацію праці, яка заснована на досягненнях науково-технічного прогресу в усіх сферах діяльності закладів ресторанного господарства, що забезпечує найбільш ефективне використання матеріальних і трудових

ресурсів, безперервне підвищення продуктивності праці, сприяє збереженню здоров'я працівників.

Наукова організація праці передбачає впровадження прогресивних форм розподілу та кооперації праці, поліпшення організації добору, підготовки кадрів та підвищення їхньої кваліфікації, удосконалення організації й обслуговування робочих місць, поліпшення умов праці, застосування досягнень науки й техніки, ефективних видів обладнання, інструментів, меблів, раціональних прийомів і методів праці, використання прогресивних, науково обґрунтованих нормативів трудових витрат і широке застосування передового досвіду.

Головна мета впровадження наукової організації праці – забезпечення найбільш раціонального використання робочого часу за високої якості кінцевих результатів роботи (продукції, послуг, процесів) та економних витрат усіх видів ресурсів.

Система заходів із впровадження наукової організації праці містить:

- розробку та здійснення заходів із виявлення та усунення причин порушень трудової, виробничої й технологічної дисципліни;
- аналіз причин і динаміки травматизму;
- соціологічне дослідження з метою виявлення ефективності впровадження наукової організації праці;
- аналіз результатів матеріального та морального заохочення працівників, результатів впровадження нових засобів технічного оснащення та ін.

Наукову організацію праці слід впроваджувати на кожному підприємстві, ділянці, робочому місці. Заходи з наукової організації праці необхідно здійснювати за будь-якого організаційно-технічного рівня закладу. Ефект від впровадження наукової організації праці має неухильно підвищуватися за рахунок більш раціонального використання робочого часу, нової техніки, прогресивної технології, розроблення й здійснення заходів із удосконалення управління, економії матеріальних ресурсів.

Впровадження заходів із наукової організації праці забезпечує підвищення її продуктивності в поєднанні із підвищенням якості продукції, послуг, роботи.

Наукова організація праці й науково-технічний прогрес є взаємозалежними та спрямовані на підвищення економічного й технічного потенціалу закладу.

Наукова організація праці передбачає три основних групи завдань (рис. 4.1).

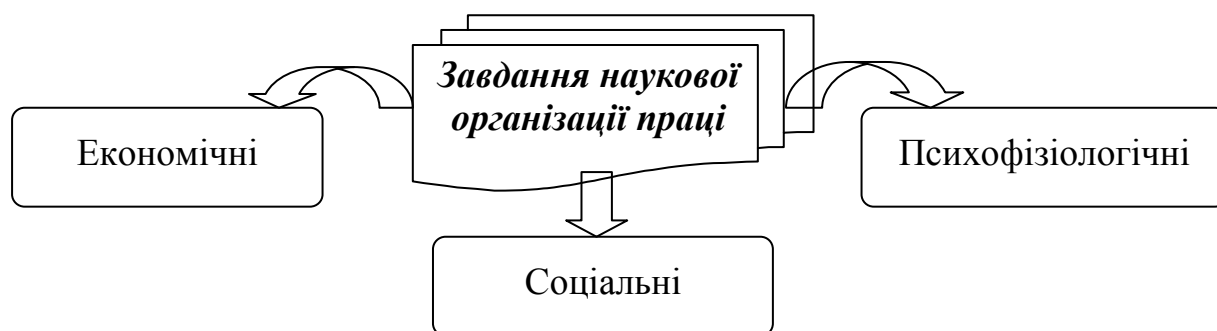


Рис. 4.1 – Основні групи завдань наукової організації праці

Вирішення *економічних завдань* спрямовано на більш ефективне використання ресурсів, безперервне зростання продуктивності праці. Ці завдання вирішуються шляхом впровадження прогресивних методів і прийомів роботи; раціонального використання робочого часу за рахунок ліквідації простоїв, запізень, прогулів, невиробничих витрат праці на допоміжні операції. Завдяки ефективному використанню робочого часу досягається економія уречевлювальної праці, що дає змогу досягти економічного ефекту без додаткових капітальних витрат.

Психофізіологічні завдання реалізуються у створенні у закладах ресторанного господарства сприятливих умов праці, ефективному використанні фізичних і розумових здібностей кожного працівника. Вирішення цих завдань передбачає створення в колективі сприятливого психологічного клімату, тобто умов товариської взаємодопомоги, попередження й безкомпромісного вирішення конфліктних ситуацій, підтримка творчої ініціативи тощо. Водночас забезпечується планомірне поліпшення умов праці й побуту з метою збереження

здоров'я працівників, розвитку та доцільного використання творчого потенціалу кожного працівника.

До **соціальних завдань** належать формування в кожного працівника організації потреби в постійному поліпшенні продукції, процесів і системи в цілому, усебічний розвиток особистості, перетворення праці на першу життєву необхідність.

Велике значення для підвищення продуктивності праці мають раціональна організація й ефективне використання праці в ресторанному господарстві.

Впровадження наукової організації праці в ресторанному господарстві має важливе значення, оскільки безперервно ускладнюються процеси праці на підприємствах, зростає їхня технічна оснащеність, підвищуються вимоги споживачів до якості продукції та послуг галузі.

Планування та впровадження заходів із наукової організації праці містять:

- аналіз фактичного стану організації праці на підприємстві;
- розробку плану наукової організації праці;
- розрахунок економічної ефективності заходів із підвищення рівня наукової організації праці;
- впровадження намічених планів.

Основні напрями наукової організації праці в закладах ресторанного господарства

Основні напрями наукової організації праці в ресторанному господарстві наведені на рис. 4.2.

Розробка та впровадження раціональних форм розподілу та кооперації праці є найважливішим напрямом наукової організації праці.

Розподіл та кооперація праці передбачають:

- забезпечення найбільш доцільної розстановки працівників на всіх ділянках;
- чітке визначення службових обов'язків, прав і відповідальності кожного з них;
- раціональне використання робочого часу;
- створення комплексних бригад.



Рис. 4.2 – Напрями наукової організації праці

У ресторанному господарстві розрізняють три види розподілу праці (рис. 4.3).

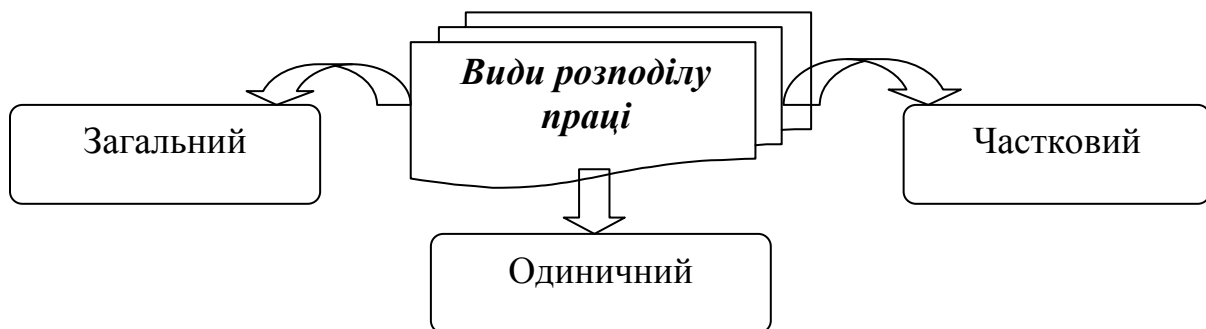


Рис. 4.3 – Види розподілу праці

Загальний розподіл праці здійснюється між підприємствами харчових галузей промисловості (м'ясокомбінатами, рибокомбінатами, молочними заводами тощо) та закладами ресторанного господарства.

Частковий розподіл праці має місце між заготівельними та доготівельними підприємствами ресторанного господарства.

Одиничний розподіл праці вводиться між цехами підприємства ресторанного господарства, усередині цехів і ділянок, а також між окремими працівниками із виконання певних функцій у процесах виробництва, обслуговування, управління, що виконуються сумісно.

Розподіл праці здійснюється за певними принципами (рис. 4.4).

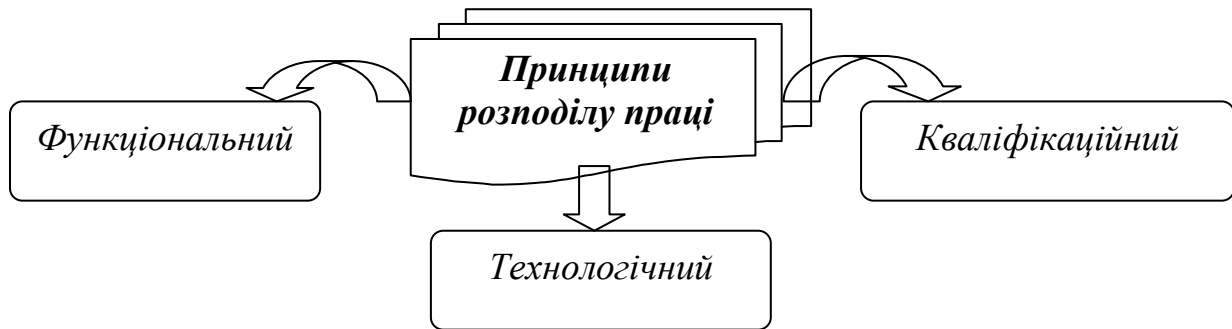


Рис. 4.4 – Принципи розподілу праці

Функціональний розподіл праці обумовлений тим, що заклади ресторанного господарства виконують три основних функції: приготування їжі, її реалізація й організація споживання, – кожен з яких виконують працівники відповідних професій, спеціальностей, різної кваліфікації. Наприклад, розподіл праці між працівниками, які здійснюють функції з управління підприємством, приготування страв або обслуговування споживачів, а також тими, хто виконує допоміжні операції. У зв'язку із цим працівників ресторанного господарства розподіляють на такі групи:

- адміністративно-управлінська;
- виробнича;
- торговельна.

Технологічний принцип розподілу праці ґрунтується на розподілі обов'язків між працівниками за стадіями виробничого процесу або окремим операціям. Так, окремі працівники спеціалізуються на виконанні процесів механічної або теплової обробки продуктів, приготуванні певних груп страв тощо.

Кваліфікаційний (поопераційний) розподіл праці передбачає відокремлення простих робіт від більш складних за їхньою професійною однорідністю. Наприклад, за ланкового методу обслуговування споживачів у ресторані офіціант 5-го розряду виконує більш складну роботу (прийом замовлень, подавання страв), ніж офіціант 3-го розряду (прибирання використаного посуду, досервування столу).

Поряд із розподілом праці застосовують **кооперацію**, тобто поєднання працівників у групи (бригади) для виконання певної роботи. Кооперацію праці організовують шляхом чіткого транспортно-часового й інформаційного взаємозв'язку цехів, ділянок, окремих працівників для найліпшого виконання су-

місної роботи, досягнення високого кінцевого результату процесів виробництва, обслуговування, управління, що виконуються сумісно, у найбільш короткі терміни і з найменшими витратами.

Розподіл і кооперація праці – два способи раціональної організації праці, що доповнюють один одного.

Вибір оптимальної форми розподілу й кооперації праці залежить від конкретних умов:

- типу й потужності закладу ресторанного господарства, дільниці;
- можливості його розширення, реконструкції або технічного переозброєння;
- обсягу виробництва;
- асортименту продукції та напівфабрикатів, що випускаються;
- чисельності та кваліфікації персоналу, його психофізіологічної готовності до змін.

Підвищення ефективності розподілу та кооперації праці передбачає розширення зони обслуговування, впровадження колективних форм організації праці, сумісництво професій.

Сумісництво професій сприяє ущільненню робочого дня, взаємозамінності працівників, підвищенню їхньої кваліфікації, зростанню матеріальної зацікавленості, а також більш ефективному використанню обладнання, скороченню його простоїв. Варіанти сумісництва професій: кондитер – пекар, мийник кухонного посуду – прибиральник виробничих приміщень, вантажник складу – працівник виробництва тощо.

Найповніше та найчіткіше розподіл і кооперація праці в закладах ресторанного господарства виявляється у бригадних формах організації праці. Їх впроваджують з метою підвищення ефективності та якості роботи, поліпшення використання трудових ресурсів, виконання планових завдань за тією ж або за меншою чисельністю працівників.

Бригадна форма організації та стимулювання праці в ресторанному господарстві відповідає сучасним вимогам виробництва, сприяє зміцненню трудової дисципліни, створює можливості для ефективного використання робочого часу, поліпшення культури обслуговування споживачів, підвищення кваліфікації та професійних навичок працівників, засвоєння ними суміжних професій.

У ресторанному господарстві діють бригади:

- **комплексні**, які включають працівників різних професій і посад;
- **спеціалізовані**, які об'єднують працівників однієї професії.

На чолі бригад ставиться старший за посадою або кваліфікацією працівник.

На невеликих закладах ресторанного господарства (до 100 місць) створюють найчастіше *комплексні бригади*. Вони можуть поєднувати працівників виробничої групи (кухарі, чистильники овочів, прибиральники виробничих

приміщень, кухонні підсобні працівники) або працівників, зайнятих процесом обслуговування споживачів (офіціанти, бармени, метрдотелі, швейцари, мийники столового посуду, гардеробники). До комплексної бригади можуть входити працівники виробничої й торговельної груп.

На великих підприємствах ресторанного господарства створюються *спеціалізовані бригади*. Наприклад, у цехах із виготовлення м'ясних напівфабрикатів організовують бригади обвальників м'яса, виготовлювачів напівфабрикатів, у кондитерських цехах – бригади кондитерів, у ресторанах – бригади офіціантів і т. д.

За часом роботи бригади можуть бути:

- *змінними*, що поєднують працівників однієї зміни;
- *наскрізними*, що містять працівників, зайнятих у різних змінах.

За роботи у дві та більше зміни найбільш доцільним є створення наскрізних бригад, що дає змогу виключити передавання матеріальних цінностей, зменшити витрати часу на підготовчо-заклучні операції та передавання робочого часу.

Удосконалення організації й обслуговування робочих місць

Робоче місце – це зона трудових дій виконавця або групи виконавців для виконання певної роботи (операції, комплексу операцій). Це частина виробничої або торговельної площі, оснащеної необхідним обладнанням, інструментом, інвентарем, меблями, організаційно-технологічною документацією для виконання виробничого завдання.

У зоні трудових дій функціонує здебільшого комплекс взаємопов'язаних, технологічно обумовлених робочих місць. Науково обґрунтована організація кожного робочого місця, кожного комплексу робочих місць визначає високу ефективність виробничо-торговельного процесу в цілому.

Основними вимогами до організації робочих місць у закладах ресторанного господарства є правильне планування, розташування, оснащення необхідним обладнанням та інвентарем, своєчасне забезпечення сировиною, тарою, створення сприятливих санітарно-гігієнічних і естетичних умов тощо.

Наукова організація праці забезпечується розміщенням робочих місць відповідно до технологічного процесу (принцип поточності виробництва) з урахуванням економного використання виробничих площ, ліквідації зайвих рухів працівників. Із цією метою за розміщення робочих місць на оптимальній за розмірами площі необхідно не допускати повернених, зустрічних і перехрещених переміщень; створити фізіологічно обґрунтовані умови праці – необхідний комфорт у робочій зоні; уживати заходів із забезпечення робочих місць необхідними сировиною, продуктами, матеріалами, безперебійного технічного обслуговування.

Раціональне розміщення робочих місць забезпечує пряmolінійність, безперервність, ритмічність виробничих процесів, що виконуються, а також можливість сумісництва професій.

Правильна організація робочих місць тісно пов'язана з їхньою спеціалізацією, яка залежить від потужності закладу, характеру технологічних процесів. Відповідно конкретних умов організують *спеціалізовані й універсальні робочі місця*.

Спеціалізовані робочі місця організують для виконання однієї або декількох однорідних операцій. За достатнього обсягу робіт вони мають переваги над універсальними робочими місцями. На спеціалізованих робочих місцях досягається більш висока продуктивність праці за рахунок використання обмеженого й постійного набору інструментів, посуду, інвентарю, тари. Працівник, багаторазово повторюючи однорідні операції, набуває стійких професійних навичок, автоматизму робочих рухів, що забезпечує істотне зростання продуктивності праці та підвищення якості роботи.

Універсальні робочі місця організують на невеликих і середніх підприємствах ресторанного господарства, на дільницях із різнорідними роботами за їхніх невеликих обсягів. Організаційно-технічне оснащення таких робочих місць проводять із урахуванням виконання операцій за мінливого асортименту продукції, товарів і, як наслідок, мінливих складу та кількості робочих операцій. Обладнання, інвентар, посуд, інструмент, набори, організаційно-технологічну документацію забезпечують у номенклатурі й кількості для тих операцій, що найчастіше виконуються на цьому універсальному місці.

Основні вимоги раціональної організації обслуговування робочих місць – вчасне забезпечення сировиною, напівфабрикатами, виробничим інвентарем, посудом, документацією, пристосуваннями, прибиранням відходів, технічним обслуговуванням обладнання, дотриманням термінів поточних і капітальних ремонтів обладнання, контроль за санітарним станом та ін.

Поліпшення організації, добору, підготовки й підвищення кваліфікації кадрів. Цей напрям наукової організації праці передбачає систематичне підвищення рівня професійних і загальноосвітніх знань працівників, оволодіння ними другими професіями, суміжними спеціальностями, закріплення кадрів, раціональне використання фахівців.

Удосконалення трудового процесу, впровадження передових прийомів і методів праці. Наукова організація праці оснований на вивченні за науково обґрунтованою методикою та із застосуванням сучасних технічних засобів процесів праці й умов його виконання на конкретному робочому місці.

Удосконалення нормування праці. Найважливішим шляхом удосконалення нормування всіх видів ресурсів, включаючи трудові, є їхнє комплексне нормування. Застосування завищених, застарілих норм (нормативів) витрат матеріальних, енергетичних ресурсів, а також відсутність цих норм призводять до перевищення трудових витрат на одиницю продукції. Без науково обґрунтованого нормування всіх видів ресурсів впровадження наукової організації праці дає менший економічний ефект. Розробку норм праці, як і інших ресурсів, виконують за спеціальною методикою з використанням сучасних технічних засобів.

Впровадження раціональних форм і методів матеріального й морального стимулювання. Матеріальне стимулювання має поєднуватися із моральним заохочуванням за впровадження й розроблення заходів із наукової організації праці. Моральне заохочення за розробку й впровадження наукової організації праці може бути індивідуальним і колективним, систематичним або одночасним. Воно може охоплювати працівників окремих категорій, професій або декількох підприємств, бути галузевим і міжгалузевим. Форми морального заохочення можуть бути урядовими (нагороди), відомчими (заохочення).

Поліпшення умов праці. *Умови праці* – це сукупність факторів виробничого середовища, що впливають на людину в процесі праці, які можна класифікувати на санітарно-гігієнічні, психофізіологічні та соціальні.

До *санітарно-гігієнічних факторів* належать мікроклімат (температура, вологість, швидкість руху повітря), освітленість, шум, уміст шкідливих речовин у повітряному середовищі.

Оптимальні й допустимі параметри санітарно-гігієнічних факторів наведені в таблиці 4.1.

Таблиця 4.1 – Значення санітарно-гігієнічних факторів умов праці на робочому місці

Параметри виробничих приміщень	Оптимальне значення	Допустима фізіологічна межа	Недопустимі значення
1. Освітленість, лк	200	40....100	менш 40
2. Шум, дБ	65....75	50....100	більш 100
3. Вібрація, ММ	0...0,01	0,1....1,2	більш 1,2
4. Температура, °С	18....23	16....25	більш 25 нижче 16
5. Відносна вологість, %	60....80	40....80	вище 80 нижче 40
6. Швидкість руху повітря, м/с	0,3	0,5....1,5	більш 1,5
7. Вага, яку підіймає людина, кг	10	10....40	більш 40 (М) більш 20(Ж)
8. Уклін тіла, °	0	0....10	більш 10

Зменшити несприятливий вплив підвищеної температури, високої вологості повітря, харчових запахів, знизити рівень шуму можна за допомогою кольору. Наприклад, приміщення із підвищеною температурою повітря або рівнем шуму рекомендується фарбувати у синій, голубий, зелений кольори, приміщення із підвищеною вологістю – у жовто-коричневі кольори. Так, у гарячих і кондитерських цехах стіни, стелі й обладнання доцільно фарбувати в «холодні» кольори, це ілюзорно знижує температуру на 1–2°С. У них не рекоменду-

ється застосовувати помаранчевий і червоний кольори, які стимулюють фізичну роботу, але створюють відчуття тепла. Помаранчевий і червоний помірно насиченості кольору в поєднанні з голубим або зеленим рекомендуються для м'ясних, рибних, овочевих цехів. Обладнання виробничих приміщень не слід фарбувати в дуже яскраві насичені кольори, оскільки це втомлює зір. Стелю на виробництві рекомендується фарбувати в білий або рожевий тон, які відбивають 70–80 % світла, стіни – у салатний, світло-бежевий і подібні спокійні тони для запобігання монотонності.

Поліпшення умов праці забезпечують шляхом створення та підтримання у приміщеннях підприємства й безпосередньо на робочих місцях сприятливого мікроклімату, нормалізації складу повітряного середовища (концентрація вуглекислого газу в гарячому цеху має бути не більше 0,17 %, акролеїну – не більше 0,7 мг/м³). Температура повітря у приміщеннях закладів ресторанного господарства має підтримуватися в межах від 18 до 23°C, відносна вологість повітря – 60–70 %, швидкість його руху – 0,06–0,19 м/с, норма подання та відповідно видалення повітря – 55–60 м³/ч.

Мікроклімат слід підтримувати з урахуванням технологічних процесів, які здійснюються у відповідних приміщеннях.

Природна освітленість характеризується відношенням площі віконних отворів до площі її підлоги. Для виробничих, торговельних і адміністративних приміщень це співвідношення має складати не менше 1 : 8, для побутових і технічних – не менше 1 : 10.

На якість, інтенсивність праці, самопочуття працівника чинять вплив інтер'єр (оформлення) приміщення, колір обладнання, меблів, стін, стель і т. п.

Психофізіологічні фактори визначають фізичне й нервово-психічне навантаження, режим праці та відпочинку, робочу позу, психологічний клімат у колективі та ін.

Поліпшення умов праці робітників ресторанного господарства досягається на основі створення оптимальних умов для виконання трудового процесу, «витискання» важкої, шкідливої, стомливої й малокваліфікованої праці за рахунок планомірного впровадження засобів механізації й автоматизації, застосування більш раціонального інструменту, уніфікованої тари, застосування навантажувально-розвантажувальних пристроїв, підіймально-транспортних механізмів і засобів малої механізації, що істотно полегшує, а іноді й повністю виключає ручну працю.

Слід використовувати сучасні системи вентиляції й кондиціонування повітря, проводити профілактичне очищення вентиляційних систем, плафонів, світильників і віконних стекол; усувати або зменшувати шум від обладнання за допомогою спеціальних пристроїв, що його поглинають, приводити у відповідність санітарним нормам освітлення, поліпшувати побутові умови тощо.

Соціальні фактори передбачають поліпшення матеріального й морального стимулювання праці, мотивацію працівників.

4.2 ХАРАКТЕРИСТИКА РЕЖИМІВ ПРАЦІ ТА ВІДПОЧИНКУ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Види режимів праці й відпочинку в закладах ресторанного господарства та їхня характеристика

Під час організації трудових процесів велику увагу приділяють проектуванню раціональних режимів праці та відпочинку. За цього необхідно створювати такі умови, за яких чергування роботи та відпочинку відбувалося за науково обґрунтованим режимом, що попереджує стомлюваність.

Науково обґрунтований режим праці й відпочинку сприяє збереженню здоров'я працівника, розвитку його інтелектуальних здібностей, підвищенню працездатності.

Планомірне вивчення умов праці та відпочинку, індивідуальних особливостей кожного працівника з урахуванням його спеціальності й потреб виробництва дає змогу розробити обґрунтовані рекомендації з правильного чергування та тривалості періодів роботи й відпочинку протягом зміни, доби, тижня, місяця, року, а також більш ефективному використанню відпустки.

Працездатність людини протягом усього робочого часу – основний показник наукової організації праці в закладі ресторанного господарства.

Обґрунтовують і впроваджують такі режими праці та відпочинку:

- змінний;
- тижневий;
- місячний;
- річний.

Найбільший вплив на працездатність чинить *змінний режим*.

Протягом робочої зміни мають місце періоди, які відрізняються за ступенем працездатності виконавця. У першій половині дня – період опрацювання, за яким слідує період максимальної стійкої працездатності, а за ним – до обідньої перерви – період появи й нарощування втоми. Після обідньої перерви працездатність спочатку дещо знижується, а потім швидко підвищується, хоча й не досягає рівня, який спостерігався в першій половині дня. Наприкінці дня знову спостерігається спадання працездатності у зв'язку із нарощуванням утомлюваності.

Таким чином, працездатність людини протягом робочої зміни – непостійний чинник, що має трифазний розвиток. Фази працездатності протягом зміни наведені на рис. 4.5.

Із метою підвищення працездатності та попередження стомлюваності велике значення має комплекс заходів із поліпшення умов праці: створення оптимального мікроклімату на робочих місцях, раціональної організації режимів праці й відпочинку.

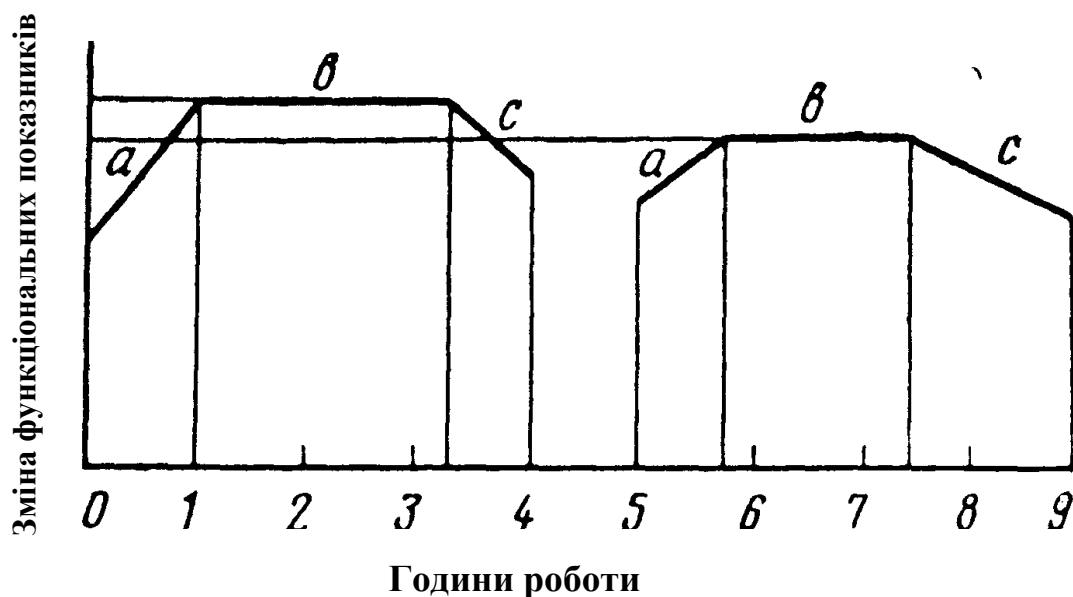


Рис. 4.5 – Типова крива працездатності протягом зміни:

a – початок праці; *b* – стійка працездатність; *c* – зниження працездатності

Внутрішньозмінні режими праці й відпочинку включають перерву на обід і короткочасні перерви для відпочинку. Обідня перерва призначена для приймання їжі та зняття втоми. Цю перерву слід установлювати приблизно в середині робочого дня (через 3–4 год. після початку роботи). Тривалість перерви протягом робочого дня для приймання їжі й відпочинку встановлюється правилами внутрішнього трудового розпорядку конкретного закладу й може бути різною: 30 хв, 45 хв, 60 хв, 90 хв, але не більше 2 год.

Короткочасні перерви в роботі, на відміну від обідньої перерви, – частина робочого часу, призначена для зменшення втоми, що виникає у процесі праці, а також для особистих потреб. Вони регламентуються й враховуються під час нормування праці. Ці перерви встановлюються для усього колективу цеху, ділянки одночасно. Їх зазвичай використовують для виконання виробничої гімнастики (це так званий активний відпочинок). Під час виконання роботи, яка вимагає великих фізичних зусиль, необхідно забезпечити відпочинок у спокійних умовах (пасивний відпочинок) у спеціально відведеному приміщенні.

Розроблені типові режими праці й відпочинку, які можна використовувати для багатьох видів робіт, непов'язаних із екстремальними умовами. Залежно від виду й напруженості роботи встановлюється одна перерва протягом першої половини дня та одна-дві перерви протягом другої половини дня загальною тривалістю від 10 до 30 хв.

Кількість робочих днів протягом тижня (місяця), час початку й закінчення зміни зазначають у Правилах внутрішнього розпорядку на цьому підприємстві, які відповідають Типовим правилам і діючому трудовому законодавству. Відповідно до цих правил і з урахуванням вимог виробництва розробляють календарні графіки із зазначенням у них прізвищ, професій (посад), годин виходу на

роботу, тривалості робочої зміни та вихідних днів. Ці графіки складають керівники підрозділів закладу й після затвердження його керівником вивішують на видне місце. За дотриманням графіків встановлюється суворий контроль. Недотримання графіка розглядається як порушення трудової дисципліни, й за кожним таким випадком уживають заходів адміністративного та виховного впливу.

4.3 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ОСНОВИ РЕЖИМІВ ПРАЦІ ТА ВІДПОЧИНКУ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Правова основа режимів праці та відпочинку в закладах ресторанного господарства

Підґрунтям для розроблення графіків виходу на роботу є Правила трудового внутрішнього розпорядку закладу ресторанного господарства, а також Положення про робочий час і час відпочинку працівників системи

Міністерства торгівлі (наказ Міністерства торгівлі СРСР від 3 липня 1986 р. № 163). Законодавством про працю (КЗпП України – кодекс законів про працю України) встановлені нормальна та скорочена тривалість робочого часу. Для працівників галузі можуть також установлюватися неповний робочий час і робочий час із розділенням зміни на дві частини.

Згідно з Основами законодавства про працю КЗпП України *нормальна тривалість робочого часу не може перевищувати 40 год. на тиждень*. За цього може встановлюватися *п'ятиденний робочий тиждень* з двома вихідними днями і тривалістю щоденної праці (зміни) у 8 год.

На підприємствах, де за характером виробництва й умовами роботи введення п'ятиденного тижня є недоцільним, установлюється *шестиденний робочий тиждень* з одним вихідним і тривалістю щоденної роботи не більше 7 год., наприклад, 5 днів по 7 год. й 1 день 5 год. або 4 дні по 7 год. й 2 дні по 6 год.

У передсвяткові дні (перед 1 січня, 8 березня, 1 й 9 травня та ін.) час роботи скорочується на одну годину як за п'ятиденного, так і за шестиденного робочого тижня. У передвихідні дні тривалість роботи скорочується на одну годину тільки за шестиденного робочого тижня.

Робота на підприємствах ресторанного господарства може організовуватися в одну, дві та три зміни на добу, а за підсумованого обліку – за спеціальними графіками. Чергування працівників за змінами має бути рівномірним. Перехід із однієї зміни до іншої має відбуватися здебільшого кожний тиждень. За цього може передбачатися прямий (після першої зміни перехід у другу, а потім у третю зміни) або зворотний (після першої зміни перехід у третю, а потім у другу) порядок чергування працівників за змінами.

Максимальна тривалість робочого дня не має перевищувати 11 год. 30 хв, за цього наступний день має бути вихідним.

Нічним вважається час із 22.00 до 06.00, за цього встановлена тривалість роботи (зміни) скорочується на одну годину.

**Графіки виходу на роботу
персоналу закладів
ресторанного господарства:
характеристика
та основні принципи
складання**

Погодженість режимів роботи закладів ресторанного господарства й перерв забезпечуються застосуванням графіків. Графік – це документ, який регламентує чергування роботи й відпочинку протягом доби, тижня, місяця, року.

У закладах ресторанного господарства застосовуються такі види графіків виходу на роботу персоналу:

- лінійний;
- стрічковий (ступінчастий, або ковзний);
- двобригадний;
- підсумованого обліку робочого часу;
- неповного робочого дня;
- комбінований.

За *лінійного* графіку всі працівники одночасно приступають до роботи й закінчують її. Він застосовується в закладах із однозмінним режимом роботи (їдальні при ВНЗ, школах, заводах, СПТУ й т. п.) або на заготівельних підприємствах, де забезпечено повне завантаження працівників протягом зміни. Лінійний графік використовується також для адміністративно-управлінської групи працівників.

Для підприємств ресторанного господарства, які працюють більш ніж в одну зміну (у півтори-дві зміни), із нерівномірним потоком споживачів, рекомендується використання *стрічкового (ступінчастого, ковзного)* графіка, за якого працівники виходять на роботу групами або по одному в різні години протягом робочого дня. Графік виходу на роботу кухарів; кухарів, що займаються роздачею їжі; офіціантів; мийників столового посуду, а за необхідності й іншого персоналу складають так, щоб у години найбільшого завантаження відповідних ділянок підприємства (виробництва, залу, мийної столового посуду) зосередити достатню кількість працівників для виконання необхідних робіт у встановлені терміни та безперебійного обслуговування споживачів. Цей графік застосовують також для працівників, які суміщають певні професії (посади).

На підприємствах ресторанного господарства, які працюють у дві зміни, застосовують *двобригадний* графік. У цьому випадку організують дві бригади, однакові за чисельністю та складом.

Двобригадний графік виходу на роботу має два різновиди. Перший полягає в тому, що обидві бригади працюють в один день не більше 8 год. на день. Друга бригада змінює першу на годину раніше, ніж закінчується робоча зміна в першій бригаді, з метою передавання завдання й матеріальних цінностей працівникам другої бригади. За цього графіка відмічається висока продуктивність праці, працівники не перевтомлюються, однак відбувається накладка робочих змін і втрата 1 години на передавання матеріальних цінностей.

Другий різновид полягає в тому, що бригади працюють по 11 год. 30 хв, змінюючись через день. За такого режиму роботи навантаження працівників переважно нерівномірне, а їхня втома підвищена. За цього, однак, не відбувається втрати часу на передавання матеріальних цінностей.

Графік *підсумованого обліку робочого часу* застосовується на безперервно діючих підприємствах ресторанного господарства, а також на окремих виробництвах, де за умовами роботи не може бути дотримана встановлена для цієї категорії працівників щоденна або щотижнева тривалість робочого часу. За цього нормальним вважається робочий час, який не перевищує нормальної кількості робочих годин, що припадають на обліковий період. На підприємствах ресторанного господарства обліковий період установлений на місяць або на квартал, а для буфетників, офіціантів, касирів, кухарів закладів із сезонним характером роботи – на рік.

Підсумований облік робочого часу дозволяється застосовувати на підприємствах ресторанного господарства, які працюють у півтори зміни (ресторани, кафе), а також у вагонах-ресторанах, купе-буфетах, у ресторанах, барах, буфетах, розташованих на судах річного й морського транспорту й ін.

Необхідними умовами застосування підсумованого обліку робочого часу на місяць є:

- відповідність загальної кількості робочих годин нормальній кількості робочих годин певного місяця, що розраховується за календарем шестиденного робочого тижня;

- правильне чергування робочих днів і днів відпочинку, за цього максимальна тривалість робочого дня не має перевищувати 11 год. 30 хв за умов обов'язкового надання відпочинку на наступний день;

- компенсації переробки або недоробки місячної норми робочих годин здійснюється в тому ж обліковому місяці шляхом залучення працівників до додаткового виходу на роботу на відповідну кількість годин або надання йому додаткових годин відпочинку.

Комбіновані графіки зазвичай застосовують на великих підприємствах ресторанного господарства із різними умовами (за часом) роботи виробничих і торговельних підрозділів.

Графік роботи за неповним робочим часом застосовується для таких категорій людей:

- від 14 до 16 років максимальна тривалість зміни має складати не більше 4 год. на день;

- від 16 до 18 років – не більше 6 год. на день;

- для пенсіонерів і вагітних жінок, які мають право на скорочений робочий день.

Раціональний річний режим означає обґрунтоване чергування роботи і тривалості відпочинку за рахунок надання чергової відпустки. Тривалість і порядок використання відпусток мають бути забезпечені відповідно до КЗпП України.

У графіках роботи зазначаються час початку й закінчення щоденної роботи (зміни), час перерв у роботі, порядок надання днів відпочинку, чергування змін (табл. 4.2).

Таблиця 4.2 – Графік виходу на роботу працівників закладу ресторанного господарства

Посада	Роз-ряд	Кількість осіб	Дні тижня							Перерва	Разом, год.
			Пн.	Вт.	Сер.	Чт.	Пт.	Сб.	Нд.		

Питання для самоперевірки

1. Зміст, завдання та значення наукової організації праці.
2. Основні напрями наукової організації праці.
3. Наукова організація праці як головний фактор забезпечення раціональної організації праці.
4. Основні групи завдань наукової організації праці: економічні, психофізіологічні та соціальні.
5. Основні напрями наукової організації праці.
6. Розподіл та кооперація праці, їх види та характеристика.
7. Удосконалення організації й обслуговування робочих місць.
8. Основні напрями поліпшення умов праці.
9. Правова основа режимів праці та відпочинку в закладах ресторанного господарства.
10. Характеристика основних показників тривалості робочого часу, встановлених законодавством про працю.
11. Графіки виходу на роботу персоналу закладів ресторанного господарства: їх характеристика та основні принципи складання.
12. Раціоналізація режимів праці та відпочинку в закладах ресторанного господарства.

Розділ 2

**МЕНЕДЖМЕНТ СИСТЕМИ
ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ
РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

Глава 5. МЕНЕДЖМЕНТ СИСТЕМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

- Ключові поняття та терміни:**
- методи обслуговування споживачів;
 - самообслуговування;
 - обслуговування офіціантами;
 - обслуговування споживачів за типом «шведський стіл»;
 - столовий посуд, набори, білизна;
 - торговельні приміщення;
 - повсякденне обслуговування споживачів у ресторані;
 - обслуговуючий персонал;
 - меню, прейскурант;
 - способи подання страв і закусок.

5.1 ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Характеристика методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

У закладах ресторанного господарства застосовуються три методи обслуговування споживачів (рис. 5.1).



Рис. 5.1 – Методи обслуговування споживачів у підприємствах ресторанного господарства

Метод самообслуговування – найбільш ефективний метод обслуговування споживачів у підприємствах ресторанного господарства, що застосову-

ється в їдальнях, кафе, буфетах. Він ефективний там, де обмежені трудові ресурси, які можна використати для організації процесу обслуговування, де обмежений час перебування споживачів на підприємстві та де протягом невеликого проміжку часу необхідно з мінімальними витратами обслужити максимально велику кількість споживачів.

Самообслуговування може бути:

- ✧ повне;
- ✧ часткове.

За *повного самообслуговування* відвідувачі всі операції виконують самостійно. Обслуговуючий персонал відпускає тільки гарячі страви й напої.

За *часткового самообслуговування* значну частину операцій виконує обслуговуючий персонал.

Існує декілька **форм самообслуговування** залежно від способу розрахунку зі споживачами:

- з попереднім розрахунком;
- з подальшим розрахунком;
- з безпосереднім розрахунком;
- система саморозрахунку;
- безготівковий розрахунок.

Метод обслуговування офіціантами застосовується в ресторанах, кафе, барах і поділяється на різні форми залежно від участі персоналу в обслуговуванні, способу розрахунку із відвідувачами й інших ознак.

За *участі персоналу в обслуговуванні* метод обслуговування офіціантами поділяється на дві *форми*:

- повне;
- часткове.

За *способом розрахунку* метод обслуговування офіціантами поділяється на дві *форми*:

- з попереднім розрахунком;
- з подальшим розрахунком.

За *організацією праці офіціантів* метод обслуговування офіціантами поділяється на такі *форми*:

- індивідуальна;
- бригадна (ланкова).

За *мотивами відвідування* метод обслуговування офіціантами поділяється на обслуговування споживачів:

- з організацією культурно-масових заходів;
- без організації культурно-масових заходів.

Комбінований метод обслуговування споживачів – поєднання обслуговування офіціантами й самообслуговування.

До *комбінованого методу обслуговування* належить обслуговування барменами й буфетниками. *Наприклад*, за барною стійкою споживачів обслуговує бармен, у залі – офіціанти (або самообслуговування).

Комбінований метод застосовується також під час організації столів-буфетів і обслуговування за типом «шведський стіл», які широко практикують у ресторанах та кафе.

Для ресторанів є традиційним метод обслуговування офіціантами, який має кілька форм. Основні форми методу обслуговування споживачів офіціантами в закладах ресторанного господарства наведені на рис. 5.2.

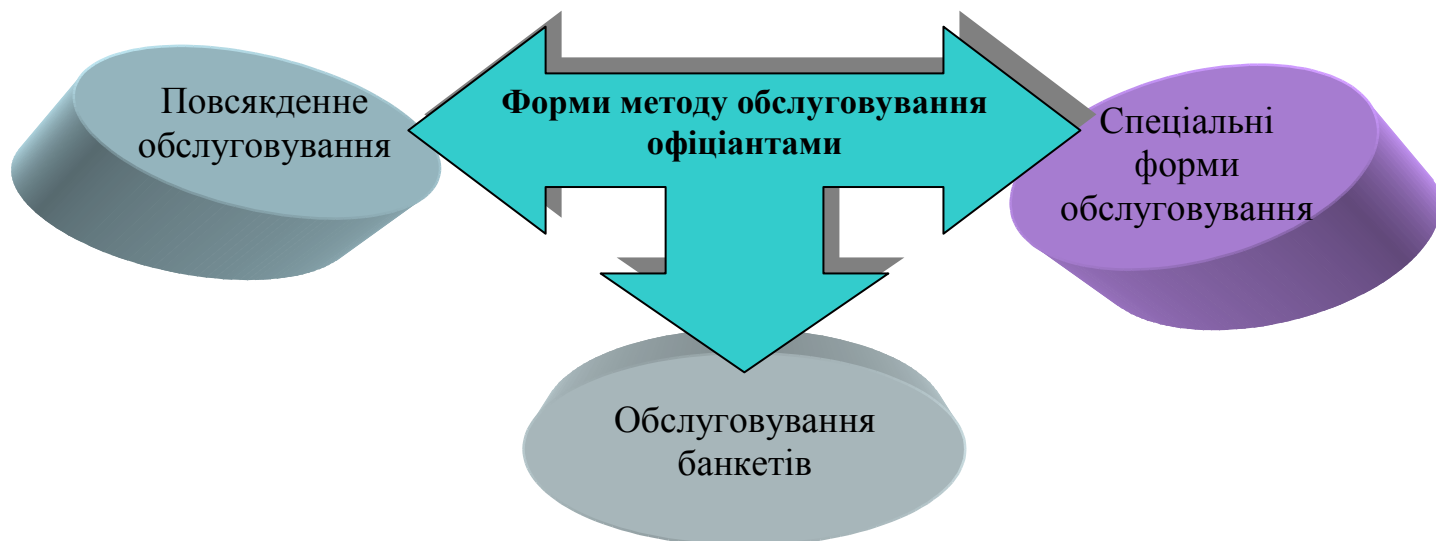


Рис. 5.2 – Форми обслуговування споживачів офіціантами в закладах ресторанного господарства

Характеристику форм методу обслуговування офіціантами буде розглянуто нижче.

5.2 ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ІЗ ВИКОРИСТАННЯМ “ШВЕДСЬКОЇ ЛІНІЇ” АБО “ШВЕДСЬКОГО СТОЛУ”

Особливості та переваги обслуговування споживачів із використанням «шведського столу»

Організація харчування за типом «шведський стіл» полягає у прискоренні обслуговування великих груп туристів, учасників конференцій, конгресів і т. п.

Форма обслуговування за типом «шведський стіл» має низку відмітних особливостей. Перевага такої форми організації харчування полягає в тому, що у приміщенні відносно невеликих розмірів можна обслужити значну кількість споживачів за короткий час. Тривалість прийому їжі в середньому складає під час сніданку 15–20 хв; обіду, вечері – 25–30 хв.

Найбільш зручні інтервали для організації «шведського столу»:

– сніданок: 8⁰⁰ – 10⁰⁰;

- обід: 12⁰⁰ – 15⁰⁰;
- вечеря: 17³⁰ – 19³⁰.

Під час обслуговування за типом «шведський стіл» відвідувачі самі за своїм смаком вибирають страви.

Споживачі за такою формою обслуговування не обмежені у споживанні страв ані за асортиментом, ані за кількістю, а також мають можливість скоштувати багато різних страв.

«Шведський стіл» із закусками значно заощаджує час і споживачам і ресторану, що особливо важливо для готельних ресторанів. Швидке обслуговування, що досягається за допомогою організації «шведського столу», особливо доцільно для ділових людей, які проживають у готелях.

Особливості обслуговування за типом «шведський стіл» наведені на рис. 5.3.



Рис. 5.3 – Особливості обслуговування за типом «шведський стіл»

«Шведський стіл», або «сморгосбурдет» (стіл бутербродів), – це фірмовий винахід, внесений шведами в кулінарну культуру Європи на початку XIX століття. Фахівці кулінарної справи вважають, що правильніше називати його «скандинавським» або навіть «балтійським» столом, оскільки його особливості й елементи склалися з народних кухонь і побуту народів усіх країн Балтії (не тільки Швеції, але й Фінляндії, Латвії, Данії, німецької Померанії).

**Організація
обслуговування споживачів
із використанням
«шведського столу»**

Із метою організації обслуговування відвідувачів за типом «шведський стіл» в ресторані виділяють зал або частину його, зручну для обслуговування. На видному місці біля каси вивішують інформацію про

години роботи «шведського столу», вартість сніданку або обіду. Для обслуговування «шведського столу» створюється бригада офіціантів. Кожний працівник, що входить до бригади, виконує конкретний вид роботи. Особливість обслуговування «шведського столу» полягає в тому, що бригадир офіціантів або кухарів одержує за забірними аркушами або рахунком продукцію на сніданок або обід і разом із членами бригади розставляє її на «шведському столі», стежить протягом дня за асортиментом, відповідно до ступеня реалізації поповнює його відсутньою продукцією на підставі додаткових записів у забірному аркуші. Бригада офіціантів сервірує обідні столи, збирає використаний посуд. На прохання відвідувачів офіціанти можуть обслужити їх за столом із урахуванням віку, фізичних недоліків та інших причин.

Під час складання меню враховують час прийому їжі (сніданок, обід, вечеря), принципи раціонального харчування, попит споживачів, сезон року. Меню має бути різноманітним за днями тижня з урахуванням смаків і запитів туристів.

У ресторанах при готелях «4 зірки» та «5 зірок» передбачаються дієтичні та вегетаріанські страви, страви для дітей. Можуть виділятися також окремі спеціально обладнані зали або ділянки залів для дітей.

До меню сніданку рекомендується включати гастрономічні продукти, салати, овочі, млинчики, сирники, сметану, м'ясні, овочеві та яєчні гарячі страви, каші, гарячі напої, соки, хлібобулочні та кондитерські вироби.

До меню обіду необхідно включати:

- 6–8 найменувань холодних закусок (наприклад, асорті рибне зі свіжими овочами, риба під маринадом або заливна, асорті м'ясне з гарніром, салат зі свіжих овочів, вінегрет із оселедцем та ін.);
- 2–3 найменування супів (можна запропонувати бульйон із грінками або пиріжком, борщ український, солянку збірну м'ясну або рибну та ін.);
- 3–4 найменування других страв (наприклад, рибу смажену з картоплю, біфштекс натуральний із гарніром та ін.);
- у десерт включають фруктові салати, морозиво, компоти;
- з гарячих напоїв пропонують чай, каву, воду мінеральну або фруктову, фірмові напої.

До меню вечері включають широкий асортимент холодних страв і закусок, других і солодких страв, а також гарячі та холодні напої.

Для організації «шведського столу» необхідно як мінімум 70 компонентів, меню має оновлюватися кожного дня. Важливо, щоб на сніданок, обід та вечерю асортимент закусок, страв і напоїв був різноманітним. Споживач по-

винний мати можливість скоштувати потроху декілька страв – це одна з переваг «шведського столу».

У щоденному меню зазначається вихід кожної страви, окремо гарніру та їхня вартість.

Два екземпляра меню знаходяться у метрдотеля та бригадира офіціантів, третій – у завідуючого виробництва, четвертий – вивішується біля входу до залу.

«Шведський стіл» складають зі спеціальних столів, що складаються. Їхня висота становить 0,750–0,90 м, ширина – 1,50–2,0 м, довжина однієї лінії – 3,0–4,0 м. На випадок відсутності спеціальних столів, застосовують звичайні прямокутні (квадратні) обідні столи.

Іноді для столів вибирають круглу форму з верхньою частиною, що обертається та нерухомою нижньою частиною. Верхня частина обертається, її діаметр – 3,0 м, ширина нерухомої частини – 35–40 см. Покриття столів найчастіше пластикове. Частина столу, що обертається, призначена для встановлення страв та виробів. На нерухомій поверхні стола знаходяться закусочні тарілки, закусочні набори, серветки. Споживачі, зайнявши місце за столом та обертаючи центральну частину столу за ручку, обирають страви та кулінарні вироби. Офіціанти приносять споживачам тільки гарячі страви.

«Шведський стіл» зазвичай накривають білою або кольоровою скатертиною зі спуском 2–10 см від підлоги. Столи виконують функцію роздачі страв. На них до відкриття зала виставляють у багатопорційному посуді увесь асортимент закусок, включених до меню. Для роздачі гарячих страв використовують мармити або спеціальні роздавальні лінії.

Розставляти закуски та страви на «шведському столі» необхідно таким чином, щоб споживачі мали змогу легко їх вибирати. Зокрема, споживачі не мають декілька разів обходити «шведський стіл», щоб зробити собі необхідний набір страв.

На столах або роздавальній лінії в центрі ставлять блюда з закусками та наборами для розкладання, по краях – стопки закусочних тарілок по 5–6 шт. у кожній, а також склянки.

Закуски та страви розставляють послідовно: соки, прохолодні напої, молочні продукти, масло вершкове, салати, вінегрети, холодні страви з риби, м'яса, субпродуктів, птиці; супи та другі страви. Для десерту, кондитерських виробів, гарячих напоїв організовують окремий стіл.

«Шведський стіл» виконує функцію роздавання їжі, а споживання її здійснюється в залі за обідніми столами.

У залі розміщують 2-, 4-, 6 – місні обідні столи зі стільцями. Їх розставляють з урахуванням зручних підходів до «шведського столу», покривають білими або кольоровими скатертинами та виконують попередню сервіровку, залежно від класу підприємства та від виду обслуговування (сніданок, обід, вече-

ря). До сніданку кожний стіл сервірують пиріжковими тарілками, закусочними наборами (ніж, виделка), чайними ложками, фужерами, паперовими та полотняними серветками, спеціями, вазами з квітами. У денний час столи додатково сервірують столовими наборами (ніж, виделка, ложка). До вечері – прибирають столову та чайну ложки.

Обслуговування в залі здійснюється в такому порядку. Попередньо споживачі сплачують вартість харчування через касу, встановлену у вестибюлі або аванзалі (або вартість харчування входить до вартості проживання у номері готелю, або передбачена туром тощо), при цьому вартість сніданку, обіду або вечері однакова для усіх споживачів. Потім споживачі підходять до «шведського столу», де самостійно беруть закусочну тарілку, вибирають і кладуть закуски, що сподобалися, а також напої, хлібобулочні та кондитерські вироби та сідають за обідні столи. Обсяг споживання обмежується тільки фізіологічними потребами в їжі.

Вибір страв і порціонування їжі споживачі виконують самостійно, хоча у разі потреби їм надають допомогу офіціанти.

До обов'язків офіціантів за формою обслуговування за типом «шведський стіл» входять:

- попередня підготовка зала до обслуговування (розстановка та сервіровка обідніх столів, розміщення страв на «шведському столі»);
- поповнення запасу страв та напоїв;
- консультації споживачам та надання їм допомоги у порціонуванні продукції.

Реалізацію окремих алкогольних напоїв, тютюнових виробів, шоколаду, цукерок та інших виробів можна організувати за готівковий розрахунок через барну стійку або за допомогою спеціальних візків.

У деяких готелях для іноземних туристів під час організації їхнього харчування за типом «шведський стіл» в залі ресторану встановлюється лінія прилавоків для самообслуговування фірми METOS. Лінія становить собою комплекс устаткування, до складу якого входять:

- прилавок для підносів;
- охолоджуваний прилавок для холодних та солодких страв;
- прилавки-мармити для супів та других страв;
- прилавок для гарячих напоїв;
- прилавок для столових наборів.

Відвідувачі, підійшовши до лінії роздачі, обирають комплексний сніданок або обід, при цьому самі собі накладають на тарілки гарніри, другі страви й т. п.

5.3 ХАРАКТЕРИСТИКА МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНОЇ БАЗИ ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Номенклатура та характеристика обладнання, що застосовується у торговельних приміщеннях закладів ресторанного господарства

Головним обладнанням залів закладів ресторанного господарства є *меблі*. Вони мають бути зручними, комфортабельними та за зовнішнім виглядом, стилем, формою й розміщенням гармоніювати з архітектурним і декоративним оформленням зала.

Сучасні меблі, що застосовуються у закладах ресторанного господарства, характеризуються легкістю, відсутністю прикрас, міцністю, гігієнічністю, естетичними достоїнствами. Використовують і ансамблі меблів, головною вимогою до яких є єдність стильового рішення всіх предметів.

Експлуатаційні особливості закладів ресторанного господарства відбиваються на меблях. Підвищена міцність меблів залів пов'язана з інтенсивністю її експлуатації.

Зручність меблів залежить від її відповідності антропологічним даним. Зручність стільців та крісел забезпечується шляхом рівномірного розподілу маси тіла людини за максимальною опорною площею, можливості змінювати положення тіла. Щоб споживач не відчував незручностей відстань між верхньою площиною стільниці та сидінням має становити 29 – 31 см.

Столи, що застосовуються у різних закладах ресторанного господарства відрізняються обробкою стільниці, розміром, характером використання. За формою столи бувають квадратними, прямокутними та круглими. Оптимальна ширина *ресторанного стола* складає 0,80 – 0,90 м. Прямокутні столи застосовуються шириною від 0,60 до 0,90 м й довжиною від 0,90 до 2,20 м, а також круглі – діаметром від 0,70 до 1,30 м. Висота столів може бути від 0,690 до 0,750 м (найчастіше – 0,74 – 0,750 м).

Для проведення банкетів у ресторанах застосовують також *банкетні та фуршетні столи* збільшених розмірів, що пов'язано з більш повною сервіркою столів, з поданням споживачам більш широкого асортименту страв, ніж за звичайного обслуговування.

Висота *банкетного стола* вища за звичайний (0,760 – 0,780 м), ширина – 1,20 – 1,50 м. Зручні та стійкі столи із вкладками-щитами на ніжках-опорах у середині стола на відстані 30 – 40 мм від краю стільниці.

Фуршетні столи вищі за банкетні (0,90 – 1,0 м), оскільки призначені для споживачів, які їдять і п'ють стоячи. Ширина фуршетних столів становить 1,20 – 1,50 м. За відсутності спеціальних столів банкетні столи зіставляють з прямокутних або квадратних (кругла стільниць не дає змогу компоувати зіставлені столи).

Для забезпечення стійкого положення предметів сервіровки, зменшення шуму, кращої збереженості посуду, на стільницю під скатертину надівають чохол із тканини (сукна, полотна, байки) на шнурках або гумці. Такі чохла зручні для змінювання та прання.

Найважливішими вимогами до столу є оптимальна площа стільниці, стійкість, ув'язування висоти стільниці з висотою стільця, гігієнічність.

Частіше каркас стола виконується з металу. Використовують переважно квадратні або прямокутні, іноді круглі столи. Найбільш поширеними матеріалами для стільниць є деревно-волокнисті та деревно-стружечні плити, використовується фанера з дуба, горіха, а також дерево. Широко використовується поліефірне покриття стільниць, стійке до дії температури та вологи.

Стільці мають відповідати антропологічним даним людини, тобто мати правильно обрану висоту, довжину та глибину сидіння. Комфортабельність *ресторанних крісел* забезпечується завдяки великій ширині (0,50 – 0,60 м) та глибині (0,40 – 0,480 м) сидіння з невеликим нахилом до спинки, з висотою 0,420 – 0,460 м, а також за рахунок наявності підлокітників. Висота спинки *стілця (крісла)* не має перевищувати 50 см.

В аванзалі розміщують крісла та дивани, які мають бути дещо нижчими, ніж ресторанный, їхня висота становить 0,380 – 0,40 м, глибина – до 0,550 м, ширина – 0,60 – 0,70 м, кут нахилу спинки досягає 30°, нахил сидіння – більш крутий.

Стільці та крісла випускаються на дерев'яному або металевому каркасі з використанням поролону, синтетичних матеріалів або тканин, що добре миються. Кількість *стілців* має відповідати кількості місць у залі.

Серванти призначені для збереження невеликої кількості столового посуду, наборів, білизни, необхідних офіціантам у процесі праці. Верхня частина серванта використовується як підсобний столик. Він має висувні шухляди та відділення. Найбільш поширені розміри серванта такі: висота – 0,90 м, довжина – 1,0 м, ширина – 0,450 м.

Для зручності в роботі та правильної організації робочого місця офіціанта передбачаються **підсобні столики**. Вони призначені для підготовки страв до подання, на них також офіціанти ставлять використаний посуд, відкорковують пляшки. Підсобні столики виготовляють із тих же матеріалів, що й обідні столи. Їхні габаритні розміри мають бути такими ж, що й в обідніх: висота – 0,740 – 0,750 м, ширина – 0,50 – 0,60 м, довжина – 0,850 – 0,90 м.

Пересувні сервірувальні столики на коліщатах призначені для транспортування страв до обідніх столів. Їх використовують як приставні під час подання страв в англійський спосіб. Пересувні столики ставлять упритул до обідніх столів, щоб споживач бачив, як офіціант накладає вміст страви. Виготовляють їх із нержавіючої сталі (каркас) з пластиковими полицями. Вони можуть бути з обігрівом, з охолодженням, з ємностями для окремих компонентів страв.

Для охолодження напоїв у залах установлюють **холодильні шафи**.

Добір меблів для закладів ресторанного господарства здійснюється на підставі рекомендацій Наказу № 38 Міністерства торгівлі СРСР.

**Класифікація та
характеристика столового
посуду й наборів,
що використовуються
в закладах ресторанного
господарства**

Важливою умовою ефективної роботи закладу ресторанного господарства є наявність достатньої кількості столового посуду, наборів і столової білизни, що мають бути у необхідному асортименті та бездоганному вигляді.

У закладах ресторанного господарства використовується різноманітний посуд, який класифікується за наведеними нижче ознаками:

Залежно від матеріалу, з якого виготовлений посуд, розрізняють такі його види:

- пластмасовий;
- дерев'яний;
- одноразовий (з картону, полімерів, фольги);
- скляний;
- керамічний (гончарний, майоліковий, порцеляновий, фаянсовий);
- металевий (алюмінієвий, з нержавіючої сталі, зі срібла, з нейзильберу та мельхіору, чавунний емальований, сталевий емальований тощо).

Залежно від способу виробництва, розрізняють такі види посуду:

- видувний;
- литий;
- пресований;
- штампований;
- точений;
- довблено-дерев'яний.

Залежно від функціонального призначення посуд може бути:

- для зберігання продуктів;
- для приготування їжі;
- для подавання їжі;
- для прийому їжі та напоїв;
- допоміжний та інший.

**Характеристика,
класифікація та
асортимент порцеляново-
фаянсового посуду**

Порцеляновий посуд найбільш витончений, відрізняється легкістю, прозорістю, підвищеною міцністю, тому він застосовується переважно в ресторанах і кафе.

У ресторанах класу «люкс» і «вищий» використовується переважно фірмовий посуд із тонкого порцеляну, покритий прозорою глазур'ю, виготовлений на заводі за спеціальним замовленням, він має фірмовий знак – емблему ресторану або фірмовий малюнок.

Порцелян (персидське – “фегфур”) – виріб із тонкої кераміки, що має вигляд спеченого, непроникного для води, просвічуваного в тонких місцях черепка без пор.

Для приготування порцеляну використовують глину (каолін), польовий шпат, кварц, а також порцеляновий бій, який отримують із виробів, забракованих після обпикання.

Із метою отримання необхідної щільності та просвічуваності черепка порцелян піддають обпиканню за температури до 1300 – 1400°C. Основна маса усього порцелянового посуду виготовляється з твердого порцеляну, який характеризується високими механічними, термічними, хімічними властивостями.

У ресторанах переважно використовується посуд порцеляновий, оскільки він на 25 – 30 % міцніший за фаянсовий, легше миється, тому що має щільний черепок, що не поглинає вологу. Порцелянові вироби можна підігрівати: вони витримують дуже високу температуру. Порцеляновий посуд значно легший за фаянсовий, що дає змогу на одному підносі переносити велику кількість посуду.

Фаянсовий посуд відрізняється від порцеляну тим, що він непрозорий, з більш товстими стінками, поруватий на зламі. Використовується в основному у ресторанах першого класу та кафе.

Слово «фаянс» походить від назви італійського міста Фаенца – одного з центрів керамічного виробництва.

Фаянс – вироби тонкої кераміки, що мають щільний, дрібно-поруватий черепок (зазвичай білий), переважно, покриті прозорими глазурями, не просвічуються, під час удару видають глухий звук. Для виготовлення фаянсу застосовується та сама сировина, що і для виробництва порцеляну, у такому співвідношенні:

- каолін (глина) – 45 – 50 %;
- кварц або пісок – 35 – 45 %;
- польовий шпат – 2 – 5 %;
- крейда – 10 %;
- бій виробів – 10 – 15 %.

Увесь порцеляново-фаянсовий посуд, що випускається, класифікується за такими ознаками:

- ✧ *за формою виробу* розрізняють посуд:
 - плоский (тарілки, блюда, блюдця і т. д.);
 - полий (чайники, кавники, чашки, глечики, вази);
- ✧ *за розміром виробу* розрізняють:
 - крупні (усі плоскі вироби з діаметром або мінімальним розміром більше 175 мм та всі полі вироби з об'ємом більше 500 см³);
 - мілкі (усі інші вироби);
- ✧ *за комплектністю* вироби поділяють на:
 - поштучний посуд;
 - сервізи, гарнітури, набори;
- ✧ *за функціональним призначенням* посуд поділяється на групи:
 - посуд для подавання їжі (блюда круглі та овальні, соусники; супниці, компотниці; горшки керамічні та бочата; гірчичниці, перечниці, солонки; хрінниці; салатники; миски; оселедниці);

➤ посуд для прийняття їжі (тарілки глибокі столові; тарілки мілкі столові; тарілки закусочні; тарілки пиріжкові; тарілки десертні глибокі; тарілки десертні мілкі; чарки-підставки для яєць);

➤ чайний і кавовий посуд (чайники, кавники, молочники, цукорниці, чашки кавові та чайні, вазочки та блюдця-розетки для варення, келихи, кружки, піали, посуд для вершків);

➤ інші вироби (полоскальниця тощо).

Характеристика порцеляново-фаянсового посуду за розмірами та призначенням наведена в таблиці 5.2.

Таблиця 5.2 – Характеристика порцеляново-фаянсового посуду

Найменування	Ємність порції, см ³	Розмір, мм	Призначення
1	2	3	4
Тарілки			
Столові глибокі	500 250	240 200	Для подавання гарячих і холодних супів порціями – (діаметр – 240 мм) та напівпорціями – (діаметром 200 мм)
Столові мілкі		240	Для подавання других м'ясних, рибних, овочевих страв, а також як підстановочна під глибокі столові тарілки; баранчик
Закусочні		200	Для подавання холодних і гарячих закусок, а також як підстановочна під салатники; порційні сковорідки тощо
Десертні мілкі (відрізняються від закусочних наявністю малюнка-віньєтки із зображенням фруктів, квітів на бортику або днищі)		200	Для подавання та споживання гарячих солодких страв і фруктів: желе, мусів, самбуків; винограду, яблук, груш, персиків, абрикосів
Десертні глибокі		200	Для подавання солодких страв: ягід з вершками, молоком, мусу із молоком, фруктових супів
Пиріжкові		175	Для подавання хліба, бутербродів, ватрушок, пампушок, крупейників до супів; гарнірів до прозорих супів (бульйонів), розтягаїв, тостів у серветках; масла вершкового порціями, рахунку; а також як підстановочна під ікорниці; кокотниці; соусники; креманки; конічні склянки для кави-глясе
Лотки порцелянові (однота багатопорційні) продовгуватої форми з овальними краями, відрізняються від оселедниць меншими розмірами		Довжина 135, 250, 270, 300	Для подавання холодних закусок із риби (паюсної ікри, шпрот, сардин), лимону

Продовження таблиці 5.2

1	2	3	4
Лотки ікорні		Діаметр 150	Для подавання зернистої та кетової ікри
Супова миска або супниця – з двома ручками та кришкою	Ємність 2000– 3500 мл		Для подавання супу в ресторанах, а також під час обслуговування туристів
Блюда овальні	1-12 8-10 порц.	Діаметр 350 400 450	Для подавання холодних закусок із риби
Блюда круглі	5-6 порц., 8-10 порц.	Діаметр 300 350	Для подавання холодних страв та закусок із м'яса, птиці, дичини, овочів, гарячих закусок (бутербродів, канапе, волованів)
Салатники випускаються квадратної, трикутної, овальної та круглої форм	1, 2, 4, 6 порц.	120, 240, 360, 480, 720, 1000	Для подавання усіх видів салатів, гарніру до шашлику, риби під маринадом, устриць, грибів солених або маринованих, ікри баклажанної, кабачкової, овочевої, грибнової, бурякової, морквяної; баклажанів і перцю, фаршированих овочами
Салатники (вази) на високій ніжці		Діаметр 240	Для подавання салатів, натуральних овочів під час групового обслуговування
Блюдця-розетки		Діаметр 90 – 100	Для подавання масла вершкового порціями, сухого барбарису, рафінаду пудру до ягід, лимону, цукру-рафінаду, варення, джему, меду
Соусники	1-6 порц., 100–800		Для подавання холодних соусів та сметани
Полоскальниця – чаша напівсферичної форми	900–200		Для споліскування пальців під час споживання різних жирних страв (використовується у спеціалізованих підприємствах із східною кухнею); винограду, апельсинів, мандаринів у вазі неочищених
Чашки бульйонні з блюдцями	350–400		Для подавання прозорих супів, супів-пюре
Посуд для вершків (без кришки відкриті) – полий посуд із ручкою та відтягнутим носиком	150, 250, 300, 425 см ³ 1–4 порц.		Для подавання вершків
Молочники – посуд круглої форми з кришкою та ручкою з відтягнутим або причепленим носиком, має більш гострий носик, ніж посуд для вершків	500, 750, 1000 см ³		Для зберігання та подавання молока

Продовження таблиці 5.2

1	2	3	4
Чарки-підставки для яєць – чаша на ніжці та підставці	1 порц.	Діаметр гнізда 35–50 мм	Для подавання яєць, зварених некруто або «в мішечок»
Гірчичниці (відкриті та закриті) зі з'ємною кришкою або у вигляді балончика з отвором	35–50		Для подавання гірчиці
Перечниці у вигляді флакона закриті або балончика з отвором (у дні закривається корком)	20–35		Для подавання перцю
Плоска ваза (плато)			Для подавання торта, тістечок
Вази циліндричні, конусоподібні та ін.			Для встановлення квітів
Вазочки для варення на високій ніжці		Діаметр чашечки 120, висота ніжки не менше 25	Для подавання компотів; густих киселів, варення
Хрінниці – полий посуд круглої форми з кришкою, у якій є виріз під ложечку, з двома ручками з протилежних боків	100, 200, 400		Для подавання соусу хрону і для його зберігання
Сільнички (відкриті та закриті)	35-40		Для подавання та зберігання солі
Горшки – посуд круглої форми з кришкою	275, 325		Для подавання сметани, ряжанки або фірмових і національних кисломолочних продуктів
Бочата – посуд круглої форми з кришкою	1000-2000		Для фасування та реалізації фірмових страв
Чайники для заварювання чаю (заварні)	250, 500, 600, 800		Для заварювання та подавання чаю-заварки під час сервірування чайного столу
Чайники для заварки зеленого чаю	900		Для приготування та подавання зеленого чаю одним чайником
Чайники доливні	800–1400		Для кип'ятку під час подавання чаю парами (у двох чайниках)
Кавники	500–1400		Для багатопорційного подавання кави чорної під час групового обслуговування в ресторані та в номерах готелів

1	2	3	4
Цукорниця (круглої, конічної, овальної форми з кришкою)	170–600		Для подавання цукру під час сервірування чайного столу
Чашки чайні з блюдцями	100–250		Для подавання чаю, кави з молоком, кави по-варшавськи, какао, шоколаду
Чашки кавові з блюдцями	60, 100, 130		Для подавання чорної кави та кави по-східному
Піали – різновид чашок	220, 250, 350, 400		Для подавання чаю зеленого, кумису. Застосовується в ресторанах з національною кухнею держав Середньої Азії
Кісе – мають малюнок із національним орнаментом	900		Для подавання плову, лагману та ін. Застосовується в ресторанах із національною кухнею держав Середньої Азії
Келихи, кружки (кружки з ручкою)	Максимальна ємність 600		Ці вироби використовують як чашки (для подавання молока, кефіру, сметани) під час групового обслуговування (за типом “шведський стіл”)
Вази низькі		Діаметр 240 мм	Для борошняних кондитерських виробів, тістечок

Характеристика та асортимент керамічного посуду

Керамічний посуд виготовляється в широкому асортименті. Із кераміки виготовляють майже всі види столового та чайного посуду. Перевагою керамічного посуду є те, що кераміка значно менш теплопровідна, ніж метал, і тому

забезпечує більш рівномірне нагрівання та повільне остигання страв, що утримуються в посуді.

Основною сировиною для виготовлення керамічного посуду (майолікового та гончарного) є глина. Вироби з майоліки випускаються від слабко-жовтого до темно-коричневого кольору. Майоліковий посуд покривається глазур'ю як ззовні, так і зсередини. Майоліка (majolica) – вид художньої кераміки – вироби з кольорової обпеченої глини (з крупнопоруватим черепком), покриті непрозорою глазур'ю. Гончарний посуд має природне фарбування.

Майоліковий і гончарний посуд застосовується здебільшого для приготування та подавання національних страв та напоїв на спеціалізованих підприємствах ресторанного господарства.

Асортимент керамічного посуду за розмірами, видами та призначенням наведені в таблиці 5.3.

Таблиця 5.3 – Асортимент керамічного посуду

Найменування	Ємність, см ³	Призначення
Керамічні горщики	100–150	Для приготування та подавання гарячих закусок
Керамічні горщики з двома боковими ручками та кришками	500–700	Для приготування та подавання перших страв (щів добових, похлібок, піті)
Керамічні горщики без ручки з кришками	500–600	Для приготування та подавання других страв (вареників, пельменів запечених, печеня подомашньому та ін.)
Керамічні тарілки, миски відповідної ємності (за своїми характеристиками близькі до виробів із порцеляну та фаянсу)		Для сервірування столів стилізованих підприємств
Керамічні кружки		Для подавання пива
Керамічні чашки, келихи, глечики		Для подавання напоїв власного виробництва
Декоративні вази, вази для квітів, панно, підсвічники		Широко використовуються в оформленні інтер'єрів торговельних залів підприємств ресторанного господарства

**Характеристика,
класифікація й
асортимент
скляного посуду**

Посуд скляний сортовий виготовляється зі скла калієво-натрієво-вапняного (звичайного) та калієво-свинцевого (кришталевого).

Посуд скляний сортовий виготовляється двома основними методами:

- видуванням;
- пресуванням.

Посуд скляний сортовий класифікується за такими ознаками:

- ✧ *за способом виробництва* посуд скляний сортовий поділяється на:
 - видувний;
 - пресований;
 - пресовидувний.
- ✧ *за функціональним призначенням* скляний посуд поділяється на:
 - посуд для подавання страв і напоїв (блюда для подавання гарнірів, десертів, пирога; вази для фруктів, печива, варення, цукерок; графини для води, вина; глечики для напоїв, води, пива; хрінниці; крющонниці; масльонки; лотки для сиру; оселедниці; менажниці; цукорниці; салатники; шейкери;
 - посуд для вживання страв та напоїв (чарки, келихи, фужери, вазочки для варення, склянки, вази для крему (креманки), кружки для пива, набір для спецій і приправ, підставки для яєць);
 - посуд для зберігання страв та напоїв (ковпаки для сиру, чайники, ковпаки для хліба);
 - інші види (підноси, вази для квітів, попільниці);

✧ за видами скляний посуд дуже різноманітний:

- склянки;
- блюдця;
- келихи;
- глечики тощо;

✧ за розміром скляний посуд може визначатися:

- місткістю;
- діаметром;
- висотою виробів.

Характеристика скляного посуду за видами, розмірами та призначенням наведена в таблиці 5.4.

Таблиця 5.4 – Характеристика посуду скляного сортового

Найменування	Розмір, мм	Призначення
<i>Блюда</i>		Для подавання гарнірів, десертів, пирога
Глибокі блюда круглої форми	Діаметр 340 – 550	Для подавання фруктів та фруктових десертів
Глибокі блюда круглої та овальної форм		Для подавання фруктових гарнірів
<i>Мілки блюда круглої форми</i>		Для подавання дині, кавуна
Мілки блюда круглої, овальної, прямокутної форм		Для подавання випечених виробів
Круглі плоскі блюда		Великі – для холодних страв із м'яса, птиці, овочів, салатів, невеликі – для гарнірів, екзотичних страв («татарська печеня») і т. п.
Ваза «плато» з плоскою поверхнею на ніжці		Для подавання тістечок, тортів
Мілки блюда невеликого розміру прямокутної форми (лотки)		Для подавання лимону, цукатів, сиру
Вази для фруктів на високій ніжці	Діаметр 250 – 350; висота 80 – 275	Для подавання фруктів
Вази для фруктів із круглою чашеною на високій ніжці. Вази на низькій ніжці та без ніжки	Діаметр 200, 240, 300	Для сервірування фуршетних столів та для інших банкетів
Вази для печива на тонкій ніжці, що мають круглу форму	Діаметр 140 – 192; Висота 58 – 235	Для подавання печива, смажених, солених та солодких горіхів, підсолених сухариків, пряників
Вази для варення на короткій або довгій ніжці, що мають круглу форму	Діаметр 120 – 140; висота 100 – 150	Для подавання варення, меду, горіхів під час сервіровки чайного столу

Продовження таблиці 5.4

Вази для цукерок, що мають форму у вигляді чаш, шарів, напівшарів, корзин та ін.	Діаметр 80 – 220; висота 30 – 220	Для сервірування чайного столу
Оседлиниці	Довжина 255 – 320; ширина 100 – 130; висота 27 – 40	Для подавання розділеного оседця або іншої соленої риби з гарнірами
Салатники (однопорційні та багатопорційні) мають напівсферичну чашу, або вигляд ладї, горщика та ін.	Багатопорційні з діаметром 185 – 200; висотою 75 – 95 Однопорційні з діаметром 120 – 140; висотою 27 – 40	Для подавання овочевих страв, маринадів, солінь, свіжих овочів, харчового льоду, закусок
Полоскальниця – мисочка для ополіскування пальців		Для подавання страв, які прийнято споживати руками
Відерце для льоду		Для зберігання дрібно колотого льоду
Цукорниці		Для подавання цукру під час сервірування чайного столу
Масльонки		Для подавання масла вершкового, використовується під час обслуговування прийомів та банкетів
Хрінниці – з кришкою у вигляді діжки	Діаметр 80 – 85; висота 140 – 150	Для подавання приправ до столу, а також для витримування готової приправи
Шейкери	Обсяг 500 – 1000 см ³ ; діаметр 80 – 100; висота 180 – 250	Для приготування коктейлів
Чарка горілчана	Ємність 50 см ³	Для подавання горілки, настоек, наливок
Чарка мадерна	Ємність 75 см ³	Для подавання кріплених вин (хересу, мадери, портвейну та десертних вин: мускат, кагор і т. п.)
Чарка рейнвейна зеленувато-золотистого або кобальтового (синього) кольору	Ємність 100 см ³	Для подавання білих сухих і напівсухих столових вин (Цинандалі, Ріслінг, Гурджавані та ін.)

Продовження таблиці 5.4

1	2	3
Чарка лафітна	Ємність 125 см ³	Для подавання червоних столових вин (Мукузани, Сапераві, Бордо, Гамза та ін.)
Чарки коньячні (мають форму маленької діжки)	Ємність 25 см ³	Для подавання коньяку
Коньячний келих (інгальтор) тюльпаноподібної форми, розширений донизу та звужений доверху, на низькій ніжці	Ємність 100 – 125 см ³	Для подавання марочного коньяку в барах, за кавовим столом
Чарка для лікерів і кремів на високій ніжці, кольорова (найчастіше рожева) креманчастої форми	Ємність 25 см ³	Для подавання лікерів і кремів
Чарка коктейльна на дуже низькій ніжці	Ємність 75 см ³	Для подавання десертних (міцних) коктейлів
Келихи конічної, подовженої, циліндричної, грушоподібної та креманчастої форми	Ємність 100 – 175 см ³ ; 250 – 350 см ³	Для подавання шампанського та інших ігристих вин, а також для подавання фруктових-ягідних соків, молочних або фруктових-ягідних коктейлів із молоком
Спеціальні келихи (пивний келих) циліндричної форми на низькій ніжці. За формою чаші розрізняються яблукоподібні, тюльпаноподібні, прямі та розвернуті келихи	Ємність 250 – 400 см ³	Для подавання пива, соків, використовується в барах та ресторанах
Фужери – великі келихи на високій ніжці	Ємність 175 – 250 см ³	Для подавання охолоджених напоїв (фруктових і мінеральних вод)
Стопка у формі конуса	Ємність 120 – 150 см ³	Для подавання соків
Склянки видувні з тонкого скла циліндричної форми	Ємність 250 см ³	Для подавання чаю, глінтвейну, збитню та інших гарячих напоїв, застосовують із підскляниками
Склянки для пива мають потовщене дно та діжкоподібну форму	Ємність 300 – 330 см ³	Для подавання пива
Склянки для коктейлів із потовщеним дном конічної форми	Ємність 200 – 270 см ³	Для подавання вершкових, молочних та фруктових-ягідних коктейлів, кави-глясе
Склянка для змішування (міксер) – конусоподібної форми з носиком	500 см ³ 1000 см ³	Для приготування коктейлів
Склянки конічні з потовщеним дном	Ємність 200 см ³	Для подавання віскі із льодом, содової та мінеральної води
Склянки конічні з потовщеним дном	Ємність 125 см ³	Для подавання соків під час аперитиву
Креманки	Діаметр 90 – 100; висота 80 – 120	Для подавання фруктів у вині, свіжих ягід, жельованих солодких страв, крему, збитих вершків, желе, морозива та інших десертних страв

Продовження таблиці 5.4

1	2	3
Кабарети (менажниці) мають вигляд блюда, поділеного перегородками на декілька частин, у центрі є відділення або посуд із кришкою		Спеціальний посуд для подавання до столу різних закусок, у центрі – відділення або посуд із кришкою для масла вершкового
Графини для води з пробкою або кришкою	1500 – 2000 см ³	Для подавання на стіл питної води, квасу
Графини для вина	250 – 1200 см ³	Для подавання коньяку, горілки, вина
Глечики для напоїв, води, пива, що мають ручку, відтягнутий носик і кришку	500 – 2750 см ³	Для подавання охолоджених напоїв, соків, води та пива
Крюшонниці (вази) – виготовляються з кольорового або безкольорового кришталю, у наборах: ваза з кришкою, черпак, кружки або келихи, кришталевий підніс	3000 см ³	Для приготування та подавання крюшону, слабоалкогольних і безалкогольних напоїв в охолоджену стані на банкетах та прийомах
Кружки для пива	Місткістю 250 й 500 см ³ ; діаметр 73 та 80	Для подавання пива, а також квасу та різних фруктових безалкогольних напоїв. Застосовують у пивних барах
Стакан «хайбол»	250 – 300	Для джина з тоніком, коктейлів, прохолодних напоїв із великою кількістю льоду
Склянка “тумблер” або “замбі”	150 – 200	Для подавання коктейлів типу фліп, джулеп, соків, мінеральної води, віскі
Склянка “оулд фешинед” (старомодний)	125 – 150	Для подавання алкогольних напоїв із льодом, коктейлів із льодом
Келих для хересу	75 – 100	Для подавання хересу
Склянка “коллінз”	30 – 400	Для подавання коктейлів фіз
Келих для порто		Для подавання портвейну
Келих для шаруватих коктейлів келих пус-кафе або шуттер	100 – 120	Високий келих, що дає змогу розташовувати компоненти коктейлю красивими різнокольоровими шарами. Шуттер (Shooter – стрілок) випивається залпом. Друга назва пус-кафе
Келих піленер	300 – 360	Для подавання коктейлів на основі пива (Long drinks – довгих напоїв)
Келих фраппе	240 – 360	Фраппе (Frappe – охолоджений) – короткі напої на основі вина або лікеру, які наливають у келих поверх струганого або колотого льоду

**Характеристика,
класифікація та асортимент
металевого посуду**

У закладах ресторанного господарства використовується металевий посуд з:

- мельхіору (у ресторанах);
- нейзильберу (у ресторанах);
- нержавіючої сталі (ресторани та кафе);

Мельхіор – це сплав міді (до 80 %) та нікелю (18 – 20 %).

Нейзильбер – це сплав міді (61,5 %), нікелю (16,5 %), цинку (22 %).

Вироби з цих сплавів мають захисно-декоративні покриття з нікелю або срібла (0,3–0,5 мм) шляхом гальванізації для підвищення протикорозійної стійкості та поліпшення зовнішнього вигляду.

Посуд рекомендується періодично чистити та полірувати для того, щоб він не втратив блиску.

Посуд із нержавіючої сталі не підлягає впливу вологи, кислот, луги та не руйнує вітаміни, що містяться у продуктах та готових стравах.

Металевий посуд за своїм функціональним призначенням класифікується таким чином:

- для зберігання продуктів;
- для приготування їжі (наплитний);
- для подавання їжі (настільний);
- для прийняття їжі та напоїв;
- допоміжний.

Асортимент посуду для подавання та приймання їжі:

- баранчики круглої та овальної форми;
- блюда круглої форми;
- блюда овальні або фігурні багатопорційні;
- ікорниці;
- менажниці (кабарети);
- кокотниці;
- кокільниці;
- сковорідки порційні з мельхіору та прямими бортиками (кроншель);
- сковорідки порційні з алюмінію та нержавіючої сталі;
- миски порційні супові;
- пашотниці;
- соусники;
- креманки (вази для кремів);
- відро для охолодження шампанського;
- відерко для льоду зі щипцями;
- вази 3-ярусні з мельхіору або нержавіючої сталі для подавання фруктів;
- салатники однопорційні з нержавіючої сталі з товщиною 0,8 мм, поліровані із зовнішнього та внутрішнього боків: довжина – 160 мм, ширина – 130 мм, висота – 35 мм;

- підставка з кованої сталі, пофарбована в чорний колір із суповою мискою з нержавіючої сталі для приготування та подавання юшки;
- підсвічники (допоміжний посуд);
- підставка для наборів (допоміжний посуд);
- підноси прямокутні розміром 50 x 40 см для переносу офіціантами страв або посуду;
- підноси круглі з діаметром 50 см для переносу офіціантами страв або посуду;
- підноси розміром 35 x 25 см або 30 x 30 см для подавання гарячих напоїв або вино-горілчаних виробів;
- підноси малі для подавання рахунку, решти, тютюнових виробів або чарки коньяку до чорної кави.

Асортимент чайного та кавового посуду:

- самовари;
- чайники з нержавіючої сталі, мельхіору або алюмінію. Мельхіорові чайники хромовані з подальшим поліруванням ємністю 3 та 5 л. Чайники з нержавіючої сталі поліровані також ємністю 3 та 5л. Чайники алюмінієві ємністю 5 та 7 л, чайники ємністю 3 та 4 л піддаються поліруванню.
- чайник заварний із мельхіору хромований із подальшим поліруванням ємністю 0,5 л (діаметр – 120 мм, висота – 100 мм);
- кавники із мельхіору хромовані та поліровані ємністю 0,5 та 1,5 л з алюмінію місткістю 1,5 л;
- турки (каструльки для варіння кави (по-східному) – конічний посуд із довгою ручкою 90–100 мм;
- цукорниця з мельхіору з товщиною 0,8 мм з кришкою та двома ручками з пластмаси хромованої або посрібленої;
- посуд для подавання вершків до гарячих напоїв з мельхіору має у верхній частині злив, до корпусу кріпиться пластмасова ручка, він випускається двох розмірів: порційний ємністю 60 см³ та 4-порційний ємністю 180 см³;
- молочник з мельхіору для подавання молока до гарячих напоїв, випускається одного найменування: молочник 2-порційний – 300 см³, має у верхній частині злив та ручку, що кріпиться до корпусу;
- підсклянки з мельхіору та з нержавіючої сталі.

Характеристика металевого посуду наведена в таблиці 5.5.

Таблиця 5.5 – Асортимент металевого посуду

Найменування	Застосування
1	2
Ікорниця – ємність круглої форми із мельхіору зі вставною скляною розеткою. Ємність 1, 2, 4 порцій	Для подавання зернистої та кетової ікри

1	2
Кокотниця – металева чаша конічної форми ємністю 90 см ³	Для приготування та подавання гарячих закусок із м'яса, птиці, грибів. На порцію передбачається 2 кокотниці
Кокільниця – має вигляд раковини на підставці, однопорційна. Маса виробу – 100 г	Для приготування та подавання гарячих закусок із риби, морепродуктів
Баранчики овальні – блюда з кришкою, 1, 2, 3, 4-порційні	Для збереження температури під час подавання припущених та тушкованих других страв із риби
Порційні сковорідки – мілка чашка з двома ручками	Для запікання та подавання гарячих страв та закусок із м'яса, птиці, риби, овочів тощо
Баранчики круглі – блюда з кришкою, 1, 2-порційні	Для збереження температури та подавання припущених і тушкованих других страв з м'яса, птиці, дичини, овочів, а також для подавання млинців
Овальне порційне блюдо	Для подавання або короткочасного зберігання в гарячому стані порційних рибних страв
Блюда круглі місткістю 6–12 порцій	Для подавання других натуральних смажених і відварних страв із м'яса, птиці, овочів
Блюда овальні місткістю 6–12 порцій	Для подавання других натуральних смажених і відварних страв із риби
Креманки – мілкі чаші на ніжці	Для подавання морозива, кремів, желе, десертів, самбуку, мусу, фруктів очищених із цукром, у сиропі, киселів густих, компотів
Менажниці (кабарети) – мілка тарілка з перегородками	Для подавання гарячих других страв зі складним гарніром
Льодяниця – маленьке відерце із внутрішньою сіткою, що не доходить до дна, зі щипцями для льоду та кришкою	Для подавання льоду
Самовари електричні	Для приготування кип'ятку та під час сервірування чайного столу у спеціалізованих підприємствах ресторанного господарства або під час сервірування столу на банкеті-чаї

***Характеристика
посуду одноразового
використання***

Посуд одноразового використання до недавнього часу мав обмежене застосування з економічних причин, однак поява нових матеріалів, удосконалення технологічних процесів виробництва виробів дало змогу здешевіти посуд до оптимально-припустимого рівня вартості.

Промисловістю випускається посуд одноразового використання з картону, полімерів, фольги.

***Характеристика
пластмасового
посуду***

Посуд із полімерних матеріалів (меланіту, полікарбонату, полістиролу) володіє такими важливими властивостями, як мала питома вага, велика міцність, що перевищує міцність скла, фаянсу, порцеляну; хімічна стійкість, невисока вартість.

Із пластмаси виготовляють такий посуд та набори:

- тарілки, блюдця;
- чашки;
- підноси;
- чарки-підставки для яєць;
- креманки для солодких страв та морозива;
- набори для спецій;
- сухарниці;
- вази для фруктів;
- вази для серветок;
- вази для квітів;
- столові набори;
- пластмасові шпажки та виделочки для бутербродів, канапе;
- менажниці.

***Характеристика
дерев'яного посуду
та наборів***

У закладах ресторанного господарства, стилізованих під старовину, що спеціалізуються на приготуванні страв національної кухні, широко використовується такий дерев'яний посуд:

- хлібниця для подавання хліба, пиріжків, пирогів, кулеб'як;
- соусники;
- набори для спецій;
- тарілки та блюда для холодних страв, закусок, десерту, фруктів;
- кружки для напоїв власного виробництва;
- бокали для вино-горілчаних виробів;
- бокали для охолоджених напоїв;
- столові та розливні ложки.

Дерев'яний посуд виготовляють із твердих порід дерева.

Сьогодні на дерев'яному посуді подають холодні закуски у вигляді канапе, волованів, тарталеток з різноманітними начинками, фаршированих овочів. Закуси викладають окремо на мілкі тарілки, ажурні серветки зі щільного паперу або на листя салату та поміщають у загальний дерев'яний посуд. Їх можна розложити на дерев'яні тарілки та подати кожному споживачу окремо.

На дерев'яному посуді рекомендується подавати гарячі страви з натуральних продуктів, але нарізаних невеликими шматочками (під виделку).

У ресторанах, що спеціалізуються на стравах російської кухні, хліб, пиріжки та супи прийнято подавати на різних дошках, які не покривають лаками та фарбами, їхньою прикрасою є фактура дерева та різьба по краях, виконана в

національному стилі.

**Характеристика
столових наборів**

Столові набори, що використовуються в ресторанах, поділяються на дві групи:

- основні (набори, призначені для прийому їжі);
- допоміжні (для розкладання страв).

До основних наборів належать:

- закусочний;
- рибний;
- столовий;
- десертний;
- фруктовий.

Характеристика основних столових наборів наведена в таблиці 5.6.

Таблиця 5.6 – Характеристика основних столових наборів

Назва	Застосування
<i>Набір столовий</i>	
Ніж, виделка, ложка	Для сервірування столу під час подавання перших та других страв. Ложка та виделка застосовуються для розкладання страв за відсутності спеціального набору
<i>Набір закусочний</i>	
Ніж, виделка	Подається до холодних страв та закусок усіх видів, а також до деяких гарячих закусок – шинки смаженої, млинців. Відрізняється від столового набору меншим розміром
<i>Набір рибний</i>	
Ніж (лопатоподібний тупий), виделка (з чотирма короткими різкаками та поглибленням для відділення кісток)	Сервірують стіл під час подавання рибних других гарячих страв
<i>Набір десертний</i>	
Ніж, виделка, ложка	Для подавання солодких страв. За розміром виделка та ніж дещо менші закусочних, виделка часто випускається з трьома зубцями
<i>Набір фруктовий</i>	
Ніж, виделка	Для подавання свіжих фруктів. Відрізняється від десертного меншим розміром ножа, виделка – з двома зубцями, ніж – із загостреним кінцем, перочиноподібний

Характеристика допоміжних наборів

Допоміжні набори призначені для нарізання та розкладання страв.

Ніж для масла – клинок ножа має розширену основу або характерний вигин, як у турецької шаблі.

Ніж-виделка для сиру – використовується для нарізання та розкладання сиру під час його подавання шматком на сирній дошці.

Ніж і виделка для лимона – ніж використовується для нарізання лимонів, а виделка – для його розкладання. Виделка має два гострих зубця, а ніж – зигзагоподібне лезо, що полегшує нарізання лимона.

Ніж для лимона – випускається у вигляді клинка з тонким лезом із хвилювою ріжучою кромкою та триріжковою виделкою на кінці.

Виделка дворіжкова – застосовується для розкладання оселедця.

Виделка-лопатка – застосовується для розкладання рибних консервів у маслі (шпрот, сардин), виделка має п'ять зубців, об'єднаних перекладиною, що виключає можливість деформації риби.

Набір для розділення раків, крабів, омарів – складається з двох однакових маленьких виделок, поєднаних перпендикулярно, що мають одну спільну точку.

Виделка для устриць – має три зубця, один із яких має форму консервного ножа.

Виделка кокотна – має три більш коротких і широких зубця, ніж десертна. Використовується для подавання гарячих закусок у кокотницях (жюльєн із птиці, гриби у сметані).

Ложки для розкладання салатів – відрізняються від столових більшим розміром.

Ложки розливні – призначені для порціювання перших і третіх (солодких) страв: киселів, компотів. Ложка має вигляд черпаку напівсферичної форми з довгою ручкою.

Ложка для порціювання соусу – призначена для порціювання та розливу соусів і підливок під час роздавання других страв. Ложка соусна складається з черпака яйцеподібної форми з відтягнутим носиком і привареної до нього ручкою. Загнутий вільний кінець ложки ручки служить для завішування ложки.

Ложка для порціювання жирів – призначена для порціювання жирів під час роздавання других страв. Ложка складається з ручки та дозувальної чашечки сегментної форми.

Ложка для порціювання цукру-піску – ложка призначена для порціювання цукру-піску. Ложка складається з дозувальної чашечки циліндричної форми та ручки.

Ложка для порціювання морозива – ложка призначена для розкладання у вигляді кульок та відпускання нефасованого морозива.

Ложка з довгими ручками – використовується для приготування змішаних напоїв: коктейлів, віскі з содовою водою.

Ложка фігурна – призначена для порціювання варення в розетки.

Ложка гарнірна – призначена для розкладання гарнірів. Складається з черпака яйцеподібної форми з довгою ручкою, вільний кінець якого загнутий для навішування на борт котла.

Салатний набір – призначений для змішування та розкладання салатів. Набір складається з ложки та ложкоподібної виделки.

Вертушка – використовується для шампанського та інших ігристих вин.

Лопатка ікорна – випускається з мельхіору або нержавіючої сталі у вигляді плоского совка. Застосовується для ікри зернистої та кетової.

Лопатка рибна – має продовгувату форму та застосовується для розкладання холодних та гарячих рибних страв.

Лопатка паштетна – застосовується для розкладання оселедця рубленого, паштетів.

Лопатка кондитерська – має декоративну форму та застосовується для тістечок, тортів.

Щипці кондитерські (великі) – призначені для розкладання випечених виробів.

Щипці для цукру – призначені для розкладання шматкового цукру із цукорниці, подаються під час сервірування чайного столу.

**Характеристика
столової білизни,
що застосовується
в закладах ресторанного
господарства**

До основних видів столової білизни відносять скатертини, серветки, ручники, рушники.

Матеріалами для виготовлення скатертин є лляні та бавовняні тканини. Лляні тканини гігієнічні, тому що їхня гігроскопічність вища, ніж у бавовняних, а поверхня більш

гладка, унаслідок чого вони менше забруднюються, легко перуться, відрізняються білизною та шовковистим блиском. Під час організації банкетів часто використовують кольорові скатертини нижніх пастельних тонів: світло-блакитного, рожевого й ін.; на підприємствах з національною кухнею застосовуються скатертини, серветки та рушники з національним орнаментом, різними видами ручної обробки (мереживні, вишиті). Для щоденного користування застосовують синтетичні тканини з акрилу, поліестру, пластифікату й ін., тому що вони легко перуться, не мнуться, стійкі до атмосферних впливів, не вимагають особливого догляду.

Найпоширенішими є нижні та невеликі верхні скатертини *наперони* для накривання столів. Їх добирають за принципом контрастності, відтінюючи прохолодні кольори теплими або теплі прохолодними, або використовують поєднання білого кольору з більш яскравим синім, бордовим. Якщо стіл має поліроване покриття, то необхідно підстелити під скатертину *мольтон* з одноколірної бавовняної фланелі. Мольтон зберігає скатертину та попереджає її розтягування, а також приглушує дзвін посуду під час сервірування столу.

За призначенням *скатертини* поділяються на столові та банкетні. Банкетні скатертини відрізняються від столових великими розмірами.

Фушетні скатертини «спідниці» здебільшого виробляються із закладеними та зашитими складками, із внутрішнього боку скатертини пришивається клейка стрічка. Тканина «спідниці» може мати колір і фактуру, що відрізняються від скатертини, розташованої на поверхні столу.

Серветки виготовляють переважно з бавовняної тканини різних розмірів. Серветки столові з бавовняної або смесової тканини можуть бути білими або кольоровими, з ажуром або без нього. Кількість серветок на одне місце в залі складає від 4 до 10 штук.

На поліровані столи або столи з гігієнічним покриттям кладуть сервірувальні серветки. Вони повинні мати привабливий зовнішній вигляд і підвищену щільність матеріалу (поліестер або смесові тканини).

Підноси встеляють серветками з м'якої бавовняної тканини, розміри яких мають відповідати розмірам підносів.

Ручники виготовляють з білої лляної тканини. Складений учетверо ручник використовується під час подання страв.

Рушники призначені для полірування посуду та наборів, виготовляють їх з м'якої бавовняної тканини, що легко всмоктує вологу. На відміну від ручників, рушники виготовляють з білої тканини в широку смужку або великі клітинки.

Характеристика та призначення столової білизни, що використовується у ресторані, наведені в таблиці 5.7.

Таблиця 5.7 – Характеристика та призначення столової білизни, що використовується в ресторані

Найменування	Розміри, м	
	довжина	ширина
Скатертини “Наперон”	1,35	1,35
Скатертини “Наперон”	1,50	1,50
Скатертини столові	1,73	1,73
Скатертини столові	2,50	1,73
Скатертини столові	2,80	1,73
Скатертини банкетні	3,0	2,0
	4,0	2,0
	5,0	2,0
	6,0	2,0
Скатертини фуршетні “спідниці”	довжина	висота
	6,0	0,9
	8,0	0,9
	10,0	0,9
Серветки	довжина, см	ширина, см
Серветки столові	50	50
Серветки кольорові	35	35
Серветки сервірувальні	60	60
Ручники	85	35
Рушники	100	40

5.4 ВИДИ ТА ХАРАКТЕРИСТИКА ТОРГОВЕЛЬНИХ ПРИМІЩЕНЬ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА, ЇХНЄ ВИЗНАЧЕННЯ

<p><i>Характеристика торговельних приміщень закладів ресторанного господарства</i></p>
--

Відповідно до будівельних норм і правил проектування ДБН В 2.2-25:2009 до торговельних приміщень (приміщень для споживачів) належать зал, вестибюльна група приміщень (у т. ч. гардероб, умивальні й туалетні кімнати), аванзал, бар, коктейль-хол,

приміщення для офіціантів, приміщення для зберігання музичних інструментів, курильна кімната, буфет, роздавальна, сервізна, білизняна, мийна столового посуду. Буфети, роздавальні, сервізна, білизняна й мийна столового посуду є підсобними торговельними приміщеннями.

Площі торговельних приміщень залежать від типу підприємств і кількості місць та визначаються множенням норми площі на одне місце на кількість місць. Норма площі на одне місце в залах становить (в м²): у кафе – 1,2 – 1,7; у ресторанах – 1,7 – 1,8; у барах – 1,4. Площу танцювального майданчику та естради визначають із розрахунку 0,15 м²; площу вестибюлю – 0,3 – 0,45 м² на одне місце.

Вестибюль – це приміщення, у якому починається обслуговування споживачів. У вестибюлі розташовують **гардероб**, який обладнують широким прилавком, що відокремлює його від вестибюля, та зручним для прийому й видачі одягу. Під прилавком розташовують спеціальні полиці для взуття, сумок, портфелів, що здаються споживачами. У гардеробі може бути встановлений сейф, можуть передбачатися шухляди, що замикаються, для зберігання цінних речей споживачів.

У ресторанах мають бути окремі **туалетні кімнати** для чоловіків і жінок. До їхнього санітарного стану ставляться певні вимоги: бездоганна чистота, інтенсивна вентиляція, добре освітлення. Їх рекомендується відокремлювати від вестибюля системою подвійних тамбурів. Умивальні кімнати можуть служити тамбурами для туалетних кімнат, у яких мають бути забезпечуватися санітарно-гігієнічні умови для миття рук (гаряча та холодна вода, електрорушники або паперові рушники, мило, туалетний папір та ін.).

У приміщеннях вестибюльної групи передбачаються автомати для чищення взуття, продажу газет, сувенірів тощо, великі дзеркала, м'які меблі-крісла, напівкрісла, банкетки, а також журнальні столики, телефони-автомати, що розташовуються в найбільш зручних місцях.

У кімнаті для куріння розташовують зручні м'які меблі та попільнички. Приміщення забезпечують інтенсивною вентиляцією.

Аванзал (зал очікування). Це приміщення розташовують перед входом до основного залу. Воно служить місцем збору, очікування або відпочинку споживачів. В аванзалі ставлять крісла, дивани, журнальні столики. Аванзал прикра-

шають вазами з квітами, декоративними рослинами та ін. Застосовують також декоративні столи-квітниці. Підлогу встеляють великим килимом. Оформлення аванзалу має бути органічно пов'язано з декоративним рішенням інтер'єру зала.

Зали закладів ресторанного господарства є приміщеннями, де відбувається обслуговування споживачів. Архітектурними та декоративними елементами, затишною обстановкою, яка налаштовує на відпочинок, зал ресторану має чинити певний психологічний вплив на споживача.

Засобами естетичного та психологічного впливу оточуючої обстановки на споживачів є сервірування столу, оформлення страв, композиційне, об'ємно-планувальне та кольорове рішення інтер'єру; гігієнічні характеристики залу (температура, вологість, шум, запах), музика, освітлення та рівень культури обслуговування.

Створення «комфортних умов» досягається планувальним рішенням, художньою виразністю й організацією внутрішнього простору (освітлення, колір відділки стель і стін, підлоги, декоративні засоби – розпис, кераміка, ліпка, чеканка, кольорове скло та ін.), тому особлива увага приділяється *дизайну приміщень закладів ресторанного господарства*.

Види елементів дизайну приміщень, що застосовуються в закладах ресторанного господарства, представлені широким спектром (рис. 5.4):

- ✧ дизайн світла в інтер'єрі;
- ✧ фітодизайн (використання різноманітних рослин у різних поєднаннях);
- ✧ аквадизайн (акваріуми, фонтани різних видів, басейни тощо);
- ✧ використання елементів флористики (чучела птахів, звірів, риб тощо);
- ✧ інші елементи.

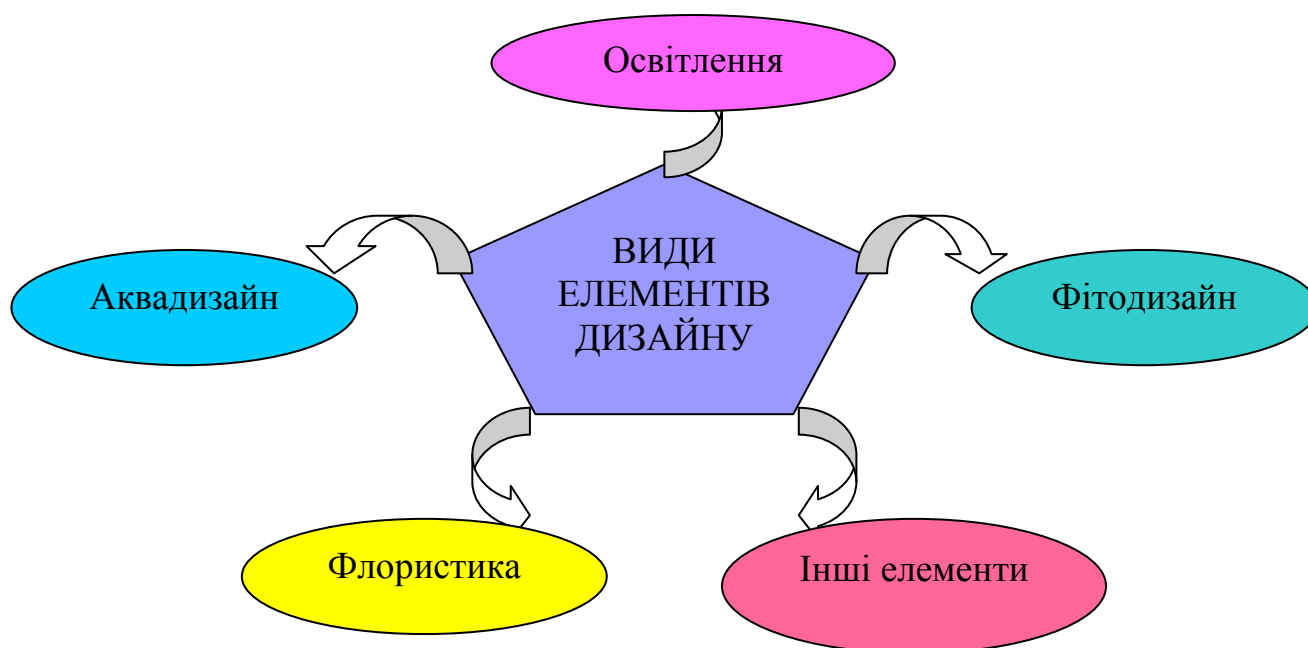


Рис. 5.4 – Види елементів дизайну приміщень, що застосовуються в закладах ресторанного господарства

Оформлення залів закладів ресторанного господарства має відповідати таким вимогам:

- ❖ концептуальності;
- ❖ зручності та комфортності;
- ❖ естетичності;
- ❖ ергономічності;
- ❖ соціальній адресності;
- ❖ перманентного підвищення якості обслуговування споживачів.

У залах закладів ресторанного господарства має бути інтенсивна вентиляція та нормальний температурний режим (16 – 18°C) за відносної вологості повітря 60 – 65 %.

Зал є центром архітектурно-планувального рішення ресторану. Він повинний мати зручний зв'язок із роздавальною, сервізною, буфетом і мийною столового посуду. Досягнення такого взаємозв'язку сприяє прискоренню обслуговування споживачів, підвищенню його якості, а також продуктивності праці працівників ресторану.

Буфет призначений для відпускання буфетної продукції (алкогольні та безалкогольні напої, пиво, фрукти, кондитерські, тютюнові вироби, хліб і булочні вироби) споживачам через офіціантів. У ресторанах буфет розташовують у групі виробничих приміщень неподалік від залу. Буфет обладнують холодильними шафами, прилавками, вітринами.

Сервізна – це приміщення для зберігання та видавання офіціантам столового посуду з фаянсу, порцеляну, скла, металу, а також столових наборів. Вона має озташовуватися поруч із мийною столового посуду, що забезпечує зручність передавання посуду та сприяє її збереженості. Обладнується сервізна шафами та стелажками.

Білизняна – це приміщення для зберігання та видавання офіціантам столової білизни (скатертин, серветок, ручників, рушників).

5.5 ПІДГОТОВКА ТОРГОВЕЛЬНИХ ПРИМІЩЕНЬ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ДО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

*Санітарно-гігієнічна
підготовка торговельних
приміщень до обслуговування
споживачів*

Торговельні приміщення до обслуговування споживачів готують щодня.

Підготовка залів закладів ресторанного господарства до прийому споживачів включає такі операції:

прибирання торговельних приміщень, розміщення меблів із урахуванням ширини основних та допоміжних проходів, попереднє сервірування столів у залі ресторану (рис. 5.5).

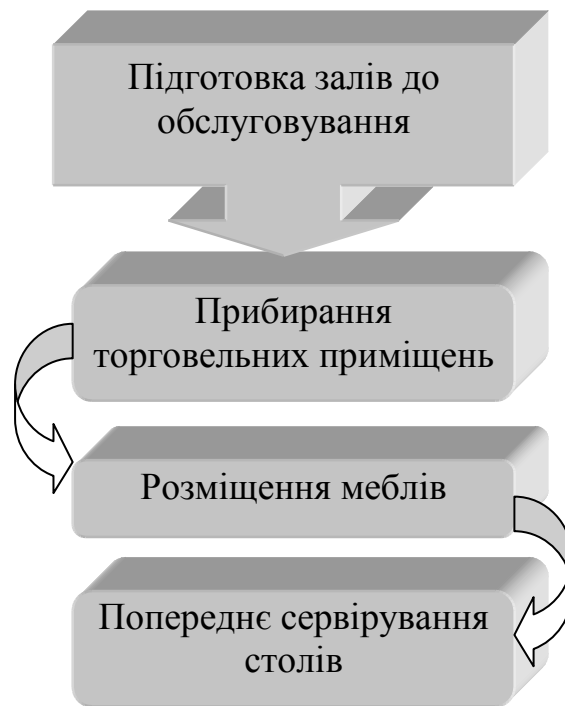


Рис. 5.5 – Підготовка залів закладів ресторанного господарства до прийому споживачів

На початку та наприкінці робочого дня прибиральники прибирають торговельні приміщення: вестибюльну групу, зали. До комплексу робіт з прибирання у вестибюлі входить видалення пилу з меблів, поручнів, стійки гардероба, утримування в чистоті підлоги, прибирання сміття з урн. Щодня до початку роботи чистять металеві листи та ручки дверей, вивіски, протирають скло дверей. Періодично протирають стельові світильники.

Паркетні підлоги, покриті мастикою, підлоги з килимовим покриттям прибирають у сухий спосіб, підлоги, покриті лаком, і підлоги з каменю, синтетичних матеріалів (лінолеуму) – у вологий спосіб.

Послідовність прибирання залежить від покриття підлоги. Якщо підлога потребує вологого прибирання, то спочатку видаляють пил із меблів, підвіконь, панелей, світильників, а потім миють підлогу. Під час сухого прибирання спочатку прибирають підлогу, а потім видаляють за допомогою пилососів пил з предметів, розташованих у залі. Для миття підлог використовують спеціальні підлогомиїні машини, за допомогою яких не тільки миють підлогу, але і швидко її просушують. Мармурові підлоги миють теплою водою з додаванням миючих засобів, без застосування лужних розчинів, які руйнують покриття підлоги, призводять до появи тріщинок, втрати блиску. Для надання блиску мармурову підлогу обробляють емульсіями та мастиками. Для натирання підлог (паркетних і з лінолеуму) використовують електропідлоготери.

У кімнатах для споживачів, де розташовані умивальники, миють дзеркала, глазуровані плитки стін, потім умивальники та підлогу. Біля кожного умивальника передбачають тверде або рідке мило, а для просушування рук – електрорушники або одноразові рушники. Для прибирання санітарних кабін

використовують мийні засоби. Під час проведення прибиральних і дезинфікуючих робіт працівники одягають темні халати, прогумовані фартухи, закрите взуття, гумові рукавички.

Прибирання закінчують за дві години до початку відкриття зала. Торговельні приміщення гарно провітрюють.

Віконне скло миють розчинами з використанням крейди та різних миючих засобів. Зовні їх миють два рази на рік (весною та восени).

Розміщення меблів

Важливе місце в підготовці залів до обслуговування посідає раціональне розміщення меблів (столів, стільців, сервантів), завдяки чому створюється

зручність для споживачів та персоналу.

Розміщення меблів у залі залежить від форми приміщення, розташування дверей, вікон, колон, естради, майданчика для танців. Столи розташовують прямими лініями, у шаховому порядку, групами – зонами, розділеними основними та додатковими проходами. Ширина проходів диференціюється виходячи з типу підприємства ресторанного господарства (табл. 5.8).

Таблиця 5.8 – Вимоги до ширини проходів у залах підприємств ресторанного господарства

Проходи	Ширина, м			
	Ресторан	Бар	Кафе	Буфет
Основний	1,50	1,50	1,20	1,20
Додаткові для розподілу потоку відвідувачів	1,20	1,20	0,90	0,90
Додаткові для підходу до окремих місць	0,60	0,60	0,40	0,40

Ширина проходів визначається між спинками стільців, крісел (за відстані 0,5 м від спинки стільця до краю столу), між вільними боками столів або між спинками стільців, крісел і вільними боками (кутами) столів.

Біля стін і колон столи доцільно розташовувати за діагоналлю, що створює зручність під час обслуговування. Прямокутні шестимісні столи частіше ставлять біля стін, круглі та квадратні – у середині залу. Квадратні столи розташовують у шаховому порядку. Не рекомендується розміщувати столи на одній лінії з вхідними дверима. Від стін вони мають бути на відстані 10–20 см. Стільці розставляють так, щоб сидіння розташовувалися під столом не більш ніж наполовину на відстані 0,5 м від спинки стільця до краю столу. Між групами столів, частіше біля стін, колон, розміщують серванти, підсобні столики (переносні, пересувні) із розрахунку один сервант на кожного або двох офіціантів. Для зручності в роботі офіціантів у залах установлюють холодильні шафи із розрахунку один холодильник на трьох-чотирьох офіціантів.

**Порядок одержання
та підготовки
столових посуду,
наборів, білизни**

Після розміщення меблів у залі бригадир офіціантів або черговий по залу офіціант одержує під розписку в сервізній посуд та набори, а в білизняній – скатертини, серветки, ручники, рушники.

Предмети сервірування видають відповідно до кількості столів та норм оснащення. Під час отримання посуду, наборів, білизни звертається увага на їхню якість. Посуд має бути без тріщин і відколів, набори – недеформованими, без задирок, скатертини, серветки, ручники – чистими, накрохмаленими, відпрасованими.

Для доставки до залу предметів сервірування використовують триярусні візки; яруси встеляють лляними серветками. Кожний вид посуду та набори рекомендується розміщувати на різних ярусах, наприклад, стопки тарілок і набори для спецій – на верхньому ярусі, набори, укладені групами, – на середньому, посуду зі скла – на нижньому.

Запас посуду, наборів і білизни розміщують у сервантах, на підсобних столиках.

Перед сервіруванням столів офіціанти *протирають (полірують) посуд і набори* рушниками, дотримуючись при цьому певних правил. Під час протирання тарілок їх тримають ребром через рушник лівою рукою, а правою, поступово обертаючи, протирають іншим краєм рушника. Фужери протирають, тримаючи за ніжку лівою рукою, також через рушник, а правою, взявши інший край рушника, протирають усередині та зовні, вузькі келихи протирають, проштовхнувши рушник усередину. Виделки, ложки, ножі протирають кожний предмет почергово. Одним краєм рушника в ліву руку беруть декілька виделок, ножів (або ложок), а іншою частиною рушника правою рукою їх протирають. Під час протирання наборів ножі тримають лезом від себе, виделки – ріжками до низу.

Підготовлені посуд та набори розставляють та розкладають на підсобному столику або на підносі з серветкою й укривають також серветкою. Одночасно готують набори зі спеціями. Сільнички наповняють на 3/4 обсягу просіяною сіллю, поверхню у відкритих сільничках вирівнюють, а край сільнички витирають рушником. Перець насипають у перечницю, а отвір у дні закривають пробкою. Гірчичниці заповнюють на 3/4 обсягу та вставляють ложечку. Набори для спецій щодня миють та насухо витирають. У деяких випадках на прохання споживачів на стіл ставлять флакончики з оцтом та олією, які мають стояти, як і гірчиця, на підсобних столиках.

На підсобних столиках підготовляють вазочки з квітками. Для композицій використовують низькі вазочки та наколки. Композиціями з квітів прикрашають столи.

Перед сервіруванням столів, що є завершальним етапом у підготовці залів до обслуговування, їх накривають скатерттинами. Краї скатерттини мають опускатися однаково з усіх боків столу не менш ніж на 25 см, але не нижче сидіння стільця. Менший спуск скатерттини надає столу некрасивого вигляду, більший

– незручний для тих, хто сидить. Кути скатертини мають спускатися уздовж ніжок столу, закриваючи їх, і розташовуватися на відстані 35 – 40 см від підлоги. Під час накривання столу двома скатертинами першу стелять на дальній бік столу (відносно до головного входу в залі або головного проходу), іншу накладають на першу боком, на який попередньо була підвернута кромка усередину так, щоб утворилась рівна лінія.

Підсобні столики, які у процесі обслуговування підставляють до обідніх столів, також накривають скатертинами або великими серветками (80×80 см).

У ресторанах та кафе допускається замість скатертин використовувати на столах із поліефірним покриттям індивідуальні серветки.

***Сервірування столів
у закладах ресторанного
господарства***

У закладах ресторанного господарства розрізняють два види сервірування столів:

- попереднє;
- додаткове (за меню).

У закладах ресторанного господарства, де застосовується метод обслуговування споживачів офіціантами, обов'язковою є попереднє сервірування столів. Воно залежить від виду та характеру обслуговування (сніданок, обід за обіднім меню або комплексний обід, вечірнє обслуговування за меню замовлених страв, обслуговування свят).

У залах ресторану та кафе мінімальне попереднє сервірування столів складається із закусочної та піріжкової тарілок, закусочних виделки та ножа, в обідній і вечірній час обслуговування – столових виделки та ножа (столової ложки – в обідній час), фужера, лляної серветки, сільнички, перечниці, вазочки з квітами. Залежно від прийнятого замовлення офіціанти доповнюють сервірування столу.

Під час сервірування столу дотримуються визначеної послідовності (рис. 5.6).

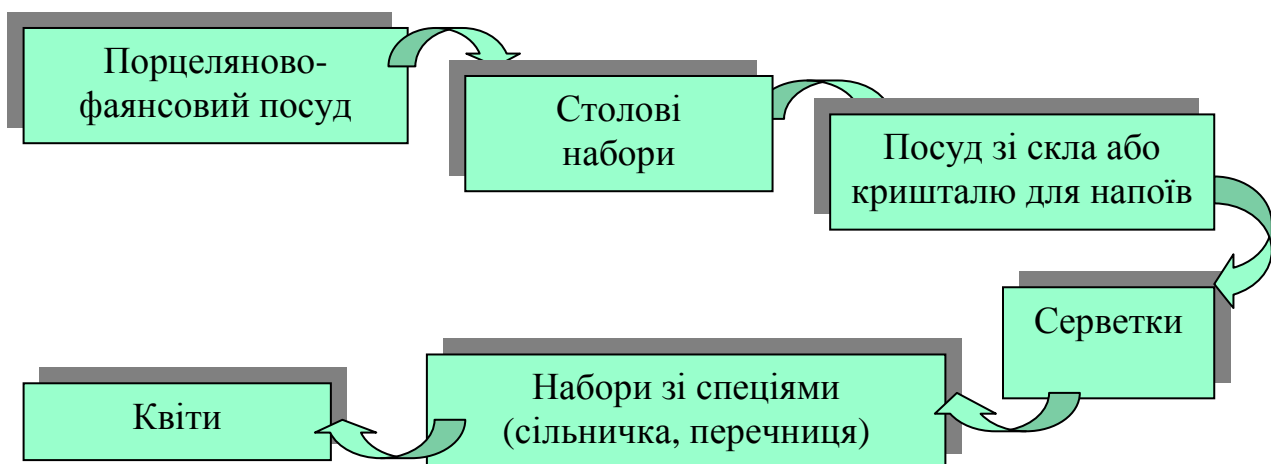


Рис. 5.6 – Послідовність сервірування столу

Попільнички не входять до обов'язкового сервірування, їх ставлять на прохання споживачів у підприємствах, де у залах можна палити.

Під час *попереднього сервірування до сніданку* на стіл ставлять пиріжкові тарілки, закусочні ножі та виделки, чайні ложки, фужер, сіль, вазочку з квітами. Орієнтиром під час сервірування є крісла. Офіціант, взявши купку (4 – 6 шт.) пиріжкових тарілок у праву руку (ставить на долоню, тримаючи пальцями), лівою розставляє на столі ліворуч на відстані 10 – 15 см від центру крісла та на відстані 5 см від краю столу.

Потім, узявши в руку набори в серветці ручками назовні, офіціант розкладає праворуч від пиріжкової тарілки виделку ріжками догори, а на відстані 20 – 25 см від неї – ніж лезом до тарілки. Ручки виделок та ножів мають бути від краю столу на відстані 2 см. Між закусочними наборами на відстані 20 – 24 см від краю столу, паралельно до крайки столу, розкладають чайні ложки ручкою праворуч. Потім розставляють фужери проти леза ножів, беручи за ніжки; ставлять сіль, вазочку з паперовими серветками, квіти. Під час використання лляних серветок їх кладуть на місце для закусочної тарілки або на пиріжкову тарілку.

Під час *попереднього сервірування у денний час* на столи, що виділені в загальному залі для обслуговування за меню замовлених страв, що містить різноманітні закуски, крім пиріжкових тарілок, ставлять закусочні, розкладають закусочні (ніж, виделку) та столові набори (ніж, виделка, ложка).

Під час *попереднього сервірування у вечірній час* за меню замовлених страв додатково одержують посуд, набори, білизну. Для підготування до вечірнього обслуговування в ресторані припускається перерва на одну годину. Попередньо столи сервірують закусочними та пиріжковими тарілками, закусочними наборами, фужерами, полотняними серветками. Ставлять набори зі спеціями, вазочки із квітами.

**Основні правила
техніки
сервірування столів**

Офіціант, тримаючи в лівій руці купку закусочних тарілок, правою рукою (за центром кожного крісла) розставляє їх на столі на відстані 2 см від краю стола. Потім бере у праву руку пиріжкові тарілки та лівою рукою розставляє ліворуч від закусочних на відстані 5 – 8 см.

Набори під час розкладання тримає в серветках (виделки у правій, ножі – в лівій руці ручками від себе). Ліворуч від закусочної тарілки кладуть виделки ріжками догори спочатку (ближче до тарілки) столові, потім закусочні, праворуч ніж лезом до тарілки спочатку (ближче до тарілки) столові, потім закусочні. Ручки виделок та ножів мають бути від краю стола на відстані 2 см. Проти леза ножа ставлять фужер. На закусочних тарілках розміщують складені серветки. Під час обслуговування за попередніми замовленнями стіл сервірують повністю відповідно до замовлення. Зручніше сервірувати стіл наборами та посудом зі скла з підноса. Для цього використовують невеликі квадратні підноси, застилаючи їх серветкою, на яку групами кладуть столові набори, а під час сер-

вірування посудом зі скла з другого підноса ставлять фужери.

Ці правила є класичними, але не незмінними. Кожний офіціант керуючись ними, може пропонувати свій варіант розміщення на столі столового посуду та наборів, який має бути доцільним і забезпечувати споживачам найбільших зручностей.

***Культура обслуговування
споживачів у закладах
ресторанного господарства***

Висока культура обслуговуючого персоналу закладу ресторанного господарства залежить від багатьох факторів:

- уміння спілкуватись із людьми;
- знання прийомів обслуговування та норм етикету;
- бездоганної ввічливості, тактовності;
- дотримання правил особистої гігієни.

Спілкування з людьми є відмінною особливістю праці робітників сфери обслуговування. Основними принципами взаємовідносин між споживачем та обслуговуючим персоналом є принципи взаємної поваги особистості та доброзичливості.

Найближче зі споживачем контактують офіціанти, які мають добре володіти технічними прийомами обслуговування, знати основи технології приготування їжі, вміти порекомендувати певні види страв та закусок. Знання офіціантом асортименту та кулінарної характеристики холодних та гарячих закусок, перших, других та солодких страв, гарячих і холодних напоїв, що пропонуються в меню, дає можливість задовольнити будь-які смаки та потреби споживачів.

Кожний офіціант має володіти необхідною загальною культурою, бути прикладом поведінки, знати правила гарного тону.

Велике значення мають зовнішній вигляд та манери офіціанта. Він повинен мати красиву поставу, триматися прямо, рухатися легко. Не можна тримати руки в кишенях, стояти спираючись на стіл або сервант, схрестивши руки на грудях, розмахувати ними, бігти по залі. Правильна хода багато в чому залежить від взуття, що має бути зручним, підбори не високими, не викривленими.

Офіціант має бути товариським, уважним, увічливим, тактовним. Знаком поваги увічливого ставлення офіціанта до гостя є привітання. Кожному гостю, який увійшов до підприємства, офіціант має сказати: "Ласкаво просимо", "Доброго ранку", "Доброго дня", "Доброго вечора", – залежно від часу відвідування підприємства.

***Особливості
роботи офіціантів
під час процесу
обслуговування
споживачів***

Кваліфікована робота, елегантний зовнішній вигляд, доброзичливе, тактовне й уважне ставлення до споживачів є обов'язковими умовами культури обслуговування, що сприяють створенню гарного настрою у відвідувачів. Від офіціантів вимагаються дисципліна, організованість, безумовне

виконання всіх розпоряджень і вказівок метрдотеля.

Робота офіціантів має бути швидкою, але спокійною й упевненою, без поспіху та суєти. Варто не створювати зайвого шуму, особливо під час зміни та прибирання наборів і тарілок. Розмови в залі мають зводитися до мінімуму, у разі потреби потрібно розмовляти тихо, пошепки. Варто пам'ятати, що жодне прохання гостя не має залишитися без уваги, у випадку неможливості його виконання тихо й коротко треба пояснити причину та вибачитися.

Офіціант, направляючись на роздачу за черговою стравою для подання її споживачам, повинен мати при собі ручник, а в разі необхідності піднос та набори для розкладання. На роздачі варто звернути увагу на повноту набору продуктів у страві, її оформлення, чистоту бортів блюд, салатників, ваз. Про помічені недоліки негайно повідомляти завідувача виробництва або кухаря, що відпустив страву. Одночасно одержують гарнір і соус, якщо вони подаються окремо від страви.

До того як увійти до залу, офіціанти до кожної страви, гарніру, соусу кладуть набори для розкладання. Виключення становлять свіжі натуральні овочі та фрукти, хліб, пиріжки, булочки, тости.

Виделку для розкладання кладуть на блюдо ріжками донизу, а на неї ложку також поглибленням донизу, ручками, зверненими до гостя та з виступом трохи за борт блюда. Ручка ложки має бути праворуч від ручки виделки.

Під час подавання страв, як курчата, деякі сорти фруктів і т. д., які можна їсти руками, передбачається кожному гостю подавати в чаші теплу воду з кільцем лимона для обмивання кінчиків пальців. Замість води в чашках з цією метою гостям можна подати на тарілках або блюдцях акуратно складені та зволожені полотняні або паперові серветки. Серветки воложуться настільки, щоб під час користування з них не стікала вода.

Страви, які заздалегідь розпорційовані в посуд індивідуального користування, подаються і ставляться на стіл перед гостем офіціантом правою рукою з правого боку. Використані тарілки та набори під час заміни прибираються як із правого боку гостя правою рукою, так і з лівого боку лівою рукою.

Усі напої наливають здебільшого правою рукою з правого боку, тримаючи пляшку етикеткою, зверненою до гостя. У разі погребі можна налити і з лівої сторони, але при цьому обов'язково лівою рукою. Асортимент напоїв у пляшках пропонують гостю з лівого боку, тримаючи в лівій руці 2 – 3 пляшки етикетками, зверненими в його бік. Після того як гість вибрав один із запропонованих напоїв, офіціант бере у праву руку пляшку та наливає бажаний напій із правого боку.

***Техніка безпеки
в роботі офіціанта***

Безпека процесів приготування їжі й обслуговування споживачів вимагає дотримання офіціантами певних вимог охорони праці та техніки безпеки:

- перевіряти технічний стан підлоги в залі та біля роздачі;
- під час виявлення ковзкості або нерівностей офіціант має вимагати негайного усунення цих недоліків;

- негайно прибирати з підлоги жир, рідину, предмети або продукти;
- бути обережним та уважним біля дверей і проходів;
- розкривати банки з консервованою продукцією ключем або спеціальним набором;
- ставити посуд із гарячими стравами на підставку, площа якої має бути більша за дно посуду, що ставиться зверху;
- дотримуватися обережності під час перенесення їжі сходами; не проходити із підносом по залі під час танців;
- не використовувати посуд із тріщинами або щербинами, вимагати вилучення його зі споживання – заміни;
- дотримуватися порядку та черговості отримання готових страв із виробництва під час обслуговування споживачів;
- ставити блюда на підніс тільки в один ряд;
- не носити столові набори (ножі, виделки) в руках лезом уперед, а використовувати для цього тарілку або підніс;
- відкорковувати пляшки тільки штопором або спеціальним ключем;
- не заколювати одяг шпильками;
- не тримати в кишенях гострі предмети або такі, що б'ються.

5.6 ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА МЕНЮ ТА ПРЕЙСКУРАНТА

**Поняття меню та
прейскуранта.
Види меню.
Призначення та принципи
складання меню**

Меню – це перелік страв, кулінарних, борошняних, кондитерських, булочних виробів і напоїв власного виробництва із зазначенням виходу та ціни однієї порції.

Під час складання меню *необхідно дотримуватися* певної послідовності запису страв і напоїв, керуватися приблизним асортиментом страв, напоїв та виробів, встановленим для кожного закладу ресторанного господарства залежно від його типу та класу, а також ураховувати особливості контингенту, який обслуговується, потужність підприємства, наявність сировини та продуктів, сезонність, час обслуговування (сніданок, обід, вечеря), кваліфікаційний склад кухарів, потужність та оснащеність підприємства необхідним обладнанням, посудом, інвентарем, трудомісткість страв і кулінарних виробів.

Під час складання меню *необхідно забезпечити* різноманітність закусок, страв та кулінарних виробів як за видами сировини (рибні, м'ясні, із птиці, дичини, овочеві й ін.), так і за способами кулінарної обробки (варені, припущені, смажені, тушковані, запечені), а також правильне поєднання гарніру з основним продуктом.

Залежно від контингенту споживачів, типу підприємства й прийнятих форм обслуговування меню поділяють на декілька видів (рис. 5.7).

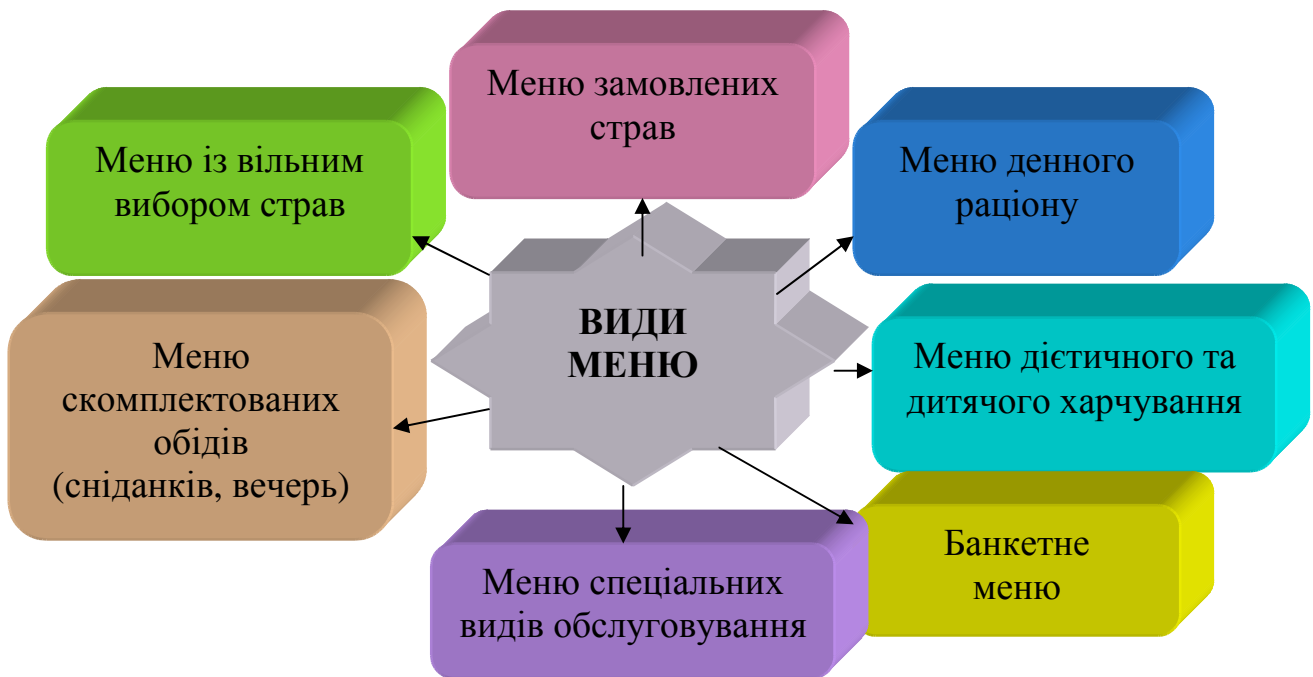


Рис. 5.7 – Види меню

Меню з вільним вибором страв застосовують у загальнодоступних закладах ресторанного господарства (ресторанах, їдальнях, кафе, закусочних).

Меню замовлених страв є різновидом меню із вільним вибором страв та застосовується зазвичай в ресторанах класів «люкс» та «вищий». До меню замовлених страв включають різноманітний асортимент фірмових страв, холодних страв та закусок, перших, других і солодких страв, гарячих та холодних напоїв, борошняних кулінарних та кондитерських виробів із указівкою їхньої ціни та виходу. Усі закуски та страви готують за індивідуальними замовленнями та подають через 15 – 20 хвилин. Прийом замовлень на ці страви припиняється за годину до закриття підприємства.

Меню скомплектованих обідів (сніданків, вечерь) для робітників, студентів, школярів та інших контингентів складають із урахуванням збалансованості раціону й окремих прийомів за оптимальним співвідношенням у них білків, жирів, вуглеводів, незамінних амінокислот, вітамінів. Під час складання меню враховують вартість раціону, різноманітність і правильний добір продуктів, що входять до страв, а також забезпечення ароматичного та смакового поєднання страв. Складають на 7–10 днів, що дає змогу урізноманітнити асортимент страв за днями тижня.

Меню денного раціону складають для учасників з'їздів, конференцій, нарад, туристів і т. д. Харчування може бути три- або чотириразовим. Під час складання цього виду меню враховують особливості контингенту споживачів, що обслуговуються (вікові, національні, рід занять). Меню буває з вільним вибором страв або заздалегідь скомплектованим (сніданок, обід, вечеря).

Меню банкетів складають у кожному конкретному випадку під час прийому замовлення з урахуванням побажання замовника, виду банкету та часу його проведення. Так, банкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами

може бути сніданком, або обідом, або вечерею. Це враховується під час складання меню. До меню банкету-обіду включають кілька холодних закусок, одну гарячу закуску, суп, одну-дві другі страви з риби, м'яса, птиці, овочів, десертну страву, фрукти, гарячі напої (кава, чай). До меню банкету з частковим обслуговуванням офіціантами включають більш різноманітний асортимент холодних закусок із розрахунку 1/2, 1/3 чи 1/4 порції на людину, одну гарячу закуску, другу гарячу страву, десерт, фрукти, гарячі напої. Таке меню складають для весілля, дня народження, ювілеїв та інших урочистостей.

Меню для спеціальних видів обслуговування складають під час зустрічі нового року, урочистостей у дні традиційних свят (Масляна, Різдво, Великдень тощо). Меню таких урочистостей мають характерні особливості. Якщо меню складають для релігійної урочистості, то необхідно враховувати вимоги, що висувуються до релігійної кухні.

Прейскурант – це перелік алкогольних і безалкогольних напоїв, пива, тютюнових, кондитерських виробів та інших закупних товарів із зазначенням їхньої маси, об'єму та ціни за відповідну одиницю продукту, для алкогольних напоїв – ємність пляшки, ціна за пляшку, за 50 та 100 мілілітрів.

У преїскуранті алкогольні напої розташовують у такому порядку: горілка, горілчані вироби, виноградні вина (кріплені, столові, напівсолодкі, десертні), шампанське, коньяки, лікери, мінеральні та фруктові води, пиво.

Прейскурант вкладають у художньо оформлену папку й додають до меню.

Оформлення меню та преїскурантів

Меню є одним із головних засобів реклами. Меню замовлених страв у ресторані або кафе друкується на щільному папері гарної якості.

Шрифт має бути зрозумілим, чітким, легко читатися. Усі види меню мають бути обов'язково підписані директором, завідувачем виробництва та калькулятором. Категорично забороняється вносити до меню зміни від руки, а також використовувати пом'яті та забруднені бланки.

На бланках меню замовлених страв під час перерахування кожної групи страв декілька рядків залишають незаповненими, що дає змогу включати певні страви (вироби) додатково. Якщо в меню ресторану на цей день відсутні будь-які страви, то ціни навпроти них не проставляють.

Художньо оформлені папки меню мають відображати стиль або тематичну спрямованість роботи ресторану або кафе. Так, під час оформлення меню в ресторані з національною кухнею використовують національний орнамент. Прикрасити меню може емблема підприємства, яка має підкреслювати специфіку закладу ресторанного господарства. У правому верхньому куті розкритого меню доцільно навести коротку інформацію про роботу підприємства. Інформацію про фірмові страви, закуски, напої варто доповнювати відповідними малюнками, цікавою історичною довідкою про ту чи іншу страву з метою привернення до неї уваги. Кількість папок меню на кожну робочу зміну має відповідати кількості столів у залі.

У ресторанах, що обслуговують іноземних туристів, меню та преїскуранти мають бути надруковані російською, англійською, французькою та німецькою мовами.

Послідовність і загальні правила подання страв та напоїв

Правила подання страв і закусок залежать від способів теплової обробки продуктів під час приготування страв, поєднання основного продукту з гарніром, соусом.

Дотримання правил подавання страв та напоїв є показником високої культури обслуговування.

Послідовність подавання страв та напоїв

Холодні страви й закуски: ікра зерниста, паюсна, масло вершкове, овочі натуральні; риба малосольна, відварна, заливна, під майонезом, під маринадом; рибна гастрономія й консерви в олії, оселедець натуральний і з гарніром, нерибні продукти моря, салати рибні; м'ясо відварне, заливне; копченості, м'ясна гастрономія, м'ясо смажене, асорті м'ясне, салати м'ясні; птиця відварна, птиця й дичина заливні, фаршировані, смажені, асорті з птиці й дичини, салати з птиці й дичини; салати з овочів, вінегрети, соління й маринади, грибні закуски, сир.

Гарячі закуски: рибні; м'ясні; з птиці й дичини; з овочів і грибів; з яєць; борошняні.

Супи: прозорі; супи-пюре; заправні; молочні; холодні; солодкі.

Другі гарячі страви: риба відварна, припущена, фарширована, смажена, запечена; м'ясо відварне, припущене, смажене в соусі, смажене натуральне, тушковане, запечене; птиця відварна, припущена, фарширована, птиця й дичина смажені, тушковані; овочі відварні, припущені, смажені, тушковані, запечені; страви з круп, бобових, макаронних виробів, мучні, з яєць і сиру.

Солодкі страви: гарячі; холодні.

Фрукти.

Гарячі напої.

Основні правила добору та подавання алкогольних напоїв

До гострих закусок пропонується горілка та гіркі настойки $t = 10^{\circ}\text{C}$, які подаються в горілчаній чарці ємністю 50 мл, *до негострих* – кріплені вина (Портвейн, Мадера, Херес) $t = 12 - 14^{\circ}\text{C}$, які подаються в мадерних чарках ємністю 75 мл.

До легких закусок з риби та продуктів моря рекомендують охолоджені до $12 - 14^{\circ}\text{C}$ білі столові вина в рейнвейних чарках ємністю 100 мл.

До м'ясних гастрономічних продуктів (шинки, ковбас, холодного ростбіфу та ін.) рекомендуються червоні столові вина кімнатної температури, що подаються в лафітних чарках (ємність 125 мл), *до гарячих закусок* – кріплені вина (портвейн) кімнатної температури.

До перших страв рекомендують кріплені червоні вина (Портвейн, Херес, Мадера) кімнатної температури в мадерних чарках.

До *других страв із риби, а також із птиці з білим м'ясом* подають охолоджені до 10 – 14°C білі сухі та напівсухі вина в рейнвейних чарках.

До *страв із птиці* пропонують сухе та напівсухе шампанське в келихах, до *страв із м'яса та дичини* – червоні сухі вина, підігріті до 20 – 22°C у лафітних чарках.

Із *овочевими та грибними стравами* сполучаються охолоджені білі напівсолодкі столові вина (Псоу, Тетра, Твіші) у рейнвейних чарках, а з солодкими стравами та фруктами – охолоджені до 10 – 12°C десертні вина (Мускат, Кагор) у мадерних чарках.

До *морозива та фруктів* рекомендують охолоджене до 5 – 8°C шампанське в келихах, до *чорної кави* – коньяк у коньячних келихах, а до *чаю* – лікер, креми в лікерних чарках ємністю 25 – 35 мл.

5.7 ЗАГАЛЬНІ ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ У РЕСТОРАНІ. ОРГАНІЗАЦІЯ ПОВСЯКДЕННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У РЕСТОРАНІ

Організація повсякденного обслуговування споживачів у ресторані

Обслуговування в ресторані складається з низки елементів, які наведені на рис. 5.8.

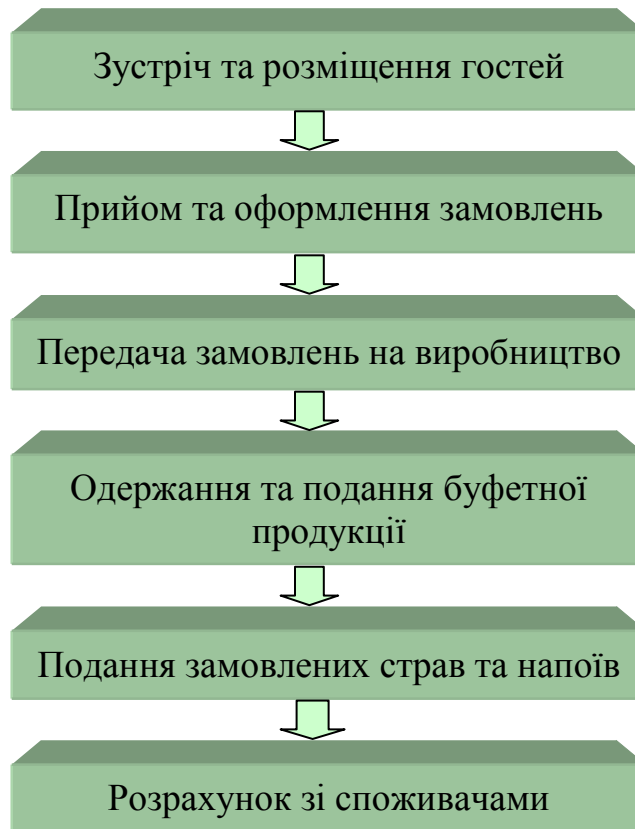


Рис. 5.8 – Схема обслуговування відвідувачів у ресторані

***Зустріч і
розміщення
споживачів***

Споживачів, які входять до залу, зустрічає метрдотель, а якщо він зайнятий, то бригадир офіціантів або вільний у цей час офіціант. Він вітає гостей, запитує на скількох осіб повинний бути підготовлений стіл, у якій частині залу вони хотіли б зайняти місця.

Метрдотель пропонує гостям на вибір один або два-три столи. Одержавши згоду гостей, він запрошує їх до столу. Метрдотель має йти попереду, указуючи гостям найбільш зручніший шлях у проходах між столами. Якщо в залі немає вільних столів, розміщувати гостей за частково зайнятими столами можна тільки з дозволу тих, хто сидить за столом, і за згодою гостей, які прийшли. Для великої групи гостей з дозволу метрдотеля може бути зіставлений загальний стіл із декількох столів.

Метрдотель або офіціант, який знаходиться поруч столу, пропонує гостю сісти, висунувши стіл і запросивши його жестом. Якщо прийшли чоловіки та жінки, то жінці офіціант пропонує зайняти місце за столом першою, а потім пропонує сісти чоловіку. Жінка сідає праворуч від чоловіка. Якщо обслуговує офіціантка, то її допомога під час розсаджування припускається лише по відношенню до гостя похилого віку. У випадку якщо гості самостійно сіли за стіл, пересаджувати їх, пропонуючи їм інші місця, не дозволяється.

Часто гості приносять із собою квіти. Офіціант, не очікуючи прохання, має принести вазу з водою, помістити в неї квіти та поставити вазу в центрі столу.

***Прийом та
оформлення
замовлень***

Меню в обкладинці офіціант несе в лівій руці та подає гостю зліва в розкритому на першій сторінці, де перераховані фірмові страви. Меню вручається жінці, а якщо їх декілька – старшій із них.

Якщо за столом сидять чоловіки, то перевага надається старшому за віком, ювіляру і т. д., а з військових – старшому за званням. Запропонувавши меню, офіціант звертає увагу споживачів на фірмові страви ресторану та відходить на декілька хвилин убік, щоб дати можливість ознайомитися з асортиментом страв. Переконавшись, що споживачі ознайомилися з меню, офіціант має підійти до столу та прийняти замовлення.

Для прийому замовлення офіціант повинен мати пронумеровані бланки рахунків у вигляді книжки та кулькову ручку. Розкриту книжку з бланками офіціант кладе на долоню лівої руки зверху складеного вчетверо ручника. Замовлення записується на бланку рахунків під копірку та розбірливо в такій послідовності: спочатку холодні страви та гарячі закуски, потім перші та другі страви (з урахуванням замовлення), десерт і буфетна продукція. Зміст замовлення офіціант обов'язково зачитує споживачу, щоб уникнути помилок.

На випадок, коли споживачі зайняті тривалою бесідою, офіціант може спитати дозволу прийняти замовлення, не чекаючи закінчення розмови. Під час прийому замовлення офіціант має стояти біля споживача, який робить замов-

лення, по можливості праворуч, дещо нахилившись до нього, не торкаючись столу, стільців.

Якщо споживачам необхідна порада у виборі страв, офіціант має надати допомогу, враховуючи побажання відвідувачів та можливості виробництва. Офіціант має добре знати меню ресторану, щоб запропонувати різноманітний асортимент холодних і гарячих закусок, фірмових страв. На прохання гостей офіціант має дати характеристику страв та напоїв, зазначених у меню, а також порекомендувати той або інший напій до певної страви.

Приймаючи замовлення, необхідно уточнити найменування страв або напоїв. Наприклад, салат рибний, м'ясний або овочевий, солянка рибна, м'ясна рідка або на сковорідці, кава чорна або по-східному, а також кількість порцій, ступінь просмаження біфштекса натурального або стейка та ін. Офіціант має попередити гостя про час виконання замовлення, особливо замовлених страв.

Після прийому замовлення офіціант намічає план його виконання: замовлення на виробництві закусок і страв; добір посуду для їхнього виготовлення та подавання; послідовність подавання закусок, страв і напоїв. Чіткий, заздалегідь продуманий план дає можливість офіціанту не робити зайвих рухів і прискорити обслуговування.

Для зручності обслуговування в торці обіднього столу (на 6 та більше осіб) або біля одного з кутів столу (до 4 місць) слід установити підсобний столик, укритий скатертиною.

Передавання замовлень на виробництво. Одержання та подавання буфетної продукції та замовлених страв і напоїв

Обслуговування в ресторані ведеться за описаною нижче схемою. Із залу офіціант прямує до сервізної, де добирає посуд для холодних страв і закусок, приносить його на роздачу холодного цеху та передає старшому кухареві (су-шефу) разом із замовленням, повідомивши, скільки порцій слід положити в

кожну вазу, блюдо, салатник, а також побажання гостей щодо приготування страв. Під час обслуговування групи гостей за одним замовленням і замовленому меню страви відпускають та подають на стіл у багатопорційному посуду: вазах, салатниках, блюдах тощо, місткість яких має відповідати кількості порцій. Це дає змогу кухарям красиво оформити страви, а офіціантам зручно розставити їх на столі.

До обов'язків старшого кухаря (су-шефа) входить передавання замовлення разом із посудом працівникам виробництва, контроль за його виконанням та відпусканням готових страв офіціантам.

Із холодного цеху офіціант прямує до гарячого цеху, де передає замовлення на гарячі закуски, перші та другі страви, деякі десертні страви, одночасно передаючи старшому кухареві посуд для тих страв, що готуються безпосередньо в цьому посуді (кокотниці, кокільниці, порційні сковорідки, керамічні горшечки для запечених і тушкованих страв та ін.).

Потім офіціант пробиває чеки на касовому апараті для одержання буфетної продукції. Чеки на холодні та гарячі страви доцільно пробивати безпосередньо перед їхнім одержанням. Схему обслуговування відвідувачів у ресторані наведено на рис. 5.9.

**Способи
подавання страв
і закусок**

У підприємствах ресторанного господарства всі замовлені страви й закуски офіціанти приносять у зал на підносах у порцеляновому або металевому посуді, з якого перекладають на тарілки гостей.

Існує три способи подавання страв: «в обніс» (французький), з використанням приставного столика (англійський) і коли гість сам перекладає страву у свою тарілку (російський) (рис. 5.10).

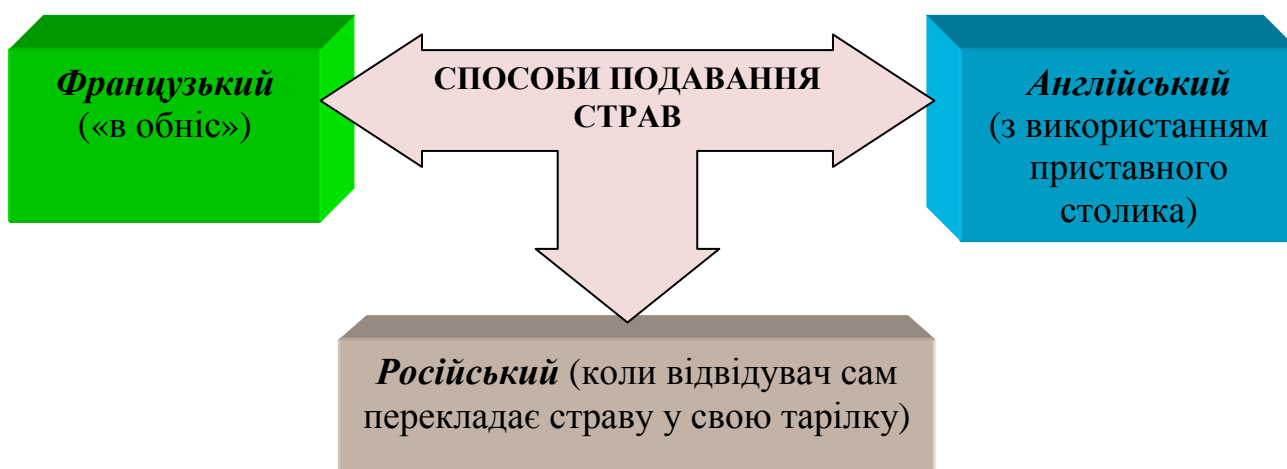


Рис. 5.10 – Способи подавання страв

Найбільш зручною формою обслуговування є **подавання страв «в обніс» (французький спосіб)**. Вона вимагає від офіціанта високої кваліфікації та навичок під час роботи з наборами для розкладання страв. Підготовлену до подавання страву на блюді офіціант тримає на долоні лівої руки. Під блюдо він кладе ручник, складений таким чином, щоб ширина його не перевищувала 10 – 12 см. Бортик посуду офіціант підтримує великим пальцем. Інші витягнуті пальці лівої руки підтримують блюдо знизу.

Підійшовши до гостя ліворуч, офіціант бере правою рукою набір для розкладання, який попередньо кладеться в блюдо, при цьому виделка має бути зверху, а ложка знизу, і правою рукою перекладає страву гостю. Закінчивши розкладання, офіціант кладе набір на блюдо, повернувши виделку та ложку у вихідне положення. За цього методу обслуговування гість може сам перекласти вміст блюда у свою тарілку. Блюдо варто тримати біля тарілки гостя, дещо нахиливши його, але не торкаючись поверхні столу. Обносячи гостей, блюдо варто обернути за годинною стрілкою, щоб до кожного наступного гостя виріб був звернений непорушеним боком.



Рис. 5.9 – Схема обслуговування відвідувачів у ресторані

Особливості подавання та порціювання страв під час обслуговування споживачів за способом «в обніс»

Перед подаванням холодних страв «в обніс» стіл сервірують закусочною тарілкою, а перед подаванням других страв – підігрітою мілкою столовою тарілкою, яку офіціант ставить перед споживачем із правого боку.

Як набір для розкладання використовують столові ложку та виделку. Їх беруть у праву руку, за цього вигин ріжків виделки має розташовуватися над заглибленням ложки. Кінці ручок виделки та ложки затискають мізинним та підмізинним пальцями. Середній палець підтримує ручку ложки знизу. Указівний палець розташовується між ручками ложки та виделки; він необхідний для регулювання відстані між ними. Великий палець притискає виделку до ложки.

Працюючи виделкою та ложкою як щипцями, офіціант має слідкувати за тим, щоб лікоть правої руки був притиснутий до корпусу. Якщо відвідувач захоче сам положити порцію страви на свою тарілку, офіціант має тримати блюдо над її бортиком, дещо нахиливши до споживача.

Вироби м'якої консистенції (відварена риба, шніцель та ін.) в індивідуальний посуд споживача переноситься за допомогою ложки та виделки, розташованих в одній площині, які мають утворити лопатку. Якщо соуси або гарніри до страв відпускають окремо, то їх мають подавати «в обніс» два офіціанти: один – основну страву, другий – гарнір або соус.

Під час подавання соусу слід бути обережним, щоб не перекинути соусник. Тарілку, укриту паперовою серветкою, з поставленим на неї соусником тримають у лівій руці таким чином, щоб вона спиралася бортом на напівзігнуту долоню між підмізинним і середнім пальцями та підтримувалася знизу підмізинним пальцем і мізинцем, а зверху – середнім пальцем.

Великим і вказівним пальцями підтримують соусник за ручку, а середнім притискають до тарілки. Офіціант підходить до споживача зліва та, зачерпнувши ложкою соус, переливає його на тарілку гостя ближче до краю (ложку залишає в соуснику).

Особливості подавання та порціювання страв під час обслуговування споживачів за англійським способом

Англійський спосіб подавання страв передбачає **використання приставного столика**, на якому офіціант порціонує страву в індивідуальні тарілки відвідувачів. Приставний столик накривають скатертиною та ставлять

таким чином, щоб відвідувачі мали змогу спостерігати за працею офіціанта.

Цей метод використовують для порціювання страв складного розкладання, наприклад, котлет по-київські, а також у випадках, коли офіціант у присутності споживача поєднує компоненти салатів та заправляє їх. Окрім того, за допомогою приставного столика бажано порціонувати соусні страви, наприклад, бефстроганов.

На правому боці приставного столика ставлять блюдо з гарніром, на лівому – блюдо з основним продуктом, усередині – купку тарілок із емблемами, зверненими до офіціанта. Якщо страву приготовлено в баранчику та закрито кришкою, то її знімають. Потім офіціант підходить до відвідувача зліва й показує страву, утримуючи блюдо (баранчик) складеною серветкою. Із дозволу споживача офіціант перекладає страву на його тарілку на приставному столику, при цьому спочатку – основний продукт, потім гарнір. Особливо акуратно слід перекладати компоненти складного гарніру, не допускаючи їхнього змішування.

Біля приставного столика можуть працювати два офіціанти: один кладе на тарілки основний продукт (м'ясо, птицю або рибу), другий – гарніри. За цього способу порціювання офіціант працює з наборами обома руками. Під час порціювання соусних страв використовують дві ложки, при цьому спочатку розкладають гарнір, потім м'ясо або рибу. Посуд із соусною стравною дещо нахилиють, підкладаючи серветку, що сприяє стіканню соусу до одного боку, розташованого ближче до тарілки гостя. Це дає змогу уникнути неприємного звука, що виникає під час порціювання соусу, коли ложка торкається дна металевого посуду. Щоб видалити з ложки надлишок соусу під час поливу кожної порції м'яса або риби, офіціант використовує другу ложку. Соусом ("сочком") поливають тільки основний продукт, але не гарнір. Після порціювання офіціант бере тарілку через ручник правою рукою так, щоб великий палець лежав на крайці бортика, та ставить її на стіл перед споживачем, підходячи з правого боку.

Особливості подавання та порціювання страв під час обслуговування споживачів у російський спосіб

Російський спосіб подавання страв застосовується в тому випадку, якщо відвідувач попросив не розкласти страву. Стіл сервірують закусочною тарілкою під час подавання холодних страв або підігрітою столовою мілкою тарілкою при поданні других страв. Ліворуч

від неї ставлять принесене блюдо. Поруч розміщують набір для розкладання, та споживач сам перекладає страву у свою тарілку.

Розрахунок із відвідувачами

Завершальним етапом обслуговування є розрахунок. Залежно від порядку, встановленого адміністрацією закладу ресторанного господарства, розрахунок із відвідувачами може проводитися після

прийому замовлення та подання холодних закусок або після завершення обслуговування.

Перед подаванням рахунка офіціант має з'ясувати у відвідувача, чи не робитиме він додаткового замовлення, та попросити дозволу підготувати рахунок для оплати.

Бланк рахунка заповнюється у двох екземплярах. У ньому зазначають назву підприємства ресторанного господарства, прізвище офіціанта (бригадира

офіціантів), дату обслуговування, найменування та кількість закусок, гарячих страв, десерту, буфетної продукції, ціну однієї порції та суму всіх замовлених порцій однойменних страв, напоїв. На випадок відмови замовника від будь-якої страви слід навпроти відповідного запису зробити прочерк.

Оформлює рахунок офіціант у вільний від обслуговування час. На прохання замовника офіціант (бригадир офіціантів) підраховує суму, потім ставить на рахунку свій підпис і подає замовнику рахунок, поклавши його зворотним боком зверху на маленький підніс або на пиріжкову тарілку та відігнувши один із куточків. Рахунок можна подати в невеликій фірмовій папці. Якщо замовник одразу оплачує пред'явлений йому рахунок, то офіціант, не відходячи від замовника, отримує гроші та вручає решту.

Суму кожного рахунку офіціант одразу заносить до комп'ютерної програми. Наприкінці робочого дня офіціант здає представнику адміністрації або головному (старшому) касиру рахунки, підписані метрдотелем, та виручкою (або її залишком, якщо протягом дня вона здавалася частинами). Правильність заповнення рахунків перевіряється метрдотелем.

Організація роботи бармена

Залежно від характеру виконуваних робіт персонал барів поділяється на 2 групи.

До першої групи (основної) – входять бармени, офіціанти, кухарі, які готують та реалізують продукцію.

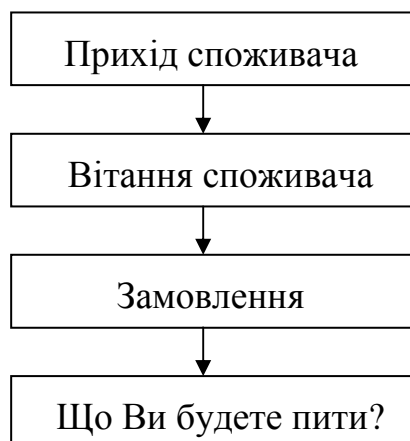
Друга група – допоміжна. До неї належать мийники посуду, гардеробники, прибиральниці. Ці категорії працівників, що не беруть участі у виробничому процесі, сприяють функціонуванню підприємства.

Свої функції працівники бара виконують відповідно до Єдиного тарифно-кваліфікаційного довідника робіт і професій.

Обслуговування відвідувачів здійснюється барменом за барною стійкою, офіціантом – за столами.

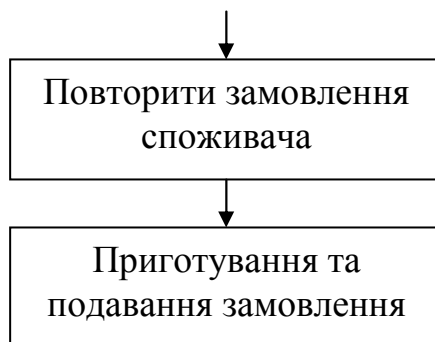
Особливістю обслуговування у барах є те, що відвідувач може обмежитися тільки послугами бармена біля барної стійки, не займаючи місця за столиком у залі.

Процес виконання замовлення



Необхідно вислухати споживача, не перебиваючи його.

Карта бару подається тим боком, який одразу можна прочитати. Споживачеві необхідно надати дані про напої.



Не можна забирати порожній келих, поки споживач не одержав наступний напій чи не пішов з бару.



Рахунок подається на прохання споживача. Його потрібно швидко підготувати та розрахуватися.



***Раціональна
організація
робочого місця
бармена***

Робочим місцем бармена є барна стійка. Барна стійка складається з 2-х частин: верхньої, призначеної для подавання напоїв відвідувачам, які сидять за стійкою, та нижньої – більш широкою, зверненої всередину, що є робочим місцем бармена.

Перед початком роботи бару бармен готує своє робоче місце. На підносах, укритих лляними серветками або рушниками, розміщуються посуд для подавання міцних алкогольних, слабоалкогольних напоїв і різних коктейлів, перевіряється наявність інвентарю (шейкер, мірний посуд, ложки, щипці, ключі для відкривання банок, пляшок з водою, штопори, рушники для протирання та ін.). Усе це розміщується на робочому місці бармена ліворуч.

Пляшки з напоями, сиропи, соки ставляться відповідно до передбачених правил у визначеній послідовності на постійні місця.

В одному ряду розташовуються зліва направо: гарніри до коктейлів (фрукти в сиропі, подрібнені горіхи та ін.), а в другому ряду перед ними – гарніри із

сиропом і соком. Перед барменом знаходиться обробна дошка для нарізання фруктів, цитрусових та ін.

Для зберігання льоду на робочому місці передбачаються контейнери для льоду. У процесі приготування коктейлів бармен користується інструментом для відкриття банок, щипцями для льоду, мірними склянками та ін.

Для дозування компонентів коктейлів бармен застосовує дозаторні пробки, для ароматизації – пробки-крапельниці, пробки з розприскувачем, для закривання початих пляшок – барні стопорні пробки.

Напої бармен оформлює та подає в різноманітному скляному посуді: чарках, фужерах, конусних келихах ємністю 50, 100, 150, 200, 250, 350 см³.

Перед початком роботи відповідно до складеного меню та виписаної за заявкою накладної бармен одержує на кілька днів продукти, необхідні для виготовлення коктейлів, та кондитерські вироби.

Схема процесу обслуговування споживачів у барах барменом наведена на рис. 5.11.

***Умови праці на
робочому місці
бармена***

Сприятливі санітарно-гігієнічні умови праці на робочому місці бармена забезпечуються шляхом дотримання будівельних норм і правил, вимог санітарних норм проектування.

Температура повітря на робочому місці бармена в холодний і перехідний періоди року має становити 18 – 20°C, у теплу пору року – не більш ніж на 3°C вище за середню температуру зовнішнього повітря о 13 годині найспекотнішого місяця, але не більше 28°C.

Відносна вологість повітря має бути не більше 70 %. Кратність повітрообміну – 1,5.

Особливу увагу приділяють освітленню, зокрема, робочого місця бармена, тому що процес приготування та подавання напоїв відбувається на очах у відвідувачів. Найменша освітленість на рівні 0,8 м від підлоги має складати під час використання люмінесцентних ламп 400 лк, під час використання ламп розжарювання – 200 лк. Рівень шуму не має перевищувати 80 дБ.

Для забезпечення нормальних умов роботи в залі бару передбачається розміщення системи вентиляції та кондиціонування повітря.

Бармен має суворо дотримуватися правил техніки безпеки, викладених у Посібнику з експлуатації устаткування, наявного в барі.

***Вимоги до
бармена***

Кваліфікаційні вимоги

1. Бармен повинний мати професійну підготовку.
2. Знати основні правила етикету та техніку обслуговування споживачів за стійкою та в залі.

3. Знати асортимент і рецептури, технологію готування, правила оформлення та подавання алкогольних, слабоалкогольних коктейлів, напоїв, а також закусок, страв і кондитерських виробів.

4. Знати правила міжнародного етикету, специфіку та техніку обслуговування іноземних споживачів (для тих, хто працює в барах класу «люкс» та «вищий»).

5. Знати іноземну мову міжнародного спілкування в межах міжнародного мінімуму.

6. Знати види та призначення інвентарю, столового посуду, наборів, устаткування, що використовуються під час приготування та відпускання напоїв і закусок.

7. Знати правила експлуатації відео- і звуковідтворювальної апаратури.

8. Знати правила експлуатації контрольно-касових апаратів, порядок оформлення рахунків і розрахунку за ними зі споживачами.

9. Знати номери телефонів виклику таксі, міліції, швидкої допомоги, пожежної команди та ін.

Психофізіологічні вимоги

До бармена ставляться такі основні психофізіологічні вимоги:

- швидкість реакції;
- швидкість виконання, мислення, координації рухів обох рук;
- здатність швидко перемикає увагу;
- стійкість уваги;
- психологічна підготовленість;
- самовладання, витримка;
- сумлінність;
- доброзичливість, привітність.

Санітарні вимоги

1. Бармен під час виконання своїх службових обов'язків має бути одягнений у формений одяг.

2. Бармен має дотримуватися правил особистої гігієни.

3. На робочому місці забороняється приймати їжу та палити.

4. Бармени в установлений термін і в установленому порядку проходять медичне обстеження.

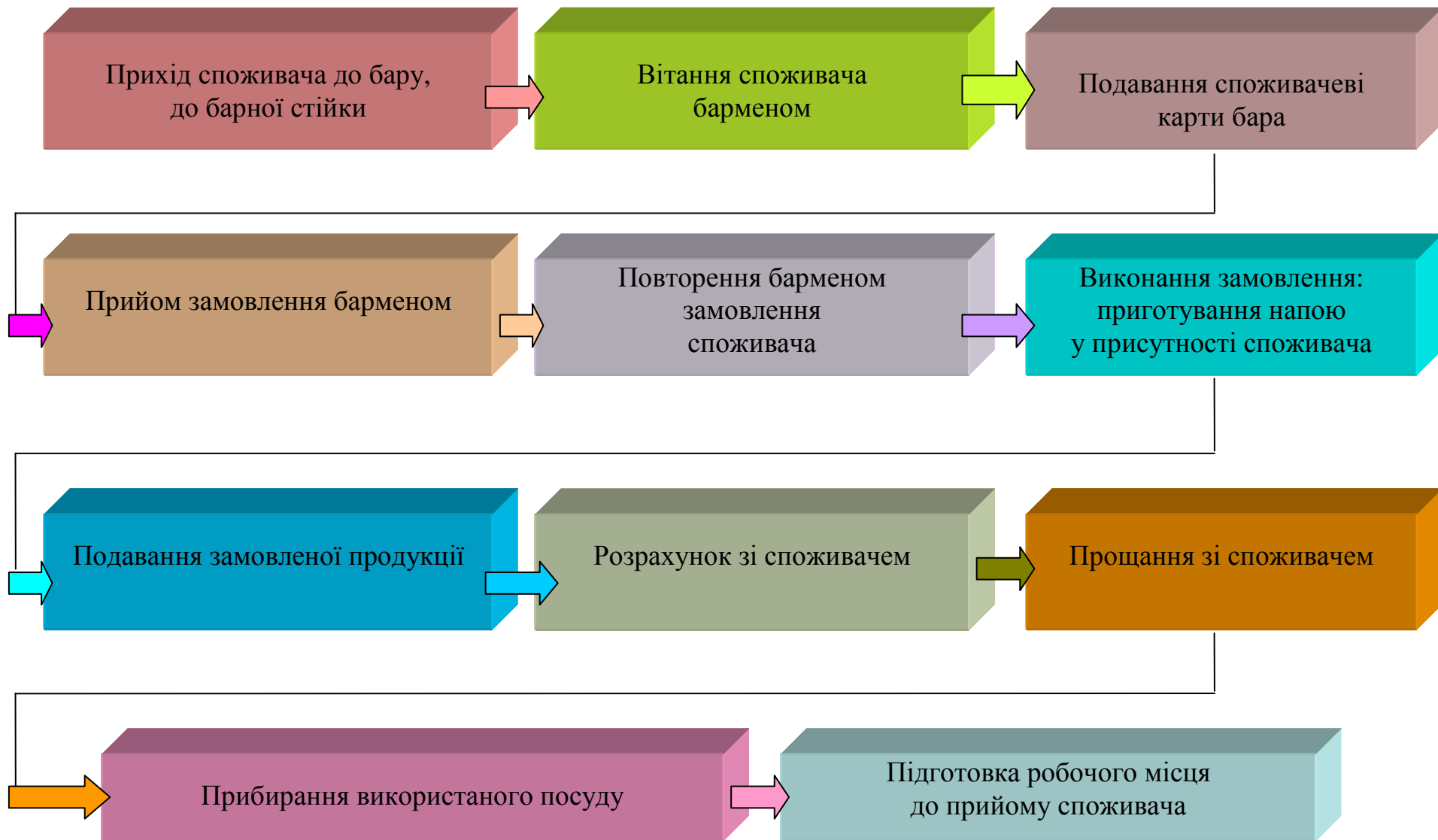


Рис. 5.11 – Схема процесу обслуговування споживача барменом за барною стійкою

Питання для самоперевірки

1. Класифікація самообслуговування за різними ознаками.
2. Класифікація методу обслуговування офіціантами за різними ознаками.
3. Вимоги до організації обслуговування споживачів у підприємствах ресторанного господарства, у яких використовуються комбіновані методи обслуговування.
4. Особливості організації обслуговування споживачів із використанням “шведської лінії” або “шведського столу”.
5. Функції “шведського столу”, його переваги. Основні принципи складання меню. Сервірування “шведського столу”.
6. Порядок обслуговування споживачів під час використання “шведського столу”. Обов’язки офіціантів.
7. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у підприємствах ресторанного господарства.
8. Номенклатура та характеристика обладнання, що застосовується в торговельних приміщеннях закладів ресторанного господарства різних типів.
9. Основні види та характеристика столового посуду, наборів, столової білизни, що використовуються в закладах ресторанного господарства.
10. Види та характеристика торговельних приміщень підприємств ресторанного господарства, їхнє визначення.
11. Характеристика торговельних приміщень підприємств ресторанного господарства з обслуговуванням офіціантами.
12. Підготовка торговельних приміщень до обслуговування споживачів.
13. Правила одержання та підготовки столового посуду, наборів, білизни.
14. Попереднє сервірування столів у підприємствах ресторанного господарства за обслуговування споживачів офіціантами. Послідовність і сервірування столів. Підготовка обслуговуючого персоналу до роботи.
15. Загальна характеристика меню та преїскуранта.
16. Види меню, їхня характеристика, призначення та принципи складання.
17. Послідовність запису страв, кулінарних виробів і напоїв у меню.
18. Принципи складання преїскуранта. Оформлення меню і преїскуранта.
19. Загальні принципи організації обслуговування відвідувачів у ресторані.
20. Організація повсякденного обслуговування споживачів у ресторані.
21. Характеристика елементів обслуговування споживачів у ресторані.
22. Характеристика способів подавання страв і закусок.
23. Особливості подавання та порціювання страв під час обслуговування споживачів у різні способи.
24. Організація роботи бармена.
25. Рациональна організація робочого місця бармена.
26. Вимоги, що висувуються до бармена.

Глава 6. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ І ПРИЙОМІВ

- Ключові поняття та терміни:**
- банкет за столом із повним обслуговуванням споживачів;
 - дипломатичний прийом;
 - банкет із частковим обслуговуванням офіціантами;
 - банкет-фуршет;
 - банкет-коктейль;
 - банкет-чай;
 - банкет-кава.

6.1 ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКЕТІВ І ПРИЙОМІВ. КЛАСИФІКАЦІЯ БАНКЕТІВ І ПРИЙОМІВ

Класифікація банкетів

Банкет – це урочистий званий сніданок, обід або вечеря, який проводиться на честь будь-якої особи або події. Приводом може бути ювілей, товариська зустріч, сімейна урочистість.

Банкети класифікуються за такими основними ознаками:

- *залежно від приводу* банкети поділяються на:
 - офіційні (прийоми), приводом для яких є події, що пов'язані із національним святом, ювілеєм міста, підприємства тощо;
 - неофіційні, пов'язані з товариськими зустрічами та сімейними урочистостями.
- *за способом організації прийому їжі:*
 - сидячи за столом;
 - стоячи;
- *за участю персоналу в обслуговуванні:*
 - з повним обслуговуванням офіціантами;
 - з частковим обслуговуванням офіціантами;
- *за асортиментом страв та напоїв:*
 - загального призначення;
 - банкет-фуршет;
 - банкет-чай;
 - банкет-коктейль;
 - банкет-коктейль-фуршет;
- *за місцем проведення:*
 - на підприємстві;
 - виїзні, в закритому приміщенні;
 - на природі.

Банкети можна проводити *комбіновані*, сполучаючи різні форми обслуговування (холодні закуски та напої ставлять на стіл, застосовуючи часткове обслуговування, а другі страви, десерт, гарячі напої подають в обніс).

***Порядок прийому
замовлень на
обслуговування свят***

Організація кожного банкету включає такі етапи:

- прийом та оформлення замовлення;
- підготовка до обслуговування;
- обслуговування.

Організація, чітка робота з підготовки банкету в період обслуговування гостей багато в чому залежить від того, наскільки докладно обговорено з замовником питання, пов'язані з проведенням банкету, а також від рівня професійної підготовки та навичок офіціантів і метрдотеля. Із цієї причини обслуговування банкетів доручається висококваліфікованим працівникам.

Замовлення на обслуговування банкетів приймають метрдотель, або директор, або адміністратор закладу ресторанного господарства.

Під час прийому замовлення улаштувачу пропонують ознайомитися із приміщенням для банкету, із ним узгоджують дату проведення банкету, початок та приблизне його закінчення, кількість учасників, план розташування столів, розміщення гостей, оформлення залу, меню, визначається вартість замовлення. Уточнюється також необхідність подавання аперитиву, визначається місце для танців і вид музичного супроводу (оркестр, дискотека, музичний центр тощо).

Одночасно працівник, який приймає замовлення, знайомить замовника з правилами роботи підприємства, порядком обслуговування, а також із порядком відшкодування можливих збитків з вини замовника та гостей. Адміністрації закладу ресторанного господарства заборонено встановлювати мінімальну вартість замовлення, а також пропонувати замовнику примусовий асортимент страв, напоїв, кондитерських виробів тощо.

За бажанням замовника може бути прийняте замовлення на фірмові кулінарні та кондитерські вироби, що виготовляє підприємство. Вартість замовлення сплачується замовником за цінами калькуляцій. Після попереднього узгодження меню замовник вносить у касу аванс у розмірі 50 % вартості замовлення; на прийняті гроші касир виписує приходний ордер і квитанцію до нього, що вручаються замовнику. Замовлення реєструється у спеціальній книзі обліку замовлень на обслуговування за готівковий розрахунок, що є документом суворої звітності. Книга має бути прошнурована, аркуші в ній – пронумеровані, а запис про кількість аркушів – скріплюватися підписами директора і старшого бухгалтера та завірятися печаткою; видається книга під розписку.

Остаточне узгодження меню робиться за 2-3 дні до обслуговування. Складається замовлення-рахунок, що виписується у п'яти екземплярах і затверджується керівником підприємства. Номер замовлення-рахунка має відповідати

номеру цього замовлення в книзі обліку замовлень. Бланки замовлень зберігають як бланки суворої звітності.

Касир, який отримав затверджене замовлення-рахунок і виписаний бухгалтерією приходний касовий ордер, приймає від замовника доплату за замовлення, проставляє на всіх екземплярах штамп «Сплачено», завіряє кожний екземпляр підписом і передає чотири екземпляри працівнику, який приймав замовлення.

Другий екземпляр замовлення-рахунка залишається в касира до дня обслуговування. У день обслуговування його разом із касовим звітом касир здає в бухгалтерію. Квитанцію до приходного ордера касир вручає замовнику. Працівник, який приймав та оформлював замовлення, отримавши чотири екземпляри замовлення-рахунка, передає перший екземпляр замовнику, третій – працівнику, якому доручається виконання замовлення (бригадиру офіціантів, офіціанту), четвертий і п'ятий – на виробництво та в буфет. Четвертий і п'ятий екземпляри замовлення-рахунка після виконання замовлення здаються в бухгалтерію.

На основі замовлення-рахунка касир друкує на контрольно-касовому апараті чеки та передає їх під розписку бригадиру офіціантів або офіціанту, який виконує замовлення. Продукція з виробництва та буфету відпускається за чеками та згідно з замовленням-рахунком. У замовленні-рахунку не допускається жодних виправлень. Якщо в день обслуговування відсутні будь-які продукти для приготування страв або буфетна продукція, а також якщо виникли зміни у вартості страв, то заміну відображають у відповідному розділі замовлення-рахунка, попередньо узгодивши її із замовником.

Комп'ютерні програми (наприклад, R-Keeper) значно спрощують процес розрахунків та їх обліку, а також обліку руху сировини та коштів.

Якщо у процесі обслуговування виникає необхідність доповнити замовлення, то оформлення та розрахунок робляться шляхом виписки рахунка та отримання грошей готівкою. В окремих випадках, коли деякі із запрошених учасників свята відсутні, замовнику можуть бути повернені гроші за частину других та солодких страв, гарячих напоїв, кондитерських виробів. Повернення грошей робиться за письмовою заявою замовника до початку обслуговування та з дозволу директора.

Можливі випадки повної відмови замовника. Якщо відмова надійшла не пізніше ніж за добу до обслуговування, то за письмовою заявою замовника замовлення анулюється, а аванс або повна вартість банкету повертається замовнику. Якщо відмова надійшла в день проведення свята, замовник має відшкодувати підприємству вартість страв за продажними цінами, що не можуть бути реалізовані (вийшов строк реалізації, відсутня можливість передати вироби для продажу та ін.). На продукцію, що не підлягає реалізації, складається акт. Актуванню не підлягають напої, страви та вироби, включені в замовлення-рахунок, але неподані на стіл.

На банкетах можливі бій посуду, псування серветок, наборів і нанесення інших збитків підприємству за виною гостей. У цьому випадку замовник відш-

кодує збиток за діючим преїскурантом. Йому виписується рахунок, а гроші прибуткуються касою в установленому порядку.

Під час підготовки до банкету метрдотель завчасно вивчає меню, розраховує загальну довжину столу, визначає кількість столів, кількість і розміри скатертин. Виходячи з меню та кількості учасників банкету, робиться розрахунок посуду з фарфору за видами та ємностями для подавання страв і для сервірування столу, посуду зі скла (кристалю) також за видами, наборів для сервірування столу та розкладання страв на тарілки, складаються заявки на виробництво, у буфет, сервізну, які передаються на виконання за два дні до банкету. Метрдотель складає план розміщення гостей, узгоджуючи його із замовником, схему обслуговування, визначає кількість офіціантів.

Існують приблизні рекомендації щодо кількості офіціантів дію кожного виду банкету. За конкретних умов під час визначення кількості офіціантів враховується складність меню, частота заміни посуду, наборів, форми обслуговування, віддаленість банкетного залу від гарячого та холодного цехів, буфета, сервізної, мийної столового посуду, забезпеченість посудом, наборами, розташування підсобних столиків, наявність необхідно обладнаного приміщення тощо.

Ретельне підготування до банкету дає змогу максимально скоротити або зовсім виключити невиробничі витрати праці та часу у процесі обслуговування.

6.2 ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІЇ БАНКЕТУ ЗА СТОЛОМ ІЗ ПОВНИМ ОБСЛУГОВУВАННЯМ ОФІЦІАНТАМИ. ДИПЛОМАТИЧНІ ПРИЙОМИ ТА ЇХНІ ВИДИ

Порядок організації та проведення банкету з повним обслуговуванням офіціантами

Банкети за столом з повним обслуговуванням офіціантами є офіційними й називаються прийомами. Під час організації банкетів за столом кількість місць має суворо відповідати кількості запрошених.

Якщо прийом дипломатичний, то розміщення гостей за столом, черговість обслуговування учасників визначаються протоколом і повідомляються замовником. Кількість учасників таких банкетів зазвичай від 8 до 50 осіб, а в деяких випадках більше 100.

Особливістю організації обслуговування є подавання всіх страв, напоїв і фруктів офіціантами «в обніс», а також швидкість обслуговування (подавання на стіл, заміна наборів і посуду).

Банкет нетривалий за часом – 50 – 60 хв.

В обслуговуванні бере участь значна кількість офіціантів високого кваліфікаційного розряду. Під час організації таких банкетів *рекомендується обслуговування трьома офіціантами 12 – 16 учасників банкету*. При цьому два офіціанта подають страви, а один – напої. За обмеженою кількістю страв у меню

банкета (4 – 5) та зручному розміщенні роздавальної, підсобних столиків припускається поєднання офіціантами подання страв і напоїв.

Під час обслуговування банкетів на вищому рівні (дипломатичному прийомі) у парі з кожним офіціантом, який подає страви, працює офіціант, який подає напої. Кількість офіціантів визначається із рахунку два офіціанти на 6 – 8 гостей.

До *меню* прийому включаються невелика кількість холодних закусок, гаряча закуска, для обіду – обов'язково суп (одного або двох найменувань на вибір), другі гарячі страви, десертні страви, кава, фрукти, напої, соки. Під час обслуговування дотримується певний порядок подання страв: холодна рибна закуска та натуральні овочі, закуски з м'яса, птиці, дичини, гаряча закуска, суп, гарячі страви з риби, м'яса, птиці, дичини, овочів, десерт, фрукти, гарячі напої (чай, кава).

Організація підготовки до обслуговування починається з розподілу обов'язків між офіціантами.

Потім розміщуються столи та стільці.

Для банкетів зручними є спеціальні столи шириною 1,2 – 1,5 м. Загальна довжина їх визначається із розрахунку 0,6 – 0,8 м на кожного гостя. Довжина столу не має перевищувати 10 м, щоб не ускладнювати працю офіціантів. Спеціальні банкетні столи мають вкладні щити, що зручно розташовані по краях, та в центрі – ніжки-опори.

За відсутності спеціальних столів банкетні столи компонують із декількох ресторанных столів, однакових за розміром стільниць і висотою. Їх вирівнюють, покривають фланеллю або байкою, що приглушає шум у залі, попереджає бій посуду, вирівнює поверхню столу, та встилають банкетною скатертиною так, щоб заправована середина її проходила за віссю столу. Скатертину має спускатися з боків на 25 – 30 см, з торців – на 30 – 40 см. Залежно від площі банкетного залу, його конфігурації, кількості учасників банкету, розташування дверей і вікон, колон, банкетні столи ставлять усередині залу прямою лінією, однією або декількома паралельними лініями з об'єднуючим перпендикулярно розташованим відносно до них столом, а також у вигляді літер Т, П, Ш. Під час розміщення столів слід враховувати, що жоден учасник банкету не має сидіти спиною до почесних гостей.

Стіл для почесних гостей здебільшого розміщують перпендикулярно до інших на відстані 1 – 2 м. Його сервірують з одного боку, при цьому його ширина має бути не менше 0,7 м. На цьому столі скатертину з боку залу має бути на відстані 10 см від підлоги. Кінці скатертин на кутах столів не мають торкатися підлоги. Кути скатертин з боку залу закладають та закріплюють. Крім банкетних столів, біля стін, колон, у кутах залу або у приміщеннях, розташованих у безпосередній близькості від залу, розміщують підсобні столи або серванти для запасних предметів сервіровки, напоїв і т. п. із розрахунку один стіл або сервант для обслуговування 12 – 15 гостей. Потім розставляють крісла.

Після накриття столів скатертинами їх сервірують.

Сервірування банкетного столу

Під час сервірування банкетного столу порядок розміщення посуду, келихів, фужерів, чарок і розкладання наборів узгоджується з черговістю подавання закусок, страв, вин.

Сервірування стола починають з розстановки мілких столових тарілок. Вони служать підстановочними під тарілки закусочні. Купку тарілок (5 – 7 шт.) тримають у лівій руці, а правою по одній тарілці ставлять на стіл на відстані 2 см від краю столу. Визначивши центр столу, на одному з його боків ставлять першу – центральну тарілку, від якої праворуч і ліворуч розставляють на відстані 60 – 80 см одна від одної певну кількість тарілок відповідно до плану розміщення гостей. Симетрично до них ставлять тарілки на протилежному боці столу.

Орієнтиром для розстановки тарілок можуть бути крісла, розставлені з інтервалом 20 – 25 см. У центрі столу, де передбачаються місця для почесних гостей та улаштовувачів банкету, відстані між тарілками можуть бути до 1 м.

Після розстановки мілких столових тарілок на них ставлять закусочні, а ліворуч, у 10 – 15 см, – пиріжкові тарілки. Монограма на тарілках має бути перед гостем.

Потім розкладають набори у такій послідовності від мілкої столової тарілки: праворуч кладуть ножі лезом до тарілки: столовий, рибний і закусочний; ліворуч – ріжками вверх кладуть виделки: столову, рибну та закусочну. Якщо меню передбачає суп у тарілках або декілька видів, один із яких подається в тарілках, то праворуч між рибним і столовим ножами кладуть столову ложку заглибленням догори. На цей випадок під час подавання супу в бульйонній чашці десертна ложка подається разом із супом, а столова ложка прибирається. Частіше суп подається одного виду в бульйонних чашках; ложку на стіл під час попереднього сервірування не кладуть. Ручки всіх наборів мають бути на одній лінії та на відстані 2 см від краю столу, як і мілка столова тарілка.

Набори для десерту та фруктів (ложку, виделку та ніж) кладуть за столовою тарілкою паралельно один до одного. Ніж кладуть лезом до тарілки, ручкою праворуч, ложку – ручкою вправо, виделку – ручкою ліворуч. Їх можна покласти групами праворуч за столовими наборами, передбачивши місце для фужера. За такого способу всі десертні набори кладуть ручками праворуч у вигляді віяла.

Індивідуальний ніж для масла кладеться на край пиріжкової тарілки (праворуч) перпендикулярно до кромки стола та паралельно до закусочних, столових і рибних наборів.

Набори офіціант приносить на підносі з серветкою в лівій руці та розкладає з підноса правою рукою. Виделки зручніше розкласти лівою рукою, тримаючи підніс правою.

Закінчивши сервірування столу наборами, розставляють посуд зі скла або кришталю – фужери, чарки, келихи. Їх ставлять праворуч від столової тарілки, навпроти наборів. Розставляти посуд можна з підноса, встеленого серветкою, на якому посуд поставлений за видами (для зручності під час розставляння).

Спочатку на стіл ставлять фужери, праворуч них – чарку для вина (лафітну або рейнвейну), а праворуч – горілчану. Фужер ставлять навпроти кінчика леза столового ножа.

Закінчивши сервірування стола склом, розкладають полотняні серветки для індивідуального користування. Їх згортають у певну форму та кладуть на закусочні тарілки кожному гостю.

Після розміщення ваз з квітами на стіл обов'язково ставлять спеції – сіль і перець. Сільнички та перечниці розставляють на столі попарно, на лінії скла, через один набір. За цього сіль ставиться ліворуч, перець – праворуч. У відкриті набори кладуть ложечки для спецій, а із закритих під час перекидання набору вміст має добре висипатися.

Під час попереднього сервірування попільнички на стіл не ставлять, оскільки за столом прийнято палити тільки після десерту. За бажанням замовника попільнички, сигарети, сірники можуть бути поставлені на стіл і під час сервірування (у залах де дозволено палити), їх ставлять через набір на лінії скла, там де немає спецій, чи кожному гостю. Сигарети подаються у відкритих пачках, а краще в сигаретницях в асортименті. Поруч із сигаретами кладуть сірники.

Потім стіл прикрашають не громіздкими композиціями з живих квітів у невисоких вазах, розставляючи їх уздовж вісі столу. Кращу вазу ставлять у центрі столу навпроти наборів почесного гостя й улаштувача банкету; стеблини квітів не мають бути високими, тому що це заважає спілкуванню гостей. Можна прикрасити стіл за допомогою викладеної віссю вздовж столу доріжки із зелені, а на ній – квітів.

Красу оформленого живими квітами банкетного столу можуть доповнити канделябри з запаленими свічками, м'яке світло яких освітлюватиме лише банкетний стіл і людей, які сидять за ним.

Під час сервірування банкетного столу рекомендується до набору кожного учасника банкету ліворуч за пиріжковою тарілкою положити картки-меню, надруковані в типографський спосіб або на комп'ютері. У картці-меню зазначається характер банкету (сніданок, обід чи вечеря), порядок подавання закусок, страв і напоїв. Якщо банкет улаштовується на честь іноземної делегації, картки-меню мають бути надруковані двома мовами: для гостей та улаштувачів банкету.

Завершують підготовку столу розкладанням хліба, нарізаного завтовшки 5 – 6 мм. Це роблять за декілька хвилин до запрошення гостей до столу. Білий хліб кладуть на пиріжкові тарілки по два-три шматка верхньою скоринкою вліво з лівого боку; чорний хліб також кладуть по два-три шматка праворуч білого верхньою скоринкою від гостя, м'якоттю ліворуч. Може подаватися хліб, спекений у виді маленьких круглих булочок, по дві-три штуки на тарілку. Якщо передбачено подавання розтягаїв, кулеб'як, тостів, то їх розкладають на борти пиріжкових тарілок перед хлібом або подають з ікрою теплими та покладеними в полотняну серветку.

Після завершення сервірування банкетного столу перед приходом гостей на підсобних столах розставляють посуд, набори, серветки для зміни та заміни

залежно від меню, черговості подавання та схеми обслуговування. Тарілки, блюдця, попільнички ставлять купками, набори за видами розкладають групами біля відповідного посуду і т. д. Можуть знадобитися чарки та фужери, серветки, набори для розкладання страв і т. д. В апарат для підігріву ставлять мілкі столові тарілки, бульйонні чашки.

За 15 – 45 хв. до початку банкету до залу вносяться напої (крім шампанського, коньяку, лікеру). Пляшки мають бути чистими, горловини ретельно очищені від сургучу та смолки, корки витягнутими. Напої розставляють на ті ж підсобні столи етикетками, зверненими до залу, та накривають серветками.

***Розміщення споживачів
за банкетним столом і
черговість їхнього
обслуговування***

Під час організації офіційних банкетів-прийомів дуже важливим є розміщення учасників банкету за столом, а також черговість їхнього обслуговування.

Дотримуються таких правил розміщення споживачів за столом: першим вважається місце праворуч від господарки прийому-банкету, другим – праворуч від господаря; за відсутності жінок першим вважається місце праворуч від господаря прийому-банкету, другим – ліворуч від нього; гість високого рангу може сидіти навпроти господаря банкету; у цьому випадку другим буде місце праворуч від нього; якщо господарка банкету відсутня, її місце може зайняти одна з запрошених жінок (за її згоди).

На банкетному столі згідно з планом розміщення учасників банкету-прийому до набору кожного споживача кладеться картка, у якій зазначаються прізвище, ініціали, а іноді звання запрошеного. Для того щоб гості попередньо ознайомилися з відведеними їм місцями та своїми майбутніми сусідами по столу, у приміщенні, призначеному для збору учасників банкету, виставляється план розміщення гостей за банкетним столом.

Перед початком обслуговування метрдотель збирає офіціантів. Від повідомляє про особливості банкету, порядок подавання закусок, страв, напоїв, послідовність обслуговування, розподіляє обов'язки між офіціантами, доручаючи одним подавання страв, іншим – подавання напоїв, призначає офіціантів для подавання аперитиву, обслуговування в чайному (кавовому) залі, прибирання банкетного столу, розподіляє офіціантів за секторами та докладно пояснює схему обслуговування. Офіціантам, які подають страви, метрдотель нагадує про правила подавання страв, соусів, гарнірів, а офіціантам, які подають напої, – про особливості їхнього подавання.

Під час подавання аперитиву не дозволяється переривати бесіду гостей або проходити між ними, а під час проголошення тостів обслуговування призупиняється, й офіціанти мають відійти від столу, щоб не відволікати гостей.

У процесі підготовки до банкету й обслуговування метрдотель керує роботою офіціантів, контролює виконання ними схеми обслуговування. Він стежить за своєчасною підготовкою страв до подавання в зал, дає дозвіл на вхід офіціантів до залу з черговими стравами або чайним посудом, а також для виходу із залу. На випадок будь-якої затримки або неточності метрдотель безпо-

середньо бере участь у встановленні необхідного ритму обслуговування.

Під час проведення банкету з великою кількістю учасників або під час розташування виробництва, буфета, сервізної далеко від банкетного залу метрдотель може призначити офіціанта для надання йому допомоги в керівництві роботою на окремих дільницях обслуговування та для зв'язку із виробництвом.

**Обслуговування
учасників банкету**

Під час організації банкету зазвичай передбачається подача аперитиву. Він подається в аванзалі протягом 15 – 40 хв, тобто з моменту приходу перших гостей до запрошення їх до банкетного столу.

У якості аперитиву можуть бути подані коктейлі, кріплені, напівсолодкі та сухі вина, горілка, соки, а влітку – вода, пиво. Під час подавання аперитиву можуть бути запропоновані й закуски. Із закусок можна порекомендувати канапе, сандвічі, тарталетки, воловани із різноманітними начинками, розтягаї, пиріжки і т. д. У підсобному приміщенні за декілька хвилин до подання аперитиву наповняють напоями чарки, стопки, келихи (на 2/3 їхньої місткості) та рядами або групами ставлять на підноси, укриті серветками. Закуси подають одночасно з напоями на блюді, зазвичай круглому, з серветкою.

Після завершення аперитиву учасники банкету переходять до залу, де починається банкет.

Під час обслуговування офіціанти мають працювати швидко, чітко, без зайвих рухів, виходити до залу за черговістю номерів секторів, що обслуговуються, тримати предмети, що переносяться на долоні (укритій ручником, серветкою) лівої руки на рівні ліктя, пересуватися по залу синхронно по прямій лінії в напрямку секторів обслуговування швидкими, дрібними кроками. Підійшовши до гостя, з якого починається обслуговування, офіціант зупиняється позаду, обличчям до столу. За умовним знаком старшого офіціанта всі водночас пропонують страви. Страви та закуски, гарніри, соуси у багато-порційному посуді пропонують із лівого боку, тримаючи на лівій руці, не торкаючись блюдом столу.

Ручки наборів для розкладання страв мають бути звернені до гостей. Гість сам може за допомогою цих наборів перекласти на тарілку запропоновану страву, або на його прохання це зробить офіціант (правою рукою). Коли гість переклав страву на тарілку та поклав набори для розкладання, офіціант, піднявши блюдо від столу та відступивши на крок, підходить до наступного учасника банкету. У випадку відмови гостя від будь-якої страви офіціант має прибрати набір, призначений для цієї страви.

Під час заміни наборів зі столу прибирають посуд та набори, призначені для поданої страви, навіть якщо гість ними не користувався. Під час подавання дрібної дичини, курчат, раків, які прийнято їсти без виделки, гостям для обмивання кінчиків пальців пропонують вазочки з теплою водою та шматочками лимону або зволожені серветки на мілкій столовій або закусочній тарілці.

Страви в посуді індивідуального користування подають і ставлять на стіл перед споживачем правою рукою з правого боку. Напої здебільшого наливають

правою рукою з правого боку, тримаючи пляшку етикеткою до споживача. Коли всі учасники банкету або більшість з них закінчать їсти подану страву, усі офіціанти водночас прибирають тарілки, набори та починають подавати наступну страву.

Подаванню десерту та гарячих напоїв передує ретельне прибирання столу.

Каву частіше готують до подання в окремому приміщенні, розташованому поблизу банкетного залу. Можна використовувати з цією метою аванзал.

У приміщенні, де подають каву, має бути неяскраве освітлення, м'які крісла, дивани, напівкрісла, стільці, невисокі столи (круглі, овальні) невеликого розміру (на 4 – 6 осіб). Накривати скатертинами їх необов'язково. Для жінок – учасниць банкету може бути наданий окремий зал або декілька окремих столів у загальному залі. У середину столу, непокритого скатертиною, можна покласти серветку, підігнувши її кути, а на неї поставити вазу із фруктами. На стіл ставлять також купки десертних тарілок по 5 – 6 шт. Поруч на серветку кладуть фруктові набори. Коло вази з фруктами розмішують цукерки у вазах або коробках, печиво, тістечка, цукор, горішки в цукрі.

Кавові столи можна попередньо сервірувати кавовими чашками з блюдцями ручками в лівий бік і з ложками у правий бік. Чашки розмішують на відстані 5 – 10 см від краю столу перед кожним стільцем. За кожною чашкою або групами по 3 – 4 шт ставлять келихи для коньяку, а на стіл – пляшку коньяку. Лікерні келихи подають лише гостям, які бажають пити лікер.

Якщо гість побажає випити чаю, то кавову чашку прибирають. Чай подають у чайній чашці ручкою ліворуч або у стакані на блюдці, на яке кладуть перед чашкою ложку ручкою праворуч. Подають справа правою рукою. Якщо каву розлито в чашки в підсобному приміщенні, то їх вносять до кавового залу на підносах та розставляють перед гостями на столі. За згодою гостей каву можна долити із кавника в посуд, що звільнився. Чай можна наливати, якщо в чашці, що звільнилася, не залишилося лимону.

Офіціанти в кавовому залі стежать за порядком на столах, змінюють попільнички, прибирають використаний посуд та набори. Наприкінці перебування гостей у кавовому залі їм можна запропонувати охолоджену кип'ячену, мінеральну воду, соки.

Дипломатичний прийом

Дипломатичні прийоми проводять в ознаменування національних свят, важливих ювілейних дат, річниць підписання міжнародних договорів, угод тощо, їх організують на знак гостинності для окремих представників країн (глав або членів урядів, дипломатичних представників), діячів наук і культури або іноземної делегації, що прибула у країну, а також у порядку повсякденної дипломатичної праці, незалежно від певних подій. Прийоми служать для встановлення, підтримання та розвитку контактів між офіційними, діловими та культурними колами держав.

Дипломатичні прийоми проводять у найкращих ресторанах або у спеціальних приміщеннях державних організацій і представництв. Розміщення гос-

тей, обслуговування за столом відбуваються відповідно до протоколу. Із огляду на це враховують не тільки офіційні посади запрошених, а і суспільне положення, почесні звання, вік тощо. Про старшинство іноземних туристів повідомляє замовник банкету-прийому.

Слово «протокол» означає сукупність правил, традицій та умовностей, яких дотримуються уряди, державні заклади та дипломатичні представництва, а також офіційні особи у спілкуванні міжнародного характеру. У міжнародному спілкуванні дотримання протоколу є обов'язковим. Основних правил міжнародного протоколу в цілому дотримуються в усіх країнах. Дотримуючись їх, однак, кожна країна може вносити свої зміни з урахуванням національних особливостей, традицій тощо.

На дипломатичні прийоми запрошують тільки осіб, які займають офіційні посади. Ці банкети мають суворо офіційний характер. Перевага в таких банкетах надається суспільному положенню учасників (а не статі).

Запрошення на банкет-прийом адресується конкретній особі, яка не має права передавати його іншому. Це пов'язано з тим, що порядок розміщення гостей за столом визначається залежно від посад, які займають запрошені. У запрошенні зазначають характер прийому (сніданок, обід, вечеря).

Організація дипломатичного банкету складається з прийому замовлення, підготовки до проведення й обслуговування. Під час прийому замовлення, крім місця проведення, дати, часу початку та закінчення прийому, форм обслуговування, уточнюється, хто з почесних гостей запрошується, чи потрібно в залі вивішувати великі державні стяги, встановлювати мікрофон на столі, чи необхідний виступ оркестру, чи потрібен мікрофон для виклику автомашин під час роз'їзду гостей.

Розрізняють такі види дипломатичних прийомів (рис. 6.1).

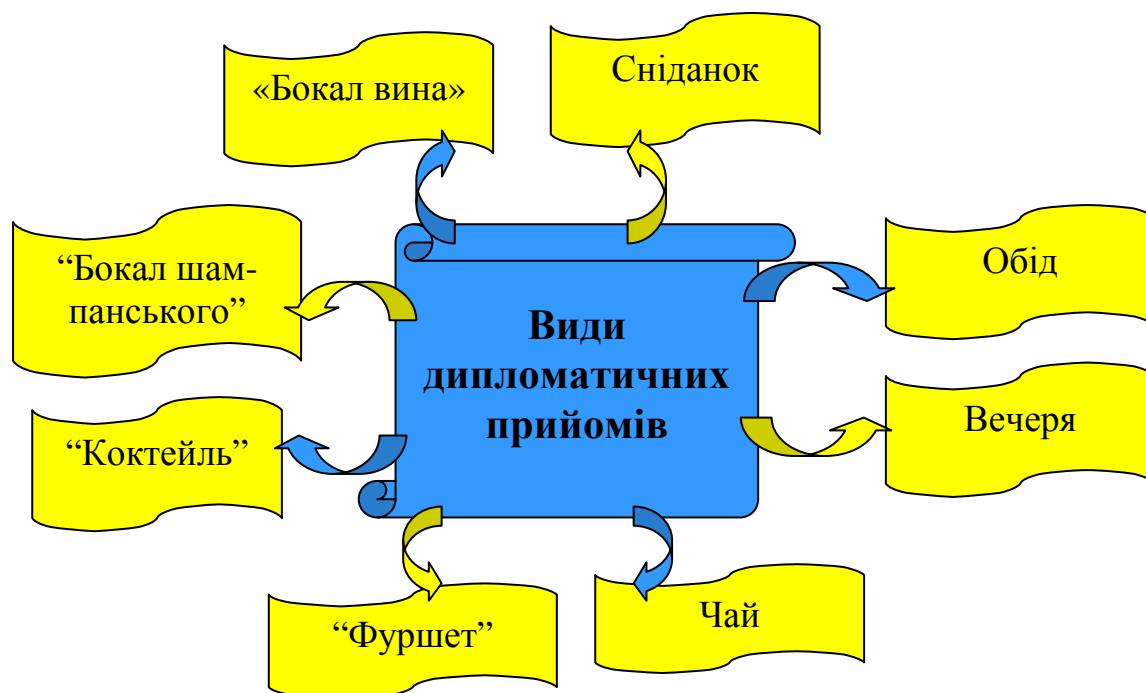


Рис. 6.1 – Види дипломатичних прийомів

Сніданок організовується між 12 та 15 год, частіше від 12.30 до 13.30, та триває понад півтори години. Він здебільшого складається з одно-двох видів холодної закуски, однієї гарячої рибної страви, однієї гарячої м'ясної страви та десерту. До холодних закусок пропонують охолоджену горілку або настойки, до рибної страви – сухе біле вино, до м'ясної – сухе красне вино, до десерту – шампанське. Не виключена можливість подавання супу. Перед сніданком пропонують соки. Завершується сніданок подаванням кави або чаю. Ініціатива відходу зі сніданку – за головним гостем.

Чай організовується між 16 та 18 год для жінок, але можливо запрошення чоловіків. До чаю подають кондитерські вироби, фрукти, соки, води.

Приєм виду «Фуршет» проводять зазвичай від 17 до 20 год, він триває приблизно дві години. На стіл ставлять різноманітні холодні закуски, кондитерські вироби, фрукти, соки, мінеральні вироби. Іноді подають гарячі закуски. Наприкінці прийому подають морозиво, шампанське, каву.

Приєм виду «Коктейль» влаштовують також із 17 до 20 год. Цей прийом закінчується подаванням шампанського та кави.

Різновидами прийому виду «Коктейль» є «**Бокал шампанського**» та «**Бокал вина**». Їх проводять зазвичай на честь певної особи. У першому випадку подають тільки шампанське та соки, а у якості закусок – маленькі тістечка, канапе, горішки. Приєм «Бокал вина» не відрізняється від звичайного прийому «Коктейль». Починаються прийоми цього типу переважно о 12 год.

Обід – найбільш почесний вид прийому. Його проводять із 19 до 21 год, триває він 2 – 2,5 год, у тому числі за столом 50 – 60 хв, останній час – у гостинних. До меню включають холодні закуски, суп, одну гарячу рибну страву й одну гарячу м'ясну страву, десерт. Після обіду в іншому залі (гостинній) подають каву або чай. У деяких випадках після обіду, що проводиться у вузькому колі учасників, одразу ж організовується прийом виду «Фуршет». Це робиться з метою запрошення більш широкого кола осіб.

Вечеря відрізняється від обіду тим, що починається о 21 год та пізніше. Іноді її організовують після театру.

Меню для всіх видів прийомів складають із урахуванням особливостей національних кухонь, релігійних традицій країн, представники яких беруть участь у прийомі.

Місця за столом поділяють на більш почесні та менш почесні. Якщо серед учасників прийому є і чоловіки, і жінки, то першим є місце праворуч від хазяйки, другим – праворуч від хазяїна. Якщо серед учасників прийому тільки чоловіки, то першим є місце праворуч від хазяїна, другим – ліворуч від нього. Якщо хазяїн бажає приділити особливу увагу гостю високого рангу, то він може запропонувати йому місце навпроти себе. У цьому випадку другим буде місце праворуч від хазяїна. Якщо хазяїн неодружений або його дружина відсутня, то він може запросити сісти навпроти себе, тобто зайняти місце хазяйки, одну із запрошених жінок, попередньо узгодивши з нею це рішення. Зазвичай ця пропозиція робиться дружині старшого за рангом гостя.

На прийомах не прийнято сидіти жінці поруч із жінкою, чоловіку із дружиною, двом гостям (або двом іноземцям) з боку улаштувача банкету, жінці біля краю столу.

Обслуговування виконується за сигналом метрдотеля, під час цього дії офіціантів мають бути синхронними, у зв'язку з чим офіціанти мають стежити за працюючими навпроти та поруч. Вони одночасно підходять до столу (виходять у порядку нумерації секторів 1, 2, 3), подають закуски, страви, напої, десерт, каву, замінюють посуд, набори.

Під час організації прийомів обслуговування ведеться одночасно від середини столу праворуч і ліворуч з одного та другого боків столу.

Під час розміщення гостей першими запрошують за стіл жінок, вони ж перші встають із-за столу. Обслуговування починають зі старшого за рангом гостя, а потім обслуговують організатора банкету, гостей нижче за рангом і т. д. Іноді хазяїн і хазяйка займають місця з торців столу. У цьому випадку їх обслуговують останніми. Часто й на дипломатичних прийомах перевага надається жінкам. Вирішує це питання влаштувач банкету, який повідомляє адміністрацію ресторану.

6.3 ОРГАНІЗАЦІЯ БАНКЕТУ З ЧАСТКОВИМ ОБСЛУГОВУВАННЯМ ОФІЦІАНТАМИ

Порядок організації та проведення банкету з частковим обслуговуванням офіціантами

Банкет з частковим обслуговуванням офіціантами має неофіційний характер та є найбільш поширеним. Банкети за такою формою обслуговування зазвичай організують у тому випадку, якщо вони мають товариський або сімейний характер. Це може бути сніданок,

обід, вечеря або вшанування на честь будь-якої події: знаменна дата, зустріч, ювілей, весілля й т. п.

Розміщення гостей за столом на таких банкетах зазвичай довільне, проте для почесних учасників та улаштувачів банкету виділяються місця в центрі стола. Якщо на банкет запрошено багато гостей і для них накривають кілька столів, то для почесних гостей передбачається окремий центральний стіл.

У меню цього банкету включають широкий асортимент холодних закусок, солінь, маринадів, напоїв. За великого різноманіття закусок передбачають по 1/2, 1/4 порції на кожного учасника. Крім холодних закусок, можна запропонувати гарячу закуску, одну-дві других гарячих страв, десерт, фрукти. Наприкінці банкету подають гарячі напої (кава, чай), а також кондитерські вироби.

Розрахунок кількості блюд, салатників, ваз та іншого посуду для холодних закусок і їхньої ємності проводиться залежно від кількості учасників банкету, кількості й асортименту замовлених закусок, загального розміру та кількості банкетних столів.

Уважається оптимальним і зручним, якщо блюда, салатники, вази з однаковими закусками повторюються через 6 – 10 місць. Завдяки цьому кожний гість, який сидить за столом, сам або попросивши сусіда зможе взяти з блюда будь-яку закуску. Розстановка столів, накривання їх скатертинами, сервірування посудом і наборами переважно ті самі, що й на банкеті з повним обслуговуванням офіціантами.

Під час розрахунку офіціантів виходять з того, що кожний із них виконує всі операції з обслуговування гостей у закріпленому за ним секторі. *Рекомендується по 9 – 12 гостей на одного офіціанта.*

Організація підготовки до обслуговування учасників банкету починається з розподілу обов'язків між офіціантами. Потім роблять розміщення столів. Місця за столом, встановленим перпендикулярно до інших столів, здебільшого призначаються почесним гостям. Під час розміщення столів слід враховувати, щоб жоден учасник банкету не сидів спиною до почесних гостей.

Під час розміщення столів передбачаються проходи завширшки 1 – 2 м між столом почесних гостей та основними столами, розміщеними перпендикулярно до нього, декількома паралельними лініями. Якщо стіл для почесних гостей сервірують з одного боку, він може бути вужчим, але ширина його має бути не менше 70 см. Крім банкетних столів, біля стін, у кутах, біля колон залу або в суміжному з ним приміщенні ставлять підсобні столи або серванти для запасних предметів сервірування, напоїв і т. п.

Потім накривають столи скатертинами. Перед цим їх накривають товстою м'якою тканиною (шинельним сукном, фланеллю, байкою) з метою приглушення шуму в залі, попередження бою посуду, всмоктування рідини, що може випадково пролитися на скатертину, вирівнювання поверхні стола.

Банкетний стіл бажано накрити однією скатертиную необхідного розміру. Спуск скатертини зі столу має складати 20 – 30 см.

<p>Сервіровка банкетного столу</p>

Сервірування столу починають із розміщення закусочних тарілок, потім ставлять пиріжкові тарілки та розкладають набори.

Праворуч від столової тарілки кладуть ножі лезом до тарілки: столовий (або рибний) і закусочний. Ліворуч від столової тарілки ріжками нагору кладуть виделки: столову (рибну) або закусочну. Кінці ручок усіх наборів мають лежати на одній прямій лінії, паралельної до крайки стола у 2 см від неї. Якщо меню передбачений суп, який подається в тарілках, на стіл кладуть столову ложку. Під час подавання супу в бульйонній чашці бульйонна ложка подається разом із супом, а столова ложка одразу ж прибирається. Десертні набори подають разом із десертом.

Зі скла ставлять фужер, келих для вина та горілчану чарку, після чого розкладають на закусочні тарілки кожному гостю полотняні серветки для індивідуального користування, складені в певну форму.

Потім стіл оформлюють квітами, ставлять спеції (сіль і перець). Сільнички та перечниці розставляють на столі попарно, на лінії скла за пиріжковою тарілкою через один набір. При цьому сіль ставиться ліворуч, перець – праворуч. У відкриті набори кладуть ложечки для спецій, а із закритих за перекидання набору вміст має висипатися вільно.

Після завершення сервірування банкетного столу на підсобних столах розставляють посуд, набори, серветки для зміни та заміни залежно від меню, черговості подання та схеми обслуговування.

Холодні закуски на банкетний стіл ставлять за 30 – 60 хв до початку банкету залежно від віддаленості залу від роздавальної, температури повітря в залі.

Метрдотель виходячи із кількості гостей, закріпленої за кожним офіціантом, кількості столів, асортименту замовлених страв і кількості порцій заздалегідь визначає та повідомляє офіціантів, у якому посуді, з якою кількістю порцій слід подавати страви, загальну кількість блюд, ваз, салатників та ін., які мають бути поставлені на кожний стіл.

Посуд із закусками розставляють на столі в певній послідовності, починаючи із закусок у великих блюдах. Ближче до центру столу розставляють закуски у вазах (на ніжці) або в посуді з високими бортиками (салатники). Закуска в низькому посуді невеликої місткості ставлять ближче до предметів сервіровки. Закуска можуть бути розставлені в один або два ряди залежно від ширини столу, кількості закусок, розмірів посуду. Перед тим як поставити посуд із закусками на стіл, ретельно (ручником або серветкою) протирають її дно. У кожне блюдо кладуть набори для розкладання. Ікорниці, салатники ставлять на пиріжкові або закусочні тарілки. Закуска розставляють на столі, чергуючи їх із рівними інтервалами. Соуси в соусниках ставлять на пиріжкову тарілку ліворуч від страви, для якої вони призначені. Соусник ставлять ручкою вліво, перед ним (на пиріжкову тарілку) кладуть чайну ложку ручкою вправо.

Після того як закуски поставлені на банкетний стіл, ставлять напої. Пляшки з напоями ставлять рівномірно за віссю столу між блюдами із закусками. Їх також можна поставити групами по 2 – 4 пляшки до середини столу на вільних місцях між розставленими блюдами із закусками. Етикетки мають бути звернені до краю столу, щоб гості могли вибрати бажаний напій. Перед розстановкою пляшки протирають ручником, перевіряють закупорку, чистоту етикеток.

Пляшки з напоями за узгодженням із замовником можуть бути заздалегідь відкупорені (крім пляшок з водою, пивом, соком, квасом та ін., закритих крон-пробками). Пляшки, які закриті крон-пробками, відкорковують, протираючи горловини ручником або серветкою, перед запрошенням гостей до столу.

Якщо на столі недостатньо місця, частину пляшок із напоями (попередньо підготовлених) можна залишити як резерв на підсобних столах офіціантів і подавати на банкетний стіл відповідно до ступеня необхідності у процесі обслуговування.

Розставивши напої, офіціанти розкладають на пиріжкові тарілки хліб: житній праворуч скоринкою вправо, пшеничний ліворуч скоринкою вліво. Якщо в меню банкету передбачені тости, розтягаї, кулеб'яка, то їх розкладають та-

кож на пиріжкові тарілки, здвинувши хліб. Завершують підготовку до проведення банкету розстановкою крісел (стільців) навпроти кожного набору.

***Процес обслуговування
учасників банкету
з частковим
обслуговуванням
офіціантами***

Під час організації банкету може передбачатися подання аперитиву. Він подається в аванзалі з моменту приходу перших гостей до запрошення їх до банкетного столу. У якості аперитиву можуть бути подані коктейлі, кріплені та напівсолодкі вина, горілка, соки, а у

спекотну пору року, крім того, – води, пиво. Під час подавання аперитиву гостям можуть запропонувати й закуски. Із закусок можна порекомендувати канапе, сандвічі, тарталетки, воловани із різноманітними начинками, розтягаї, пиріжки і т. д. Після завершення аперитиву гості переходять до залу, де починається банкет.

Запрошених до столу гостей зустрічають офіціанти – кожний у своєму секторі, допомагаючи їм сісти за стіл. Розсадивши гостей, офіціанти пропонують напої, що знаходяться на столі або підсобному столику. Потім пропонують закуски у послідовності, передбаченій меню.

Починають подавати закуски з ікри та масла або з слабкосолоної риби. Запропонувавши їх гостям, офіціанти ставлять блюда знову на банкетний стіл, а ті, що звільнилися уносять із залу. Потім гостям пропонують овочі, відварну або заливну рибу, рибне асорті та наливають напої. Після подавання рибних закусок прибирають зі стола блюда та пляшки, що звільнилися, виносять із залу використаний посуд та обов'язково змінюють закусочні тарілки та набори. Під час заміни тарілок потрібно запитати дозволу в гостя та після його згоди зняти тарілку зі стола. Можна взяти тарілку й набори, не питаючи дозволу, якщо гість зробив очевидний знак – склав на тарілку ніж і виделку паралельно, ручками наборів в один бік.

***Порядок заміни
тарілок та наборів***

Тарілки та набори змінюють у такий порядок. На підсобному столику офіціант кладе на чисту закусочну тарілку ніж і виделку.

Взявши підготовлену в такий спосіб тарілку у праву руку, він підходить до гостя, зліва лівою рукою знімає зі столу використану тарілку з наборами, а правою справа ставить підготовлену чисту. Після цього гостей обносять м'ясними закусками. Соління та маринади гості беруть самі. Через 20 – 30 хвилин подають гарячі страви, перед подаванням яких може бути перерва. У цей час гості танцюють, розмовляють, а офіціанти готують стіл до подавання гарячої страви: прибирають використаний посуд, набори, пусті пляшки з-під напоїв, змінюють тарілки та набори, зметають зі скатертини крихти, додають хліба тощо. Гості можуть і не виходити із-за столу. У цьому випадку підготовка столу до подальшого обслуговування має проводитися швидко та без шуму.

Зі столу не прибирають свіжі овочі, соління та маринади, масло, сир, тобто ті страви, які гості можуть взяти під час подавання гарячої страви. За бажан-

ням замовника на столі можуть залишатися й інші закуски, але їх слід перекласти, щоб посуд не здавався пустим, а страви неоформленими. Перед подаванням гарячих страв або після їхнього подавання наливають напої.

Гарячі страви подають у такий спосіб:

✧ із загального блюда, обносячи гостей; попередньо для кожного гостя на стіл ставлять мілку столову тарілку та кладуть столовий набір;

✧ у тарілках, оформлених офіціантами. У цьому випадку офіціанти приносять страви з гарячого цеху в багатопорційному посуді та розкладають на підігріті мілкі столові тарілки на підсобному столику;

✧ у тарілках, оформлених кухарями в гарячому цеху, які офіціанти розставляють на столі.

Перед подаванням десерту з дозволу замовника зі стола рекомендується прибрати все: закуски, що залишилися, столові тарілки та набори, хліб, спеції, соуси та ін., а також необхідно змести крихти. На столі залишають вази з фруктами, можуть залишатися вода та фужери. На стіл ставлять торти, тістечка, цукерки й т. п., після чого подають гарячі напої.

Десертні страви, каву, чай подають так само, як і на банкеті за столом з повним обслуговуванням офіціантами.

6.4 ЗАГАЛЬНІ ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІЇ БАНКЕТУ-ФУРШЕТУ, БАНКЕТУ-КОКТЕЙЛЮ, БАНКЕТУ-ЧАЮ, БАНКЕТУ-КАВИ

***Порядок
організації та
проведення
банкету-фуршету***

Банкет-фуршет організовується під час проведення як офіційних прийомів, так і різних ювілеїв, сімейних свят та інших святкових заходів. Під час проведення банкету-фуршету гості їдять і п'ють стоячи.

Банкет-фуршет зазвичай проводять організації, коли в обмежений час необхідно прийняти велику кількість людей. Його влаштовують як у ресторанах, так і в інших закладах.

Банкет-фуршет переважно організовують із 18 до 20 год, він триває 1–1,5 год.

Основні особливості банкету-фуршету наведені на рис. 6.2.

Банкети-фуршети мають низку переваг:

➤ можливість на невеликій площі залу обслужити значну кількість запрошених (у 4–5 разів більше, ніж на банкеті за столом);

➤ вільний вибір учасниками банкету місць у залі, можливість підійти для бесіди до кожного гостя, самостійно взяти ті закуски, напої, фрукти тощо, що сподобалися;

➤ запрошені можуть піти з банкету в кожний момент, не очікуючи на його закінчення;

➤ витрати коштів у розрахунку на одного учасника банкету значно менші порівняно з банкетом за столом.



Рис. 6.2 – Основні особливості банкету-фуршету

На банкеті-фуршеті не ставлять стільці. Гості їдять і п'ють стоячи біля столів або, взявши закуску, відходять у бік. Особливістю складання меню є те, що воно містить широкий асортимент холодних страв і закусок, гарячі закуски, десерт та гарячі напої. Закуси подають учасникам банкету невеликими порціями – “під виделку”, тобто щоб можна було їсти їх без допомоги ножа. Іноді в меню включають другі страви невеликими порціями та дрібно нарізаними, щоб можна було користуватися тільки виделкою або спеціальною “шпажкою” (шпилькою). Другі страви мають бути порційовані без кісток і соусу, салати – у кошиках, ікра – у волованах. За такого банкету один офіціант обслуговує 15–20 гостей.

Розстановка меблів

Під час організації банкету-фуршету використовують фуршетні столи. Вони вище за звичайні – 0,9–1,0 м, що зумовлено необхідністю забезпечити зручність для прийому їжі стоячи. Ширина столів – 1,20–1,50 м – дає змогу розмістити на них велику кількість закусок і напоїв. За відсутності спеціальних фуршетних столів використовують звичайні ресторанны столи зіставлені разом.

За способом сервірування фуршетний стіл може бути:

- ✧ одностороннім (підхід гостей до нього з одного боку та з торців);
- ✧ двостороннім (підхід до нього зручний із усіх боків).

Під час розрахунку довжини та кількості столів використовується така норма: за двостороннього використання столів – із розрахунку 1 м на шість-вісім гостей, за одностороннього – на трьох-чотирьох гостей, тобто 25 – 30 см на одного гостя. Загальна довжина однієї лінії фуршетного столу для зручності обслуговування не має перевищувати 10 м.

Розстановка та форма столів залежить від площі та конфігурації залу, де планується провести банкет, кількості запрошених, розташування вікон і входних дверей. Фуршетні столи ставлять у різні способи: в один ряд за віссю залу або симетрично до неї декількома рядами у вигляді літер Т, П, Ш й ін. Найбільш зручні місця у залі виділяються почесним гостям. Для них столи встановлюють на відстані 1,0 – 1,5 м від інших столів, що забезпечує вільний прохід між усіма столами. Для вільного пересування гостей відстані між столами та від столів до стін мають бути не менше 1,5 м. Симетричне розташування столів вважається більш зручним. Фуршетний стіл має бути добре освітленим.

Крім основних фуршетних столів, у залі біля стін ставлять невеликі додаткові столи (круглі, квадратні або прямокутні), на які кладуть серветки. Біля цих столів гості можуть їсти та пити або поставити на них використаний посуд. Крім того, у залі встановлюють (поблизу стін) підсобні столи для запасних тарілок, наборів, чарок, серветок, які є робочими столами офіціантів.

Фуршетні столи накривають спеціальними банкетними скатертинами, крайка яких спускається на 5 – 10 см від підлоги, а у випадках, коли ніжки столів краще закрити, – на відстані до 1 – 2 м.

На всіх столах скатертини мають бути спущеними на однакову довжину, а кути забраними всередину під прямим кутом.

Якщо скатертини широкі, але короткі, то ними накривають стіл, починаючи з дальнього від входу кінця, а якщо довгі, але вузькі, то ними спочатку покривають торці та бокові поздовжні боки столу, а потім – стільницю. Можна спочатку накрити стільницю, а потім обтягнути стіл «спідницею».

За відсутності спеціальних банкетних скатертин столи накривають декількома звичайними скатертинами. Якщо будуть використані скатертини необхідної ширини, але короткі, то першою скатертиною накривають протилежну головному входу до залу або основному проходу частину столу, а потім по черзі стелять інші скатертини, дотримуючись при цьому визначеного спуску по усьому периметру столу. Під час використання довгих, але вузьких скатертин спочатку накривають боки столу, а потім – стільницю. У цьому випадку спочатку накривають стільницю білою полотняною, а боки кольоровою скатертинами, роблячи зборки у верхній частині (ближчій до стільниці) та закріплюючи. Додаткові та підсобні столи накривають скатертинами як банкетні (зі спуском) або як звичайні обідні. Складки на банкетних скатертинах зволожують із пульверизатора або рушником (серветкою), змоченим водою, після чого скатертини натягують.

Сервірування фуршетних столів

Під час організації банкету-фуршету на кожного учасника передбачається такий посуд та набори (од.):

- ◆ фужери – 1,0;
- ◆ склянки для соків – 0,25–0,50;
- ◆ чарки для горілки, келихи для вина – 2,50;
- ◆ тарілки закусочні – 1,50–2,0;
- ◆ тарілки десертні (або пиріжкові) – 0,50–0,75;
- ◆ виделки закусочні – 1,50–2,0;
- ◆ ножі закусочні – 0,75–1,0;
- ◆ виделки фруктові – 0,50–0,70;
- ◆ ножі фруктові – 0,50–0,70.

Зазначені норми є орієнтовними, тому що набір і кількість предметів сервірування у багатьох випадках визначаються меню банкету.

Під час сервірування фуршетних столів дотримуються визначеної послідовності (рис. 6.3).

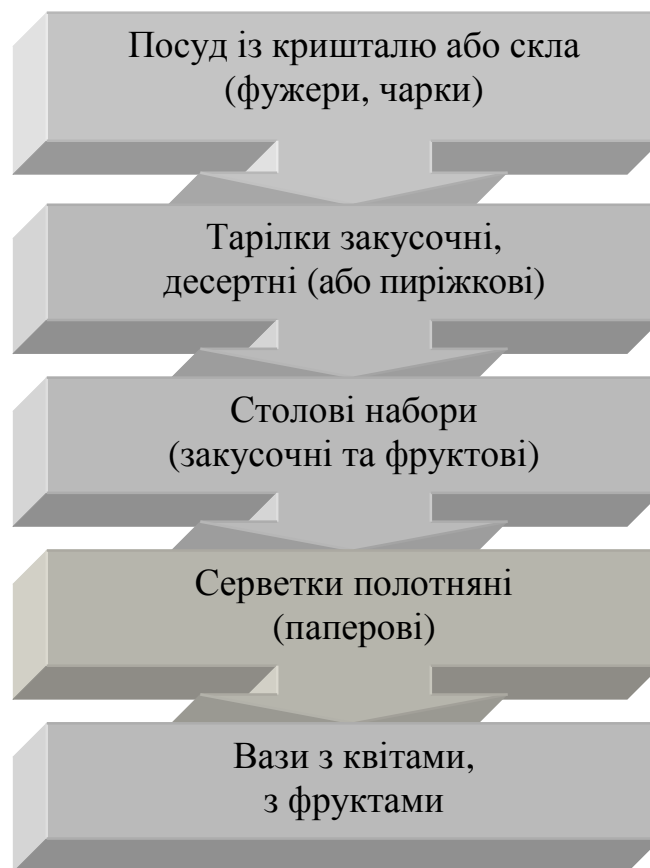


Рис. 6.3 – Порядок сервірування фуршетних столів

Починають сервірування банкетного столу з розстановки посуду зі скла або кришталю. *Келихи для шампанського, чарки коньячні та лікерні, келихи тивні під час сервірування на фуршетний стіл не ставлять.*

Застосовуються кілька варіантів сервірування фуршетного столу склом, основні з них наведені на рис. 6.4.

Стіл сервірують здебільшого з двох боків (двобічне сервірування). Для столу почесних гостей, а також для розташованих поблизу стін столів застосовують однобічне сервірування.

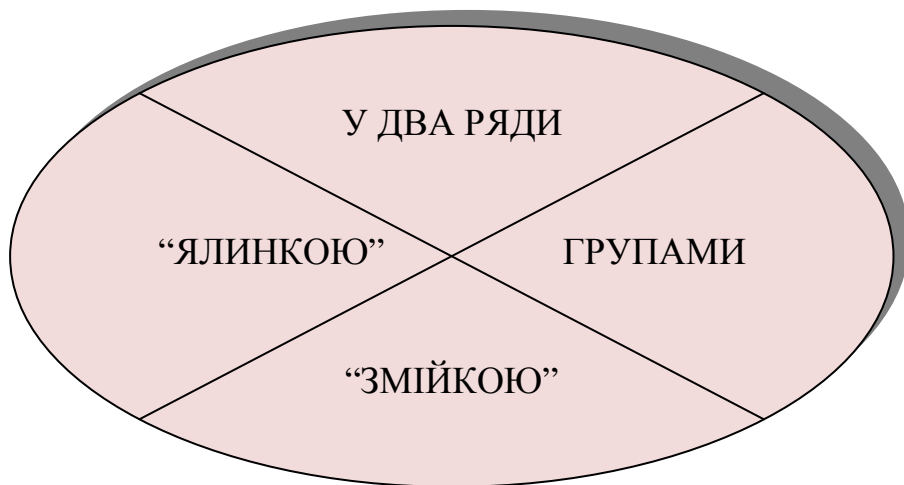


Рис. 6.4 – Основні варіанти сервірування фуршетного столу склом

Сервірування столу склом за будь-якого із зазначених способів сервірування починають із фужерів. За цього дотримуються певної послідовності розстановки чарок: спочатку рейнвейна, потім лафітна та горілчана або горілчана, лафітна, рейнвейна.

Під час розстановки посуду зі скла *у два ряди* на кінцях столу у 15 – 20 см від краю за віссю складають трикутники з 10 – 15 фужерів вершиною до торця столу. За довжини столу більше 7 м всередині складають ще два трикутника з 6 – 10 фужерів кожен на відстані 15 – 20 см. Вершини трикутників мають бути за віссю столу. Між групами фужерів розставляють, чергуючи у певному порядку, чарки на відстані 1,0 – 1,5 см одна від одної (горілчана, лафітна, рейнвейна і т. д.). Ряди чарок мають бути на однаковій відстані від вісі столу (10 – 15 см), тобто між рядами чарок відстань становить 20 – 30 см. Чергування чарок у рядах має бути симетричним. Якщо в меню передбачені соки, то біля фужерів із двох боків трикутника ставлять склянки. Частина склянок і фужерів можна поставити в ряди чарок, чергуючи.

Під час сервірування стола посудом зі скла *групами* фужери та чарки ставлять уздовж столу по обидва боки вісі під кутом 45° по 10 – 15 і більше штук, чергуючи за видами. Відстань між групами різних чарок має бути 30 – 50 см.

Під час розстановки скла *“змійкою”* фужери розміщують за віссю столу групами по 4 – 6 шт. на відстані 80 – 100 см. Від фужерів на лінії під кутом 45° до країв столу ставлять (чергуючи) по 3 – 6 чарок.

Під час розстановки скла *“ялинкою”* фужери ставлять за віссю столу групами через рівні відстані, а потім від кожної з них у вигляді незамкненого трикутника під кутом 45° до вісі ставлять чарки, чергуючи їх у певній послідовності. Якщо в залі декілька столів, то розташування *“ялинки”* може бути в

один бік на одному столі та в інший на другому. Якщо стіл один, то “ялинку” розташовують у протилежні боки від центру столу.

Після розташування фужерів і чарок на стіл ставлять купами (по 8 – 10 шт.) закусочні та за ними (по 4 – 6 шт.) десертні (пиріжкові) тарілки. Купи закусочних тарілок ставлять на відстані 2 см від краю столу та 0,7 – 1,0 м від торця. Купи тарілок з обох боків розташовують симетрично за віссю столу через кожні 1,5 – 2,0 м, за виключенням сервірування столу “змійкою”. У цьому випадку тарілки ставлять із зовнішнього боку кутів, утворених фужерами. Тарілки зі знаком (емблемою, вензелем, маркою підприємства) ставлять так, щоб ці знаки на кожній тарілці в купі були звернені до гостя.

Потім стіл сервірують наборами. Їх розташовують групами: виделки – у тій же кількості, що й тарілки, а ножі – у двічі меншій. Ножі закусочні кладуть справа від куп закусочних тарілок лезами до тарілок на відстані 2 см від краю столу. Виделки закусочні можна класти як зліва, так і справа від закусочних тарілок (праворуч ножів), на ребро ріжками до тарілок також на відстані 2 см від краю столу. Розташування виделок праворуч зручніше, оскільки передбачається, що в лівій руці споживач буде тримати тарілку.

Виделки та ножі фруктові розташовують так само, як і закусочні, тільки без посередньо біля купи десертних (пиріжкових) тарілок: спочатку ножі лезом до тарілки, а потім виделки.

На купи десертних (пиріжкових) тарілок чи за ними або ліворуч закусочних тарілок кладуть складені (удвічі, учетверо) полотняні серветки по 3 – 5 шт. На банкетах-фуршетах здебільшого використовують паперові серветки, їх можна поставити на стіл у вазочках, або покласти складеними трикутником купами по 6 – 10 шт., або скласти віялом біля купи тарілок, або в інших зручних для гостей місцях.

Закінчивши сервірування столів посудом і наборами, ставлять квіти та фрукти. Банкетні зали прикрашають тільки свіжими квітами, зрізаними або в корзинах. Квіти можна поставити і в аванзалі.

Фрукти у вазах на високих ніжках (або в блюдах) ставлять на столі залежно від способу розстановки посуду зі скла через рівні інтервали, симетрично.

За паралельного розташування столів у залі вази вирівнюють за рядами столів. Перед заповненням ваз фрукти ретельно відбирають, миють холодною проточною водою й обсушують чистим рушником. Великі грона винограду розділяють ножицями на дрібні, у бананів зрізують плодоніжки та залишають їх у черешень та вишень. Підготовлені в такий спосіб фрукти укладають гіркою у вази, не перевантажуючи їх.

Способи розташування напоїв на столі під час обслуговування банкету-фуршету залежать від розстановки скла. Пляшки з напоями ретельно протирають вологою, а потім сухою ганчіркою або рушником, оббивають сургуч або зрізують смолку та фольгу та протирають горловини пляшок чистим рушником. Вийнявши пробку, знову протирають горловину пляшки та закривають її пробкою.

Горілку та горілчані вироби, столові білі та червоні напівсолодкі вина, соки, квас, пиво подають охолодженими. Червоні сухі та десертні вина, коньяки та лікери мають бути кімнатної температури.

Соки ставлять на стіл у пляшках або глечиках. Води мінеральні та фруктові, пиво, квас ставлять на стіл у закритих пляшках (ретельно протертих) охолодженими; їх відкривають за 5 – 15 хв до приходу гостей у банкетний зал.

Напої ставлять на стіл поруч із посудом, у який їх наливатимуть: горілку, вина, коньяки – до чарок; води, пиво, квас – до фужерів; соки – до склянок. За цього пляшки не мають загороджувати фужери та чарки, тому їх ставлять між рядами або в інтервалах між групами чарок так, щоб етикетки були звернені по черзі то до одного, то до іншого боку столу.

Потім на стіл ставлять холодні закуски, але не раніше ніж за 30 – 60 хв до початку банкету, щоб зберегти їхню якість і не погіршити зовнішнього вигляду. Із огляду на це потрібно враховувати температуру повітря в банкетному залі, кількість і вид закусок, а також необхідність закінчити всі роботи з підготовки до банкету за 10 – 15 хв до моменту запрошення гостей до столу.

Розстановку починають із закусок із риби, овочів, м'яса, птиці, дичини. В останню чергу на стіл ставлять заливні страви, ікру, масло, закуски під майонезом або сметаною. Обов'язковим є чергування страв. Гарніри до закусок і страв подають окремо від основного продукту – у салатниках або в іншому посуді. Соуси подають у соусниках на пиріжкових або закусочних тарілках із чайною ложкою, що кладеться на тарілку перед соусником ручкою вправо. Соуси розміщують поруч із закусками, для яких вони передбачені.

Із огляду на те, що на банкеті-фуршеті їдять стоячи, закуски порціонуються дрібними порціями («під виделку»). Спочатку ставлять на стіл великі блюда з закусками, а потім невеликі. Овальні блюда ставлять під кутом 30 – 45° до вісі столу з урахуванням розміщення скла. Основний продукт на блюді та його верхній шматок мають бути звернені до краю столу. Закуси в посуді на ніжці або з високими бортами (вази, салатники і т. п.) ставлять ближче до вісі столу (центру), закуски в низькому посуді – ближче до краю, але не ближче 25 – 30 см.

На кожне блюдо необхідно покласти набори для розкладання: до страв із гарніром, салатів – ложку та виделку; для закусок без гарніру та соусу – виделку; для ікри – ікр'яну лопаточку або чайну ложку; для масла вершкового – ніж; для маринадів, солінь – ложку, а до деяких ще й виделку. До свіжих натуральних овочів набори не кладуть. Сіль і перець мають бути на столі обов'язково, їх розміщують у лінію з блюдами за всією довжиною столу на рівних відстанях.

Хліб (житній і пшеничний) ставлять на фуршетний стіл у хлібницях, на закусочних тарілках або в сухарницях, його нарізають невеликими та тонкими шматочками й укладають рядами під нахилом скоринкою доверху.

Край столу (25 – 30 см) має залишатися вільним, щоб гості могли поставити тарілки з закусками.

Завершивши підготовку столу до прийому споживачів, офіціанти ще раз ретельно перевіряють правильність виконання замовлення та йдуть до підсоб-

ного приміщення, де за вказівкою метрдотеля готують до подавання аперитив, запас посуду та наборів. У залі залишається бригадир або старший по столу.

За декілька хвилин до запрошення споживачів до столу підготовка столу має бути закінчена. Учасників банкету офіціанти зустрічають стоячи біля закріплених за ними столів і запрошують споживачів до столу легким поклоном голови й увічливою посмішкою. Офіціанти мають допомогти споживачам у виборі того чи іншого напою, страви, запропонувати наповнити чарку вином, покласти на тарілку закуску.

Зважаючи на те, що не всі споживачі можуть підійти до столу одразу й частина буде стояти не біля столу, офіціанти мають запропонувати цим гостям напої та закуски в «обніс».

Якщо споживачі розмістилися не біля столу, а в боці від нього або біля додаткових столиків, офіціант, поставивши на підніс одну-дві закуски, соус, чисті тарілки, закубочні набори, обносить гостей, пропонуючи їм покласти собі закуску на тарілку; офіціант може, тримаючи підніс у лівій руці, розкласти закуски правою рукою.

На підніс, що звільнився, офіціант збирає використаний посуд і виносить у підсобне приміщення.

На підсобному столі на малий підніс, покритий серветкою, ставлять декілька чарок, наповнених різними напоями. Взявши підніс на ліву руку, пропонують гостям ту чи іншу чарку, називаючи налитий напій.

На підніс невеликого розміру, покритий серветкою, ставлять декілька пустих чарок і дві-три пляшки з різними напоями так, щоб етикетки були видні гостям. Офіціант, тримаючи підніс на лівій руці, підходить до гостей, пропонуючи той чи інший напій, і за бажанням гостя наповнює чарки правою рукою або дає йому можливість налити напій самому. Офіціант, який подає закуски, бере блюдо в ліву руку і, обносячи учасників банкету, сам розкладає страви.

Протягом усього банкету офіціанти, зайняті обслуговуванням гостей, стежать за столом: прибирають використаний посуд, додають хліба, серветки, відкривають напої, прибирають зі столу порожні пляшки та блюда з-під закусок, звільняють попільнички або замінюють їх.

Коли гості з'їдять більшу частину холодних закусок (приблизно через 20 – 30 хв після початку банкету), офіціанти за вказівкою метрдотеля подають у відповідному посуді гарячі закуски. Так, запечену рибу (кокіль) подають у кокільницях; гриби у сметані, краби в соусі, печінку курячу подають у колотницях, їх ставлять на підніс, укритий серветкою. На цей же підніс поблизу крайки кладуть кокотні або закубочні виделки (або чайні ложки) за кількістю кокільниць (кокотниць), купую декілька пиріжкових тарілок, паперові серветки у вазочках-склянках. Частину кокільниць (кокотниць) з гарячою закускою на закубочних тарілках (по 2 – 3 шт на кожній) ставлять на банкетний стіл, поклавши поруч із ними набори.

Страви, виготовлені маленькими порціями (сосиски, люля-кебаб, фрикадельки, смажені з курки або яловичини, лангет) можуть бути подані в такий спосіб: вироби гіркою укладають на підігріте блюдо й у ті вироби, що лежать

зверху, вставляють шпажки; інші шпажки у склянках ставлять у центрі блюда серед порцій. На блюдо ставлять також соус у соуснику. Обслуговуючи споживачів, офіціант тримає блюдо в лівій руці, а у правій – пусту тарілку, на яку споживачеві пропонують покласти використану шпажку.

Гарячі закуски та другі страви офіціанти можуть подавати удвох. Один офіціант несе підніс, укритий серветкою, на якому стоять баранчики або овальні блюда зі стравами, а інший – підніс (покритий серветкою) з тарілками, наборами, хлібом.

Після гарячих закусок подають десерт: морозиво, збиті вершки, фрукти в сиропі, фрукти, запечені в тісті тощо. Десерт подають у креманках, які ставлять на підніс, укритий серветкою, десертні або чайні ложки кладуть поруч із креманками або в них і обносять гостей.

До десерту подають шампанське. На підсобних столах наповнюють шампанським келихи на $\frac{3}{4}$ їхньої ємності та ставлять на підноси, укриті серветкою. Взявши підніс на ліву руку, обносять напоєм учасників банкету.

Закінчується обслуговування банкету-фуршету подаванням кави здебільшого чорної без цукру (невелику кількість порцій готують солодкою). Для швидкості обслуговування чашки з кавою ставлять на підніс, укритий серветкою, а блюдця – за кількістю поставлених на підніс чашок – однією або двома купами поблизу крайки підноса. Офіціант тримає підніс на лівій руці, а правою ставить на блюдце чашку з кавою та подає її гостю, або гість берет чашку сам. Одночасно з кавою подають коньяк і лікер, наливаючи їх у чарки на підносі.

Після проведів гостей офіціанти починають збирати посуд у такій послідовності: пляшки, вази фруктові та з квітами, серветки полотняні, набори, креманки, порцеляновий посуд, чашки кавові, посуд зі скла. Під час збирання посуду зі столу рекомендується сортувати його за видами. Це зменшить бій посуду, прискорить його збирання та подальше миття. Крихти, що залишилися на скатертині, знімають спеціальною щіткою або серветкою на підніс і після цього знімають скатертину. Великі полотна підкладкової тканини згортають у рулон, малі полотна акуратно складають купками, зручними для зберігання, підметають підлогу та провітрюють приміщення.

На банкетах-фуршетах практикується організація в залі бару для гостей, яких біля барної стійки обслуговує бармен.

У цих цілях використовують спеціальні барні стійки або звичайні столи, укриті товстою тканиною та скатертинами, спущеними з лицьового боку до підлоги. Довжина столу 2 – 4 м. На столи з урахуванням асортименту напоїв розставляють групами чарки, келихи, склянки для соків, кількість яких має бути не менше 50 % від кількості учасників банкету.

У центрі столу розміщують напої у пляшках, за ними (з боку бармена) на підносі – глечики із соками та термоси з харчовим льодом, поруч кладуть щипці для льоду, ручник. Праворуч, у напрямку до торця столу, ставлять рядами чарки для коньяку, склянки для соків, чарки для вина, фужери для води, а ліворуч – бокали для шампанського. Праворуч від бармена має стояти підсобний

столок, на ньому – пляшки та пристосування для їхнього відкриття. Усі напої до початку прийому доводять до температури подавання.

Бар має бути повністю підготовлений за 20 – 30 хв до початку банкету-фуршету, а за 10 – 20 хв до приходу відвідувачів бармен заповнює напоями (до однієї чверті) усі виставлені келихи.

Якщо відвідувачі знаходяться у глибині залу, то напої їм підносять офіціанти.

Порядок організації та проведення банкету-коктейлю

Банкет-коктейль проводять під час обслуговування учасників офіційних зустрічей (конференцій, нарад, симпозіумів, фестивалів, конгресів, міжнародних ярмарок тощо).

На такому банкеті можна прийняти велику кількість споживачів у невеликому приміщенні. Банкет-коктейль переважно нетривалий (1 год), він проводиться у другій половині дня. Банкет-коктейль, що організується з метою відпочинку, триває до 2 год.

Основні особливості банкету-коктейлю наведені на рис. 6.5.

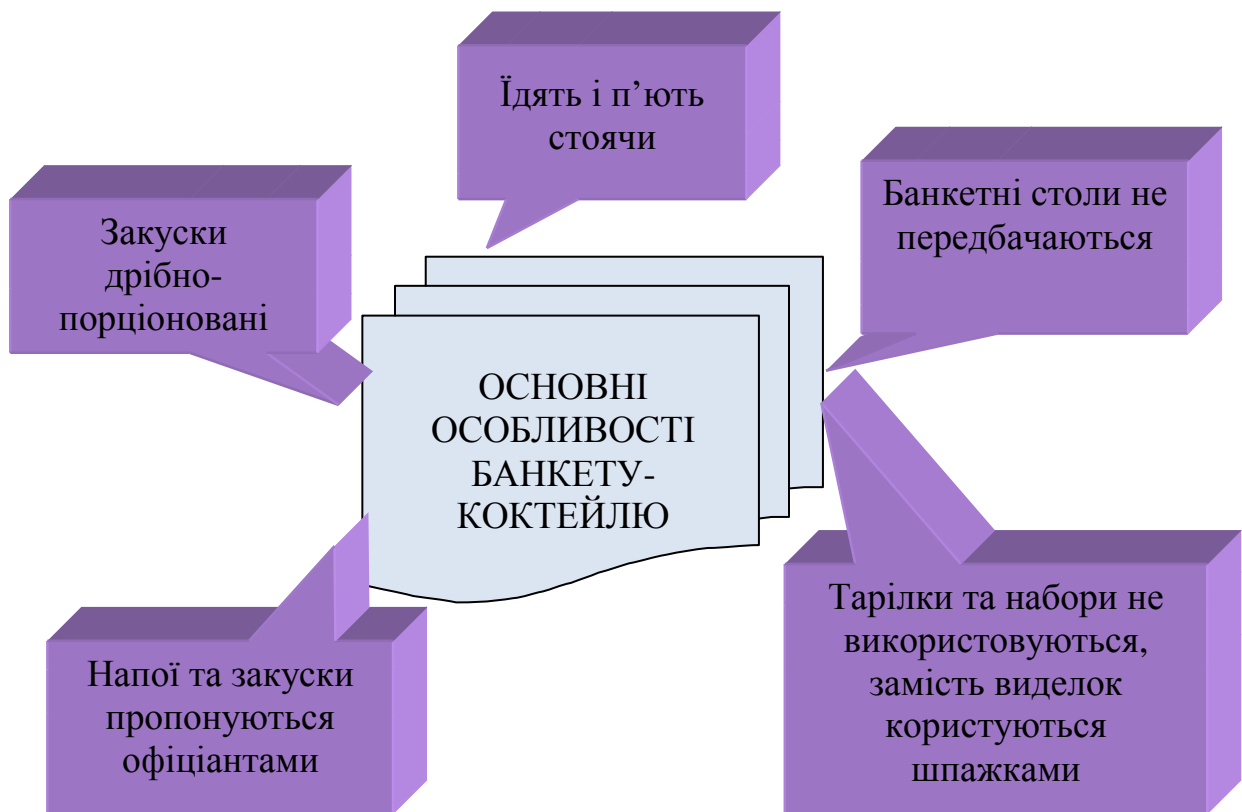


Рис. 6.5 – Основні особливості банкету-коктейлю

У залі, де організовується банкет, біля стін, колон, у нішах ставлять невеликі столики, на які кладуть цигарки, сірники, ставлять вазочки з паперовими серветками, горішками у цукрі або з сіллю, квіти.

Під час прийому замовлення з'ясовується кількість гостей, їхній склад, тривалість банкету-коктейлю, порядок роботи барної стійки.

Для банкету-коктейлю необхідна велика кількість келихів, склянок для соків. На випадок подавання крüşону необхідні крüşонниці (для приготування) та ложки до них. Для подавання закусок використовують фарфорові та металеві блюда.

Під час організації банкету-коктейлю необхідне додаткове приміщення, що примикає до залу. У ньому організовується буфет для підготовки, розливу та відпускання офіціантам напоїв. На столи, укриті скатертинами, ставлять блюда із закусками, отриманими з виробництва ресторану.

Для організації банкету-коктейлю поза рестораном у будівлі, непристосованій для цього, необхідно також обладнати приміщення, бажано із двох кімнат: в одній розміщують буфет, а іноді й мийну, у другій – готують закуски.

Столи, призначені для буфету, покривають товстою тканиною та скатертинами. Працювати на столі, укритому клейонкою або поліетиленовою плівкою, незручно, тому що вони не вбирають випадково розлитої рідини.

Для підготовки буфету до роботи, приготування коктейлю та швидкого розливу напоїв у чарки, келихи, склянки призначають одного або декількох барменів або досвідчених офіціантів. Бармен має добре знати особливості подавання напоїв, уміти складати у певній пропорції та послідовності коктейлі. Складні та трудомісткі у приготуванні коктейлі здебільшого до меню не включають.

За декілька хвилин до початку банкету офіціанти відкорковують пляшки з напоями, наливають у глечики соки, готують нескладні коктейлі. Четверту частину посуду зі скла, виставленого на стіл буфету, заповнюють напоями на 2/3 та розставляють на підносах, укритих серветками. Напої у високому посуді розміщують у центрі підноса, а в низькому – по краях з інтервалами 1 – 2 см між окремими предметами. На банкеті-коктейлі можуть подаватися різноманітні напої, наприклад, соки, мінеральні та фруктові води, шампанське та ін.

Порції закусок мають бути такими, щоб їх повністю можна було покласти до рота. У якості закусок найчастіше подають бутерброди (з ковбасою, шинкою, рибою, бутербродною масою, шматочком свіжого огірка або помідора та ін.), нарізані невеликими порціями, у вигляді квадратиків, прямокутників, ромбиків, кружечків, трикутників (канапе), а також воловани або тарталетки із салатом, паштетом, фаршировані яйця тощо.

Гарячі закуски подають у вигляді невеликих котлеток, сосисок, шматочків риби в тісті, люля-кебаба, шашликів тощо.

На десерт подають тістечка асорті, яблука в тісті (невеликі порції), фрукти, розділені на частини (дольки) зі шпильками (яблука, помаранчі, виноград тощо).

Кількість офіціантів визначають із розрахунку один офіціант на 10 – 15 відвідувачів.

Офіціанти зазвичай працюють попарно: один подає напої, другий – закуски. Спеціально виділяють офіціанта для збирання використаного посуду (на чотирьох офіціантів – один збиральник посуду).

Напої та закуски подають із приходом першого відвідувача та до відходу

останнього.

Починають обслуговування з подавання напоїв, а потім подають закуски. Офіціант, обносячи відвідувачів напоями, тримає підніс у лівій руці на рівні ліктя та, пропонуючи напої, називає їх. Якщо відвідувач просить офіціанта взяти використаний фужер або склянку, то офіціант має взяти його у праву руку та передати офіціанту, який збирає використаний посуд, або поставити на найближчий столик. Періодично офіціант поповнює підніс напоями або бере інший підніс з ними та знову обносить відвідувачів. Усі напої мають бути доведені до відповідної (рекомендованої) температури подавання.

Закуси (бутерброди-канапе, воловани, тарталетки тощо) подають на порцелянових круглих блюдах (вони зручніші за овальні). Для подавання гарячих закусок використовують підігріті металеві (можна й порцелянові) блюда. Кількість заздалегідь приготовлених блюд із закусками має у 2 – 3 рази перевищувати кількість офіціантів, які подають їх у зал.

Закуси кладуть рядами. У кожний виріб у верхньому ряду вколюють шпильку; на цьому ж блюді ставлять у низькій склянці шпильки (шпажки).

Пропонуючи відвідувачам гарячу закуску, офіціант тримає блюдо в лівій руці, а пиріжкову тарілку для використаних шпильок – у правій.

Під час подавання десерту після морозива пропонують шампанське. Відвідувачам банкету-коктейлю може подаватися кава.

Зразковий варіант меню для банкету-коктейлю такий:

- бутерброди (канапе) з ікрою зернистою осетрових або лососевих риб, з кетою, осетриною, сиром, помідором, огірком, шинкою, ковбасою;
- тарталетки із салатом, паштетом;
- пиріжки з м'ясом; люля-кебаб;
- сосиски;
- морозиво;
- фрукти;
- горішки;
- кава;
- вода мінеральна;
- сік (томатний, помаранчевий, яблучний та ін.);
- коньяк;
- шампанське.

Іноді у банкетному залі організують буфет-бар.

Порядок організації та проведення банкету-коктейлю-фуршету

Це змішаний банкет, у процесі якого використовують форми обслуговування, які характерні для банкету-коктейлю та банкету-фуршету. Прийом організують у двох залах, кожний із яких має вміщувати повністю всіх запрошених.

У першому від входу залі збираються відвідувачі. Він оформлюється та обслуговується як зал для коктейлю. Офіціанти обносять гостей напоями, наливими у келихи, фужери, склянки (для соків), поставленими на підноси, а також

холодними закусками (маленькими бутербродами з різними продуктами, волованами, піріжками, тарталетками тощо), покладеними на блюда. Обслуговування триває 30 – 40 хв, а потім відвідувачів запрошують у другий зал, куди переходять офіціанти.

У другому залі накривають один або декілька (залежно від кількості запрошених) столів подібно до фуршетних, однак не ставлять напоїв і посуду для них. На столи здебільшого не ставлять тарілок і не кладуть наборів для їжі, їх гостям подають офіціанти. До часу переходу в цей зал гостей стіл має бути повністю підготовлений: поставлено холодні та гарячі закуски, можливо, і десертні страви, фрукти, соуси, спеції, хліб, розкладені набори для розкладання страв. У цьому залі, як і в першому, біля стін, колон, у нішах ставлять невеликі столики, на які ставлять у вазочках або на підставках паперові серветки.

Для напоїв готують буфет-бар. Він може бути організований як у залі, так і поза ним, а за необхідності й у залі, й у підсобному приміщенні.

Як тільки відвідувачі переходять у другий зал, одні офіціанти пропонують напої, підготовлені в буфеті-барі, інші – подають тарілки та набори для їжі, допомагають взяти закуски зі столу або розкладають їх на столику. Потім прибирають зі столу й відносять із залу використані тарілки, набори, блюда, які звільнилися від закусок, а також поповнюють запас чистих наборів і посуду. Наприкінці обслуговування може подаватися кава.

За відсутності двох залів банкет-коктейль-фуршет організовується в одному приміщенні (залі). У цьому випадку в залі готують фуршетний стіл із закусками та буфет-бар для відпускання напоїв «в обніс», а потім споживачів запрошують до столу.

***Порядок організації
та проведення
банкету-чаю,
банкету-кави***

Банкет-чай зазвичай організовується жінкою для жінок, але не виключена можливість запрошення й чоловіків. Такий банкет проводять у другій половині дня, переважно з 16 до 18 год.

Тривалість його не більше 2 год., кількість учасників зазвичай 6 – 12 осіб, але може бути й більше (30 – 40). Обслуговування банкету-чаю рекомендується доручати офіціанткам із розрахунку дві офіціантки на 10 відвідувачів.

У залі, де організовується банкет, ставлять круглі або овальні столи, стільці, крісла, невеликі дивани. За відсутності круглих та овальних столів використовують квадратні або прямокутні. Столи ставлять у центрі залу або біля стін під світильниками (бра), розміщують так, щоб залишалися достатні проходи для гостей та офіціантів. Для зручності роботи офіціантів може бути поставлений підсобний столик.

Столи накривають полотняними кольоровими скатертинами з малюнком ніжних тонів. Іноді столи з полірованими, мармуровими, скляними, інкрустованими стільницями скатертинами не накривають. Полотняні серветки мають бути тих же тонів. Використовують серветки й інших тонів, наприклад, контрастних, але вони мають сполучатися із тоном скатертини.

Для сервірування чайного столу використовуються мілкі десертні тарілки, десертні та фруктові набори, чарки мадерні, коньячні, лікерні, келихи для шампанського, фужери, чашки чайні та кавові, цукорниці та щипці для цукру, лоточки для лимона, виделки для лимона, вазочки й розетки для варення, вази для фруктів, вази для борошняних, кондитерських виробів, полотняні кольорові серветки.

До чайного столу подаються солодкі страви (збиті вершки з бісквітом, млинчики з яблуками, яблука фаршировані, морозиво, суфле, креми, самбуки тощо), варення, цукерки, шоколадні набори, пиріжки, торти, тістечка, кекси, печиво, калачі, бісквіти, солодкі горішки, мигдаль, яблука у слойці, усіякі фрукти та ягоди й т. д. Якщо банкет-чай організований на честь ювілею, то на стіл може бути подано шампанське, лікери, коньяк.

Можливі декілька варіантів сервірування чайного столу залежно від того, чи передбачена солодка страва та як її буде подано. Під час подавання солодкої страви офіціантки, сервіруючи стіл, ставлять для кожного гостя мілку десертну тарілку, праворуч кладуть десертну ложку або ніж, ліворуч – десертну виделку. За тарілкою паралельно до крайки столу розміщують фруктові набори.

На десертні тарілки або ліворуч від них кладуть серветки, складені трикутником, конвертом, валиком тощо.

Під час подавання солодкої страви у креманках місце на столі навпроти кожного гостя, призначене для цієї страви, під час сервірування залишають вільним. Десертну тарілку з наборами ставлять ліворуч від гостя у 15 – 20 см від краю столу (як пиріжкову). Перед десертною тарілкою також ліворуч від гостя кладуть складену серветку.

Тарілки для фруктів за будь-якого варіанта сервірування можна поставити на стіл купами по 4 – 6 шт у місцях, зручних для відвідувачів, або подати під час обслуговування. На стіл ставлять передбачені меню цукерки у вазі, шоколадний набір, вазу із тістечками, у вазі або на тарілці з серветкою – печиво, фрукти у вазі на високій ніжці. У скляній або кришталевій вазочці (або креманці) на пиріжковій тарілці з ложкою (для розкладання) ставлять варення. Під час подавання варення на стіл ставлять купи розеток по 4 – 6 шт. Вершки, молоко, лимон ставлять перед подаванням чаю. Фужерами для води здебільшого чайний стіл не сервірують. Воду подають офіціанти наприкінці банкету або ставлять у пляшках на підсобному столику, там же ставлять фужери, які мають бути на виду у відвідувачів.

Із спиртних напоїв на стіл ставлять десертні напівсолодкі та напівсухі вина, креми, лікери, коньяки, шампанське. Холодні закуски на чайний стіл подавати не рекомендується. Окремим гостям на їхнє прохання замість чаю може бути подана кава.

Попільниці, сигарети, цигарки, сірники на чайний стіл не ставлять.

Кращою прикрасою чанного стола є самовар. Його ставлять на основний стіл ліворуч від хазяйки або на невеликий підсобний стіл, підставлений упритул до основного з лівого боку від хазяйки. Порцеляновий чайник із завареним чаєм і чашки ставлять біля самовара.

Обслуговування чайного столу

Офіціантки запрошують гостей до накритого столу; допомагають їм сісти. Хазяйка зустрічає гостей. Коли гості розмістяться за столом, офіціантки пропонують їм солодкі страви.

Якщо передбачається подавання шампанського, то офіціантка наливає його з правого боку від гостя. Обслуговування починають із почесних гостей, потім обслуговують старших за віком і далі інших гостей. Десертна страва у креманці подається на пиріжковій тарілці, на яку перед креманкою кладуть десертну ложку ручкою вправо. Страву ставлять перед гостем правою рукою з правого боку від гостя.

Після цього офіціантки починають готувати до подавання гарячі напої. Прибравши зі столу використаний посуд, вони ставлять перед кожним гостем десертні тарілки з десертними наборами, приносять гарячі вершки, молоко, лимон, а потім подають чай. Чай із самовару наливає хазяйка. Офіціантки допомагають їй подавати чай гостям, які сидять далі від хазяйки. На прохання хазяйки чай можуть розливати та пропонувати гостям офіціантки. Чашки з гарячими напоями на блюдцях ставлять на стіл праворуч від десертних тарілок. Ложки кладуться на блюдце перед чашкою ручкою вправо, а ручка чашки має бути звернена в лівий бік від гостя. Після того як гарячі напої подані, офіціанти пропонують гостям мускат, кагор, лікери, коньяки.

За бажанням гостей офіціантка може запропонувати чашку кави з підноса, наливши її з кавника. Після наповнення чашок кавою кавник можна поставити на стіл. Якщо гість забажає ще кави, то її можна долити в ту ж саму чашку, не знімаючи її зі стола. Чай на столі доливати не рекомендується. Його наливають на додатковому (приставленому до основного) столі в чисту чашку та подають гостю з правого боку правою рукою, попередньо прибравши з лівого боку лівою рукою використану чашку. Наливати чай у ту саму чашку допускається лише у тому випадку, якщо в ній немає лимона та відстою.

Після завершення банкету-чаю першими з-за столу встають гості.

Особливості організації банкету-кави

У приміщенні рекомендується передбачити неяскаре освітлення, м'які крісла, дивани, напівкрісла, стільці, невисокі столи (круглі, овальні) невеликого розміру (на 4 – 6 осіб).

Столи можна накрити полотняними кольоровими скатертинами, але це необов'язково. Столи з полірованими, мармуровими, скляними, інкрустованими стільницями скатертинами не накривають.

Для сервірування кавового столу використовують мілкі десертні або пиріжкові тарілки, десертні та фруктові набори, фужери, келихи коньячні, чашки кавові та чайні, молочники, цукорниці та щипці для цукру, лоточки для лимона, виделки для лимона, вази для фруктів, вази для кондитерських виробів, полотняні кольорові серветки. На середину столу, непокритого скатертиною, можна покласти серветку, підігнувши її кути, а на неї поставити вазу із фруктами.

До кавового столу подають молоко, вершки, цукерки, шоколадні набори, торти, тістечка, печиво, солодкі горішки, мигдаль, фрукти і т. д. Із алкогольних напоїв може бути поданий коньяк.

Кавові столи попередньо сервірують кавовими чашками з блюдцями ручками ліворуч і кавовими ложками праворуч. Чашки розмішують на відстані 5 – 10 см від краю столу перед кожним стільцем. За кожною чашкою ставлять келихи для коньяку, а на стіл – пляшку коньяку. Лікерні келихи подають лише гостям, які бажають пити лікер.

Техніка подавання кави передбачає використання таких варіантів:

✧ кожному споживачеві каву офіціант подає в кавовій чашці з блюдцем та кавовою ложкою. Цей спосіб подавання кави використовується, коли кава налита в чашки у підсобному приміщенні; їх вносять до кавового залу на підносах. Чашку з підносу офіціант знімає правою рукою та подає її з правого боку від споживача;

✧ офіціант бере в ліву руку попередньо поставлену на стіл кавову чашку разом із блюдцем і ложкою, наповнює її кавою з кавника правою рукою та ставить на стіл лівою рукою ліворуч від споживача. Обслуговує, пересуваючись уздовж столу зліва направо;

✧ офіціант бере у праву руку кавову чашку разом із блюдцем і ложкою, наповнює її кавою з кавника лівою рукою. Подає правою рукою праворуч від споживача. Обслуговує, пересуваючись уздовж столу справа наліво;

✧ пересуваючись уздовж столу справа наліво, офіціант зупиняється біля кожного споживача та правою рукою з кавника, обгорнутого серветкою, наповнює попередньо поставлені на стіл кавові чашки кавою.

Якщо споживач побажає випити чаю, то кавову чашку прибирають. Чай подають у чайній чашці ручкою вліво або у стакані на блюдці, на яке кладуть перед чашкою ложку ручкою вправо. Подають справа правою рукою. За згоди споживачів кави можна долити із кавника у посуд, що звільнився. Чай можна наливати, якщо у чашці, що звільнилася, не залишилося лимона.

Якщо під час обслуговування банкету-кави на стіл ставлять попільнички, то їх треба періодично замінювати в такий прийом: заповнену недопалками попільничку, офіціант накриває перевернутою пустою попільницею та виносить обидві, потім повертається з чистою попільничкою.

Офіціанти в кавовому залі стежать за порядком на столах, замінюють попільнички, прибирають використаний посуд і набори. Наприкінці перебування споживачів у кавовому залі їм можна запропонувати охолоджену кип'ячену або мінеральну воду, соки.

6.5 СПЕЦІАЛЬНІ ФОРМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

**Спеціальні форми
обслуговування
споживачів у закладах
ресторанного
господарства**

До спеціальних форм організації харчування споживачів належить обслуговування в ресторанах і кафе готельних комплексів, що пропонують таку систему харчування:

- повний пансіон, тобто триразове харчування у вигляді сніданку, обіду й вечері, – Full Board (FB);
- напівпансіон, тобто дворазове харчування у вигляді сніданку, обіду або вечері, – Half-Board (HB);
- одноразове харчування (тільки сніданок) – Bed and Breakfast (BB).

Ця схема не містить умов харчування, передбачених системою клубного відпочинку, де, крім триразового харчування протягом усього дня, є можливість вибору безкоштовних закусок, алкогольних та інших напоїв. Ця система одержала назву All inclusive, що буквально означає «усе включено у вартість».

Для споживачів, які проживають у готелях, щоденний ресторанний сервіс починається зі сніданку.

Види сніданків залежать від контингенту споживачів.

Континентальний сніданок одержав свою назву від англійського словосполучення continental breakfast; він використовується на європейському континенті протягом багатьох десятиліть і включає стандартний набір: кава, чай або гарячий шоколад, цукор, вершки (молоко), лимон, два види повидла, джему або мед, кілька видів хлібобулочних виробів. Часто континентальний сніданок включається в ціну проживання в номері готелю.

Розширений сніданок називається так тому, що в його меню передбачені різноманітні фруктові й овочеві соки, шинка, сир, ковбаса, страви з яєць, сир, йогурти, пластівці з кукурудзи з молоком. Окремі страви готують за індивідуальними замовленнями споживачів, про що повідомляють офіціанти.

Англійський сніданок вважається класичним варіантом, оскільки містить чай або каву, які доставляють у номер. Доповненням до напоїв є цукор, булочки, тости, вершкове масло, джем, мед, варення. Цей «короткий сніданок» (short breakfast) за бажанням гостя він може бути доповнений ячнею із шинкою або беконом; яйцями, смаженими на хлібі; омлетом із шинкою або печерицями; рибними стравами; вівсяною кашею або супом на молоці з цукром. Сервірується сніданок так само, як і розширений, але під час замовлення рибної страви або вівсянки офіціант додатково сервірує стіл наборами для риби або столовою ложкою.

Американський сніданок передбачає подавання питної води з кубиками льоду, фруктових соків, свіжих фруктів (грейпфрута, кавуна, ягід із молоком або вершками) або компоту з фруктів (слив, персиків), страв зі злаків (кукурудзяних, рисових пластівців), невелику порцію м'яса, пирогів та ін.

Сніданок із шампанським проходить між 10.00 та 11.30. Він передбачає подавання кави, чаю, алкогольних напоїв (шампанського, вина), холодних закусок і гарячих страв, супів, салатів, десерту. Цей сніданок пропонується споживачам у формі буфета. Шампанське подається за наявності будь-якого приводу, наприклад, дня народження одного з учасників обслуговування.

Пізній сніданок проходить між 10.00 й 14.00 і передбачає подавання гарячих і холодних напоїв, булочок, масла вершкового, джему, ковбаси, сиру, супів, гарячих м'ясних страв, десерту. Цей сніданок є альтернативою сніданку й обіду. Потрібно мати на увазі, що поняття «обід», прийняте в Україні та Росії, у європейських та інших країнах світу має назву **ланч** (lunch), який найчастіше не передбачає подавання першої страви. Обід (dinner) за європейським розумінням має густу структуру, а за часом прийому він відповідає нашій вечері. Dinner включає закуску, суп, рибу, м'ясу, овочеву страву та легкий десерт. Перші страви найчастіше не передбачаються. Такий прийом їжі припускає також подавання entremets ("між стравами") заморожених соків (щербетів – за європейською термінологією).

Під час організації сніданків, обідів та вечерь можуть використовуватися такі методи обслуговування:

а-ля карт (a la carte) – з меню страв та напоїв споживачі обирають те, що їм найбільше подобається, після чого замовлення передається на виробництво й одразу ж починається приготування замовлених страв і напоїв. Офіціант активно допомагає споживачам вибирати страви та напої;

а парт (a part) – споживачі замовляють страви попередньо, обслуговування здійснюється у суворо встановлений проміжок часу;

табльдом (table d'hote) – відрізняється від a part тим, що всі споживачі обслуговуються в один і той же час та за однаковим меню;

«шведський стіл» – споживачі самостійно вибирають страви з широкого асортименту за бажанням;

буфетне обслуговування – базується на використанні принципу самообслуговування. Асортимент страв та закусок поповнюється офіціантом або буфетником, який також виконує низку інших функцій: відкриває пляшки з напоями, готує чай або каву, збирає використаний посуд і набори.

Особливості харчування іноземних споживачів

Меню обіду або вечері для груп іноземних туристів складається за участі гід-перекладача. При цьому завідувач виробництва враховує особливості харчування іноземних туристів. Наведемо деякі продукти та страви,

які недоцільно пропонувати туристам із різних країн світу:

- 1) **з Англії** – ковбаси, ковбасні вироби, рибні супи, рибу заливну, ікру кетову, круп'яні гарніри, борошняні страви, страви з соусом на борошні;
- 2) **з Арабських країн** – страви зі свинини (мусульманам);

3) з *Болгарії* – молочні супи, окрошку, борщ, круп'яні страви (окрім рису), страви з котлетної маси, житній хліб, стару картоплю (з червня до нового врожаю);

4) з *Угорщини* – страви з баранини, котлетної маси, морської риби та морепродуктів, кетову ікру, оселедець, кільку, балик, гречану кашу, киселі, житній хліб;

5) з *Німеччини, Австрії* – страви з баранини, гостру їжу;

6) з *Італії* – вершкове масло, страви з жирної свинини та рубленого м'яса, житній хліб;

7) з *Індії* – мінеральну воду, яловичину;

8) з *В'єтнаму, Таїланду, Індонезії* – мінеральну воду, житній хліб;

9) з *Китаю* – страви з баранини, молока, молочних продуктів, свіжосолоні рибні вироби (ікру, оселедець), вершкове масло, картоплю, мінеральну воду, а також їжу, приготовлену на топленому маслі та маргарині або з додаванням лаврового листка;

10) з *Кореї* – молочні продукти та страви з них, рибу, делікатеси, сирокоччені ковбаси, шинку, розварені овочі, картоплю, житній хліб, каву, какао, мінеральну воду;

11) з *Куби* – страви з баранини, житній хліб, солоні продукти;

12) з *Монголії* – рибу, ікру, каву, какао, мінеральну та фруктову воду, пиво;

13) з *Польщі* – страви з баранини та рубленого м'яса, страви з соусами, житній хліб, стару картоплю (з червня до нового врожаю);

14) з *Румунії* – страви з баранини, житній хліб, киселі;

15) з *Скандинавських країн*: шведам – макарони; фінам – сир та вироби з нього, картоплю, смажену у фритюрі;

16) з *Чехії та Словаччини* – страви з баранини, рубленого м'яса, гарячі рибні страви, заправлені супи, житній хліб;

17) з *Південної Америки (Аргентини, Бразилії та ін.)* – страви з майонезом та сметаною, з панірованих м'яса та риби;

18) з *Югославії* – варені м'ясо та рибу, житній хліб;

19) з *Японії* – мінеральну воду, усі страви мають бути несолоними.

На столи іноземних туристів ставляться флагштоки та прапори країн, із яких вони приїхали.

Бригадир офіціантів або кухарів щодня складає звіт «Про рух готової продукції та її реалізацію на «шведському столі». У деяких випадках страви, що лишилися після сніданку й обіду, закуски, соки, строк реалізації яких ще не минув, мають охолотитися і зберігатися за температури не вище 8°C. Охолоджені другі страви, окремі закуски необхідно піддавати обов'язковій тепловій кулінарній обробці (кип'ятінню, смаженню). Повернення нереалізованої продукції на виробництво, у буфет або експедицію кондитерського цеху відбивають в окремій графі забірною аркуша.

Останнім часом усе більшого розповсюдження набуло приготування їжі, її порціонування на очах у споживачів. Це може здійснюватися встановленням

скляної стіни (вікна) між залом і гарячим (холодним) цехом, що дає змогу спостерігати споживачам за приготуванням їжі, або шляхом виносу спеціального обладнання та пристосувань у зал, де кухар (офіціант) готує (порціонує) їжу.

До спеціальних форм обслуговування належить обслуговування споживачів у залі ресторану згідно зі заздалегідь складеною програмою за допомогою таких методів:

- ❖ фламбірування;
- ❖ транширування;
- ❖ фондю.

Фламбірування – це процес доведення страви до готовності з використанням алкогольних напоїв, якими страву збризкують та підпалюють. Фламбірування страв здійснюється у присутності споживачів, використовуючи поверхню підсобного столу або візка.

На поверхню візка ставлять спеції, соуси, набори, пляшки з напоями, які потрібні для проведення фламбірування. Продукти для фламбірування розміщують усередині верхньої полиці. На нижній полиці візка ставлять тарілки, сковорідки.

Офіціант-фломбмайстер виконує операції в такій послідовності:

- підвозить візок до столу споживача;
- запалює спиртівку;
- розміщує на ній сковорідку;
- розтоплює вершкове масло;
- розміщує страву на сковорідці та підсмажує її;
- збризкує страву алкогольними напоями та підпалює її;
- розігріває на іншій спиртівці гарнір;
- м'ясо перекладає на посуд для подавання – тарілки;
- додає до м'яса гарнір, приправи.

Фламбіруванню підлягають страви: сідло косулі, тушки фазану, перепела, котлети відбивні з баранини тощо.

Фламбірують солодкі страви, фрукти та ягоди.

Під час фламбірування фруктів на сковорідці карамелізують цукор, додають вершкове масло, нарізані фрукти, які обсмажують, збризкують коньяком та підпалюють. Коли коньяк згорить, фрукти розміщують на десертній тарілці, додають соус, прикрашають подрібненим горіхом, шоколадом.

Транширування – це порціонування страв, виготовлених у цілому вигляді, при споживачеві. Використовуються приставний стіл або пересувний візок. Офіціант розміщує страву на поверхні візка, а також набори для транширування, тарілки, гарніри та соуси.

Страву демонструють споживачеві в цілому вигляді. Під час транширування риби видаляють плавники, шкіру, пластують, відокремлюють кістки. Філе риби нарізають на шматки, розкладають на тарілки, гарнірують, прикрашають зеленню, фруктами.

Під час транширування птиці, дичини, страву розмішують на оброблювальній дошці, відрізають ніжки, крильця, відокремлюють кістки. М'ясо нарізають і кладуть на тарілки, гарнірують, додають соус.

Фондю є унікальною формою спілкування споживачів у ресторані.

Під час виготовлення сирного фондю у білому сухому вині розплавляють сир, при цьому фондюшницю усередині натирають часником, розтоплюють у ній вершкове масло, подрібнюють сир і всипають 1/3 його кількості, додають вино та нагрівають на вогні. Поступово додають сир, який залишився. Фондюшницю виносять до залу ресторану та ставлять у центрі столу (рис. 6.6).



Рис. 6.6 – Фрагмент подавання фондю

Для *сирного фондю* стіл сервірують тарілками у вигляді менажниці, закусоочними наборами, виделками для фондю. Праворуч розмішують кавові чашки

з блюдцями та з кавовими ложками. На столі розміщують вазочки з грінками та підсушеним хлібом, який нарізають кубиками.

Рибне та м'ясне фондю відрізняється від сирного тим, що замість розплавленого сиру використовується олія (кукурудзяна, оливкова), а замість грінок – скибки риби або м'яса. Рибу та м'ясо нарізають кубиками розміром 2,5 см і маринують.

Під час організації рибного фондю стіл сервірують мілкими столовими тарілками, рибними наборами, виделкою для фондю, рейнвейними чарками та серветками. У центрі столу розміщують фондюшницю. На стіл ставлять порцелянове блюдо з помідорами, редисом, маслинами, зеленою цибулею, лотки з лимоном.

Підготовлену рибу або креветки подають на стіл у порцелянових блюдах.

Споживач наколює рибу на виделку для фондю, опускає в олію та смажить до готовності. Після цього кладе її на свою тарілку та додає гарнір. До рибного фондю подають біле сухе вино.

Для *м'ясного фондю* стіл сервірують мілкими столовими тарілками, столовими наборами, виделкою для фондю, лафітними чарками, серветками. Поблизу центру столу розміщують фондюшницю та соуси: томатний, естрагон, пікантний тощо.

Для виготовлення *десертного фондю* використовують шматки зефіру, фруктів, бісквітів, крім того, розплавлений шоколад, молочно-горіхову суміш, фруктовий сироп.

Стіл сервірують мілкими десертними тарілками, десертними наборами, виделкою для фондю, кавовою або чайною чашкою з ложкою, чаркою мадерною або келихом для шампанського, серветкою.

У європейських ресторанах поряд із картою вин у головне меню вкладається так звана *сирна сторінка*. Необхідність її появи обумовлена розповсюдженням захопленням європейців сиром, особливо на десерт.

У багатьох європейських країнах виробляється безліч сирів, тому й «сирні тарілки» бувають різними – французькими, австрійськими, із м'яких і твердих сирів. *Сирна тарілка* для ресторанного бізнесу – явище нове, яке характерне, насамперед, для французьких ресторанів, відкритих у Москві й Санкт-Петербурзі.

Сир на тарілці або підносі розкладається за принципом «від ніжних сортів до пікантних». Під час розкладання дотримуються такого правила: гарнір не має перебивати аромату сиру. Цьому правилу відповідають насіння соняшника, виноград, горіхи, груші. Сирна тарілка – це гарне завершення будь-якого прийому їжі.

На сирній тарілці мають бути сири різних сортів; європейський стандарт передбачає п'ять видів сиру, які добирають на розсуд рестораторів. Споживач може замовляти цей набір, видозмінюючи його на свій смак, замінюючи один сорт іншим, виходячи з можливостей ресторану. Насамперед, передбачається місце для дуже смачного й ароматного сиру з низки так званих блакитних сирів із блакитною цвільлю (blue-mold cheese). Наприклад, Рокфор (roquefort) – най-

більш популярний представник цього сімейства. Ще одна помітна позиція на сирній тарілці – твердий сир (hard cheese), що має іншу форму нарізання й інший смак. Загальновідомими є симпатії відвідувачів ресторанів до сиру Пармезан (parmesan), що добре поєднується з вином, коньяком, пивом. Сир м'який (soft cheese) може бути представлений на сирній тарілці двох видів: з білою скоринкою й зовсім м'який, майже кремоподібний. Це переважно козячі сири, наприклад, Шавру (goat cheese), або свіжі коров'ячі, такі як Сент-Море. Офіціантові корисно знати, що, приймаючи замовлення від французів, їм можна запропонувати в якості компонента сирної тарілки копчений сир (smoked cheese), розповсюджений у їхній країні, зовсім недоречний у палітрі гастрономічних смаків відвідувачів інших країн.

Сирна тарілка подається зазвичай між основними стравами й десертом. Наприклад, коли обід або вечерю завершено, а десерт іще попереду, настає час випити келих вина та з'їсти сиру.

Пі час подавання сиру як окремої страви в ресторані (особливо в ресторані із французькою кухнею, де передбачається великий вибір сирів) використовують так званий **сирний візок**, на якому представляють споживачам сири. Зрозуміло, від офіціанта потрібні в цьому випадку глибокі знання сирів, щоб пояснити відвідувачеві смакові відмінні особливості і тонкощі поєднання з вином того чи іншого виду сиру.

Стандартна сирна тарілка може містити 100 сортів сиру в асортименті, за цього вона ще гарнірується крекерами, печивом, бісквітом, фруктами. Виноград може бути гарніром у тому випадку, якщо гість не замовляє до сиру вино, яке не гармоніює з виноградом.

Сирний візок відрізняється від сирної тарілки тим, що він працює за принципом «шведського столу», тобто ціна, за якої споживач ресторану може спробувати сир у необмеженій кількості, попередньо визначена. Водночас оцінено й вартість гарніру (крекерів, бісквіта, фруктів, тостів).

До сирів прийнято подавати хліб з наповнювачами (горіхами, насінням соняшника), крекери, оливки або маслини, горіхи, виноград. До сиру можна запропонувати десерт із яким-небудь солодким соусом. Після десерту подають чай або каву із солодкими тістечками невеликого розміру.

Зал-експрес

Зал-експрес організовується в ресторанах для прискорення обслуговування відвідувачів із обмеженим часом перебування в підприємстві ресторанного господарства.

Такий зал має у своєму розпорядженні невелику кількість посадкових місць – від 40 до 50, та обслуговує його бригада із чотирьох осіб. Меню становить комплексний обід, який складається з чотирьох страв: холодна закуска, суп, друга гаряча страва та десерт. Вартість хліба включена в ціну обіду.

Усі столи в залі-експресі мають бути підготовлені до прийому відвідувачів вчасно. Сервірування обіднього столу складається з пиріжкової тарілки, столових наборів, фужерів. На кожний стіл кладуть меню.

Як тільки відвідувачі сядуть за стіл, офіціант ставить закуску, солодку страву (закуска й солодка страва можуть бути поставлені заздалегідь), а потім приносить суп, після чого – другу й солодку страви. Зазвичай на такий обід відвідувач затрачає 15 – 20 хв. Стандартна вартість обіду полегшує і прискорює розрахунок відвідувача з офіціантом. Розрахунок може проводитися касовим чеком, виданим після сплати.

Стіл-експрес

Стіл-експрес розраховано на 20 осіб, він має круглу форму з обертальною центральною частиною, на якій установлюють різноманітні закуски, страви, кулінарні й кондитерські вироби, соки, напої.

Відвідувачі, сівши за стіл, обертають за ручку центральний обертальний стіл і на свій смак беруть різні страви. Гарячі напої подає офіціант, після чого він розраховується з відвідувачами.

Більшість ресторанів у денний час відпускають відвідувачам страви за щоденним меню обідніх страв, у яке входять дві-три закуски (на вибір), два види супу, три-чотири другі та дві солодкі страви. Для економії часу клієнтам пропонують варіанти скомплектованих обідів. Складають їх зазвичай у двох варіантах. До скомплектованого обіду входять закуска, суп (1/2 порції), друга й солодка страви. Меню обідів має бути різноманітним за днями тижня. У залі іноді спеціально виділяють столи для розміщення скомплектованих обідів, про що відвідувачів повідомляють шляхом оголошень на вході до залу або табличок на столах. Відпускають скомплектовані обіди за чеками, для чого на вході до залу встановлюють касові машини. Сервірування столів для обідів спрощене: на столи ставлять пиріжкові тарілки, фужери, спеції, кладуть столові набори (виделки, ножі, ложки).

За наявності окремих залів вони можуть використовуватися як зали-експрес, де реалізуються скомплектовані обіди одного-двох видів. На кожного офіціанта в залі-експресі відводиться 4 – 5 чотиримісних столи. Для прискорення обслуговування в таких залах обов'язково мають бути холодильні шафи.

Усі столи в залі-експресі мають бути заздалегідь підготовлені до прийому відвідувачів. Обідні столи сервірують мілкими столовими та закусочними тарілками, наборами; ставлять фужери, спеції, серветки. На кожний стіл кладуть меню. Офіціанти заздалегідь пробивають чеки, одержують холодні закуски й солодкі страви та приносять їх у зал. Хліб, частину закусок і солодких страв, наявних в усіх варіантах обіду, ставлять на столи під час сервірування. Доки відвідувачі їдять закуску, офіціанти приносять супи у багатопорційному посуді та розливають їх на підсобному столі. У деяких ресторанах для підігріву перших та других страв установлюють мармітну стійку в тій частині залу, що зручно поєднується з виробництвом. У цьому випадку офіціанти приносять супи та другі страви, які підігріваються на марміті. Тут же може стояти й кавоварка.

Після подавання других страв офіціанти збирають використаний посуд та розраховуються з відвідувачами. На весь обід у залі-експресі витрачається 20 – 25 хв.

Поряд з експрес-залом у ресторанах при готелях можуть бути і столи-експрес. У залах готують столи, на які ставлять холодні, солодкі страви, молочнокислі продукти, пиріжки, булочки, тістечка. Офіціанти подають супи та другі страви або скомплектовані обіди, що складаються з супу та другої страви.

Для організації чайного столу в ресторані виділяють окремих зал, що має відповідне оформлення інтер'єру, а також набір меблів, сервіровку столів, меню й рекламу.

На кожному столі здебільшого установлюють електричний самовар на підносі. Буфетний прилавок-стійка може бути барвисто оформленим. Тут офіціант одержує замовлену відвідувачами буфетну продукцію.

Комірець і манжети білої форменої сорочки офіціанта можуть бути прикрашені кольоровим орнаментом. Удалим доповненням форменого одягу є білий або кольоровий ручник з аналогічним малюнком.

На увагу заслуговує практика реалізації в залах ресторанів із візків кондитерських виробів та фруктів. Цю послугу офіціанти можуть надавати по черзі.

Кейтеринг

Кейтеринг (Catering) – один із сучасних та найефективніших напрямів розвитку ресторанного господарства, диверсифікації його основного бізнесу. Ринок кейтерингових послуг швидко зростає.

Кейтеринг – це виїзне ресторанне обслуговування у будь-якому приміщенні, на відкритій місцевості, на пароплавах тощо.

Кейтеринг в Україні включає декілька напрямів:

- організація і проведення виїзних банкетів;
- організація харчування на виставках;
- організація кава-брейку;
- організація свят, пікніків на природі;
- доставка гарячих обідів в офіси.

Одним із найпоширеніших видів кейтеринга є організація банкетів. Меню банкетів кейтерингових компаній порівняно з рестораном відрізняється асортиментом.

Кейтеринг-послуги поділяються на дві категорії:

- 1) індивідуальне обслуговування;
- 2) корпоративне обслуговування.

Цільовими аудиторіями цієї послуги є індивідуальні та корпоративні споживачі. Корпоративні клієнти проводять конференції, прийоми, семінари. А індивідуальні клієнти замовляють організацію сімейних банкетів, весільних свят і вечірок.

Індивідуальні споживачі – приватні особи, яким можуть надаватися кейтерингові послуги для організації будь-якого приватного заходу на будь-якій території.

Корпоративні споживачі – підприємства й установи, яким можуть надаватися кейтерингові послуги для організації корпоративних заходів.

Різновидами кейтеринга є:

- 1) кейтеринг у приміщенні;
- 2) кейтеринг поза приміщенням;
- 3) індивідуальний кейтеринг;
- 4) роз'їзний кейтеринг;
- 5) роздрібний продаж.

Кейтеринг у приміщенні

Кейтеринг у приміщенні ще називають банкетним, або частковим. Це один із найпоширеніших видів кейтеринга. Його організують під час надання замовнику приміщень, обладнаних устаткуванням, для проведення святкових заходів. Це зали, виробничі приміщення з торговельно-технологічним та холодильним обладнанням, мийною столовою посудом, приміщення для зберігання продуктів, напоїв.

Перевагою цього виду кейтеринга є відсутність виїзду кухарів, офіціантів для обслуговування споживача.

Недоліком цього виду кейтеринга, однак, є достатньо високі ціни на обслуговування.

Кейтеринг поза приміщенням

Кейтеринг поза рестораном передбачає обслуговування споживачів на території замовника. Приготування страв здійснюється в ресторані, після чого замовлення перевозять до місця проведення заходу.

У цього виду кейтеринга є певні переваги. Організації, що надають ці послуги, не потребують приміщень, устаткування й оснащення, проте необхідно мати устаткування для перевезення готової їжі. Постачальник цієї послуги несе відповідальність за приготування, зберігання, перевезення, пакування продуктів харчування.

Індивідуальний кейтеринг

Цей вид кейтеринга іноді називають соціальним. Приготування страв здійснюється у приміщенні замовника та під його контролем.

Обслуговування організовується фахівцем з кейтеринга. Він зобов'язаний також провести післябанкетні прибирання. Для надання такого виду кейтеринга виникає потреба в послугах кваліфікованого обслуговуючого персоналу. Під час прийому замовлення обговорюють меню, особливості обслуговування.

Роз'їзний кейтеринг

Ця форма обслуговування здійснюється на основі складання угод на постачання напівфабрикатів, страв в офіси, на будівельні майданчики, на місця проведення зйомок телевізійними та кінокомпаніями для забезпечення харчування груп споживачів.

**Роздрібний
продаж**

Роздрібний продаж продукції – це торгівля продуктами харчування (бутербродами, борошняними та кондитерськими виробами, запакованих у целофанову плівку), а також прохолоджуючими напоями під час проведення спортивних заходів, фестивалів, карнавалів тощо.

VIP-кейтеринг – передбачає виїзне обслуговування VIP-персон у приміщенні замовника.

Кава-брейк – організовують для швидкого обслуговування учасників нарад, конференцій, ділових переговорів.

У меню кава-брейк включають каву, чай, канапе з сиром, ковбасою, тістечка, пиріжки, печиво, фрукти, соки.

Обслуговування споживачів може здійснюватися як у залі ресторану, так і в конференц-залах, холах.

Виїзне обслуговування передбачає також обслуговування та організацію на природі барбекю, пікніків тощо. У разі організації пікніка на природі більшість підприємств ресторанного сервісу готують страви на власних доготівельних цехах, а потім доставляють замовлення до місця проведення заходу. Останнім часом на пікніках користуються популярністю страви, які готують на місці, – барбекю, юшка з риби тощо.

Під час надання кейтерингових послуг менеджер із обслуговування споживачів у ресторані, приймаючи замовлення, обговорює:

- ✧ дату проведення обслуговування;
- ✧ вид обслуговування;
- ✧ кількість і склад учасників;
- ✧ час початку обслуговування;
- ✧ варіанти сценаріїв проведення свят;
- ✧ організацію шоу-програми.

Ринок кейтеринга представлений великою кількістю спеціалізованих кейтерингових компаній, відділами кейтеринга при ресторанах та іноземними компаніями. Вони є як українського, так і закордонного походження. Національні компанії, у свою чергу, представлені як підрозділами ресторанного господарства, так і окремими самостійними фірмами.

Активно на ринку надання послуг кейтеринга працює фірма *Potel-Chabot*, яка проводить обслуговування свят у Москві в садибі Кусково, палаці Морозово, у Петровському палаці, музеї ім. Пушкіна.

У Санкт-Петербурзі було відкрито філія цієї фірми й організовано прийоми в Ермітажі, Юсуповському, Мармуровому, Таврійському та Павлівському палацах, Петропалаці. Фірма *Potel-Chabot* проводила також прийоми в Києві, Ташкенті.

Фірма *Potel-Chabot*, крім тематичних вечерь, проводить весільні церемонії, коктейлі, гала-обіди, фуршети, гала-фуршети, кавові прийоми, буфети-фуршет, різдвяні обіди.

Виїзним обслуговуванням в Києві займаються понад 30 компаній. Високоякісний кейтеринг надають такі компанії, як “Гетьман-фуршет”, “Royal catering service”, “Arizona catering service”, “Шинок у Покрову і Гоги”, “Бізнес-кейтеринг” та ін.

Функціонують спеціалізовані кейтерингові компанії. Прикладом є компанія “Київ-кейтеринг”, яка організовує харчування пасажирів на бортах літаків (“Аеросвіт”, “Міжнародні авіалінії України”, чартерні рейси).

Сигарний будинок “Фортуна” представляє новий для України сервіс – сигарний кейтеринг.

Для організації кейтерингового обслуговування ресторани мають у своєму розпорядженні різне устаткування й аксесуари:

- меблі;
- посуд, скло, столові прилади, столову білизну, форму для офіціантів;
- намети;
- матеріали для прикрашення приміщення;
- транспорт.

Одним із Європейських лідерів у сфері виготовлення устаткування й аксесуарів для кейтеринга є італійська компанія Monetti.

Набір обладнання складається з ізотермічних контейнерів для перевезення перших і других страв, гарячих або холодних напоїв, візків для перевезення цих контейнерів, контейнерів із полікарбонату, у яких знаходяться склянки і чашки.

Ізотермічні контейнери дають змогу зберігати температуру як гарячих, так і холодних страв протягом 4 годин. Ці контейнери виготовляються з поліуретану. Для перших страв існує спеціально розроблений контейнер EY 13.

Для транспортування заморожених продуктів використовуються контейнери серії Siberian Koala, у корпус яких убудовано мініхолодильний агрегат.

Для тривалих перевезень гарячих страв використовуються контейнери серії Red & Green Door, які дають змогу підтримувати температуру +17°C. Для транспортування й розливання напоїв використовуються контейнери серії QC.

Для організації доставки обідів в офіси використовуються спеціальні підноси з термоізоляцією. Із холодильного устаткування використовуються холодильні шафи, скрині.

Питання для самоперевірки

1. Класифікація банкетів.
2. Організація обслуговування банкетів та прийомів. Порядок прийому замовлень на обслуговування банкетів, документи, які оформлюються під час їхньої організації.
3. Основні принципи організації банкету за столом із повним обслуговуванням офіціантами.

4. Основні принципи організації дипломатичного прийому. Види дипломатичних прийомів.
5. Підготовка до проведення банкету з повним обслуговуванням офіціантами. Розміщення столів і гостей за столом. Особливості меню, сервірування столів.
6. Особливості організації обслуговування споживачів під час банкету з повним обслуговуванням офіціантами.
7. Організація банкету з частковим обслуговуванням офіціантами.
8. Підготовка до проведення банкету з частковим обслуговуванням офіціантами. Розміщення столів і гостей за столом. Особливості меню, сервірування столів.
9. Особливості організації обслуговування споживачів під час банкету з частковим обслуговуванням офіціантами.
10. Особливості організації банкету-фуршету.
11. Варіанти сервірування фуршетних столів склом. Характеристика сервірування фуршетних столів.
12. Асортимент страв і напоїв на банкеті-фуршеті.
13. Організація обслуговування споживачів під час банкету-фуршету.
14. Особливості організації банкету-коктейлю.
15. Особливості організації банкету-чаю.
16. Особливості організації банкету-кави.
17. Етикет на прийомах та під час візиту.
18. Особливості обслуговування іноземних туристів у закладах ресторанного господарства.
19. Спеціальні форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.
20. Особливості процесу фламбірування.
21. Особливості транширування.
22. Різновиди фондю. Особливості організації обслуговування споживачів під час подавання фондю.
23. Особливості організації столу-експресу, залу-експресу.
24. Поняття кейтеринга. Класифікація кейтеринга та характеристика його різновидів.
25. Обслуговування споживачів під час надання кейтерингових послуг.

Глава 7. СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ ПОСЛУГ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

- Ключові поняття та терміни:**
- стандартизація;
 - стандарт;
 - нормативна документація
 - сертифікація;
 - обов'язкова сертифікація;
 - добровільна сертифікація;
 - сертифікат відповідності.

7.1 СТАНДАРТИЗАЦІЯ У СФЕРІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Сучасні умови господарювання змушують кожне підприємство запроваджувати дієвий комплексний механізм управління якістю продукції та послуг і суворо дотримуватися його вимог.

Визначальними елементами цього специфічного менеджменту, що чинять найбільший вплив на процес постійного забезпечення виробництва та постачання на ринок конкурентоспроможної продукції й послуг, є їхня стандартизація та сертифікація.

**Стандартизація
у сфері ресторанного
господарства**

На рівні підприємств ресторанного господарства впровадження стандартів і нормативів є важливим елементом забезпечення та управління якістю послуг. Вони мають на меті знизити ймовірність помилок у функційній якості та забезпечити постійність високої якості обслуговування.

Стандарти, нормативи та правила (інструкції) чітко закріплюють обов'язки за окремими підрозділами та службами, посадовими особами підприємства ресторанного господарства, визначають порядок їхньої взаємодії та субординації, регламентують процес виконання різних операцій під час надання послуг ресторанного господарства.

Одним з головних важелів забезпечення та управління якістю послуг є стандартизація.

Стандартизація відіграє ключову роль у забезпеченні точного інформування споживачів про рівень якості послуг ресторанного господарства як основи формування адекватних очікувань.

Стандартизація – це встановлення та застосування єдиних правил з метою упорядкування діяльності у визначеній сфері.

За визначенням Міжнародної організації зі стандартизації (International Standard Organization – ISO) стандартизація становить процес встановлення та

застосування правил з метою упорядкування в цій сфері на користь і за участі всіх зацікавлених сторін, зокрема, для досягнення загальної максимальної економії з дотриманням функціональних умов та вимог безпеки.

Основна мета стандартизації – це оптимальне впорядкування об'єктів стандартизації для прискорення науково-технічного прогресу, підвищення ефективності виробництва, поліпшення якості продукції, удосконалення організації управління народним господарством, розвиток міжнародного економічного, наукового і технічного співробітництва.

Стандартизація відповідно до основної мети має різні завдання (рис. 7.1).

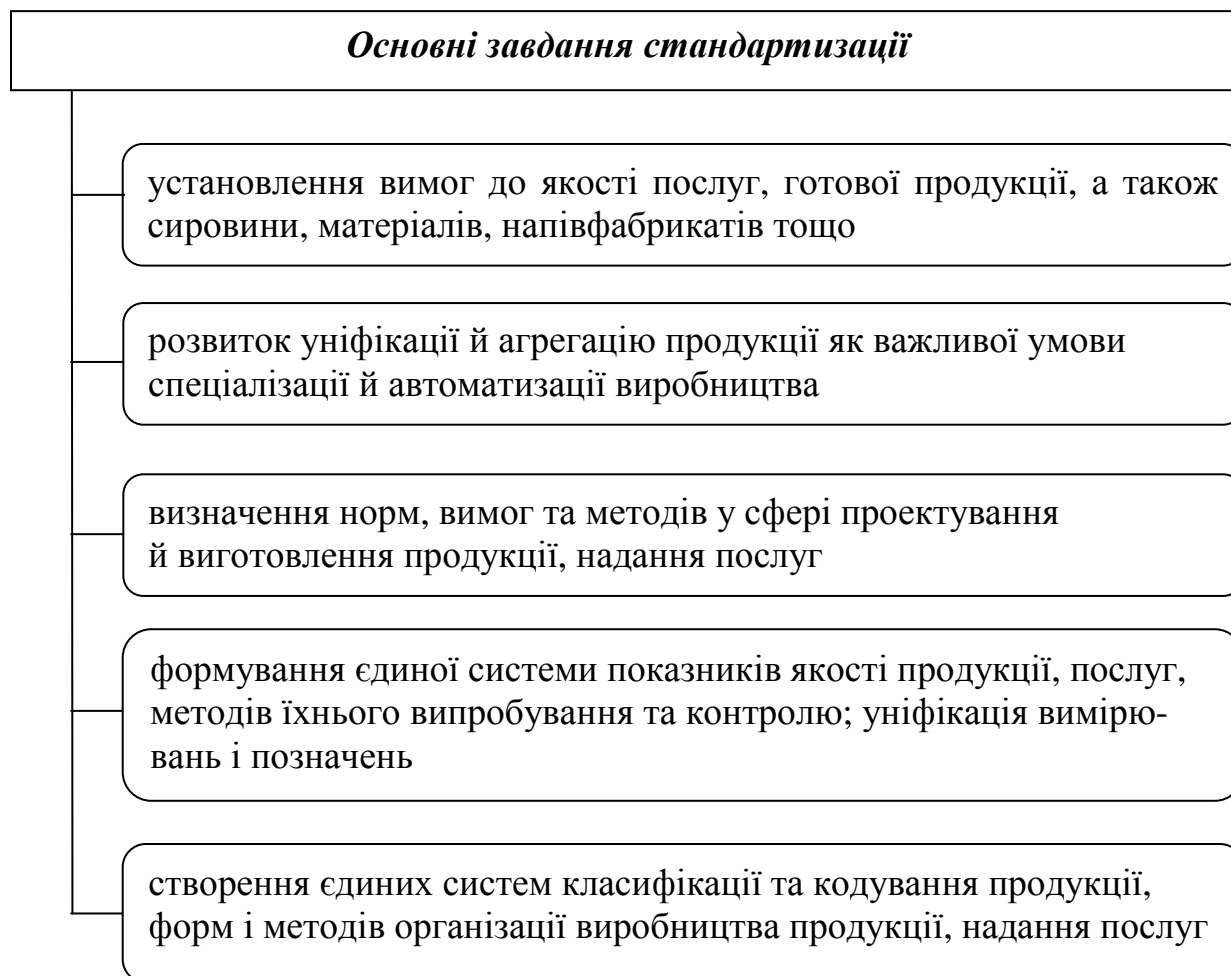


Рис. 7.1 – Основні завдання стандартизації

Головним завданням стандартизації є **створення системи нормативної документації**, яка визначає прогресивні вимоги до продукції, що виготовляється для потреб народного господарства, населення, оборони держави та експорту, до її розробки, вироблення та застосування, а також забезпечення контролю за правильністю використання цієї документації.

Основні функції стандартизації наведені на рис. 7.2.

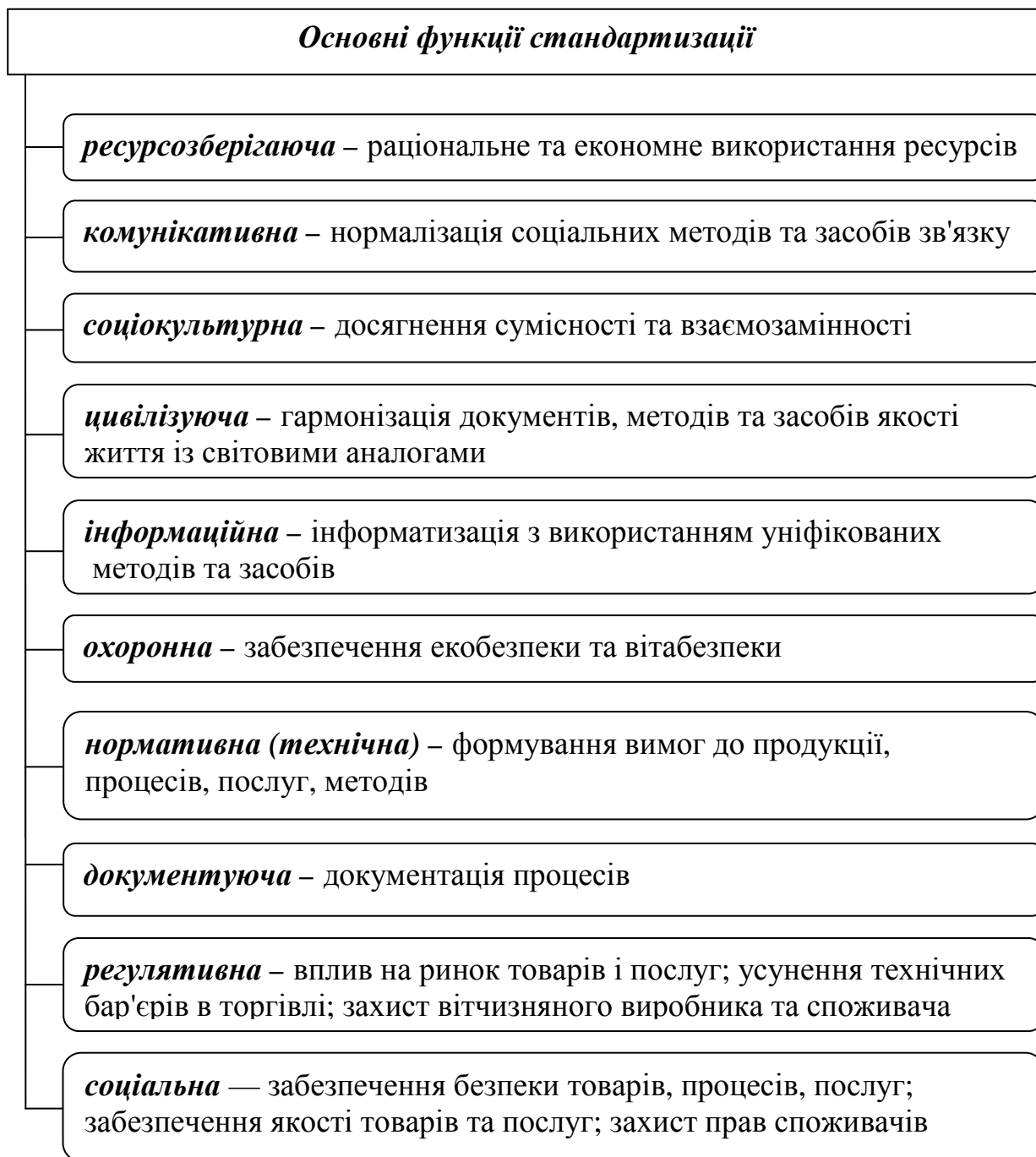


Рис.7.2 – Основні функції стандартизації

Цілі стандартизації

Стандартизація може переслідувати одну або декілька **цілей**, до яких можна віднести:

✧ **взаємозамінність** – це придатність одного виробу, процесу, послуги для використання замість іншого виробу, процесу, послуги з метою виконання тих самих вимог;

✧ **сумісність** – придатність продукції, процесів, послуг до спільного використання, що не викликає небажаних взаємодій за заданих умов для виконання встановлених вимог;

- ✧ *уніфікація* – приведення об'єктів (технічних характеристик виробів, документації, засобів позначень – термінів, позначень і ін.) до одноманітності на основі встановлення раціонального числа їх різновидів;
- ✧ *безпека* – відсутність неприпустимого ризику, пов'язаного з можливістю завдання будь-якої шкоди здоров'ю людини під час звичайних умов використання, зберігання, транспортування, виготовлення й утилізації продукції (процесів, робіт, послуг);
- ✧ *екологічна безпека* – захист навколишнього середовища від несприятливого впливу виробу, послуги, процесу;
- ✧ *захист продукції* – запобігання впливу на продукцію кліматичних та інших несприятливих умов під час її експлуатації, використання, транспортування, збереження;
- ✧ *захист інтересів споживачів і держави* – у питаннях номенклатури та якості продукції, послуг і процесів, що забезпечують безпеку для їхнього життя, здоров'я людей, збереженість майна й охорону навколишнього середовища;
- ✧ *забезпечення якості* – підвищення якості продукції відповідно до розвитку науки та техніки, потреб населення та народного господарства;
- ✧ *економічність* – сприяння економії людських і матеріальних ресурсів, поліпшенню економічних показників виробництва;
- ✧ *забезпечення конкурентоспроможності продукції* – усунення технічних бар'єрів у виробництві та торгівлі, забезпечення конкурентоспроможності продукції на світовому ринку й ефективної участі держави в міждержавному та міжнародному поділі праці.

Результати стандартизації відображаються у спеціальній нормативній документації. Залежно від об'єкта стандартизації, складу, змісту, сфери діяльності та призначення вони поділяються на певні види (рис. 7.3).

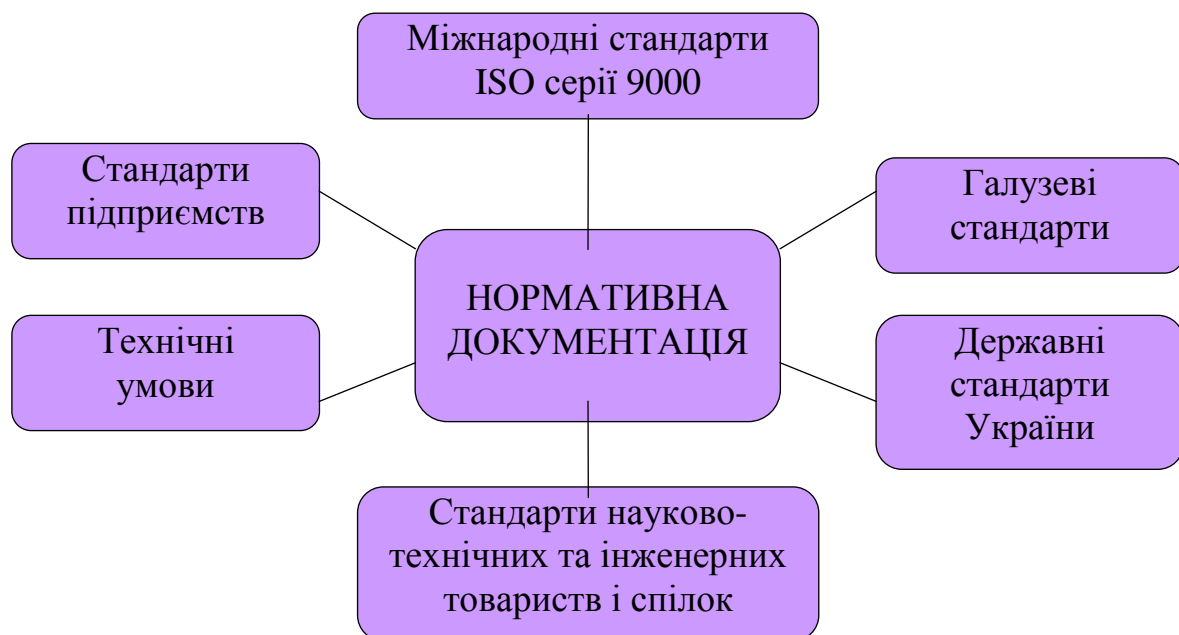


Рис. 7.1 – Сукупність нормативної документації

Основними видами є **стандарти та технічні умови** – документи, що містять обов'язкові для продуцентів норми якості послуг і способи їхнього досягнення (набір показників якості, рівень кожного з них, методи й засоби вимірювань, випробувань, маркірування, пакування, транспортування та зберігання продукції).

Стандартом називається нормативний документ, у якому можуть установлюватися правила, загальні принципи, характеристики, вимоги або методи, що стосуються визначених об'єктів стандартизації, і який спрямований на досягнення оптимального ступеня упорядкування у визначеній сфері.

Найбільш суворі вимоги щодо якості містять міжнародні стандарти, розроблені Міжнародною організацією зі стандартизації – ISO, які використовуються для сертифікації послуг, призначених для експорту в інші країни та реалізації на світовому ринку. ISO – це всесвітня федерація національних органів стандартизації (комітетів – членів ISO).

Стандарти ISO серії 9000 створено з метою сприяння підприємствам запроваджувати та забезпечувати функціонування ефективних систем управління якістю. Ці стандарти введені в Україні з 1 листопада 2001 року методом прямого впровадження та затверджені як національні.

Державні стандарти України (ДСТУ) установлюють на:

- 1) продукцію міжгалузевого призначення;
- 2) продукцію для населення та народного господарства;
- 3) організаційно-методичні та загально-технічні об'єкти (науково-технічна термінологія, класифікація й кодування техніко-економічної та соціальної інформації, інформаційні технології, технічна документація, організація робіт зі стандартизації та метрології, довідкові дані щодо властивостей матеріалів і речовин);
- 4) елементи народногосподарських об'єктів державного значення (транспорт, зв'язок, енергосистема, оборона, що оточує природне середовище, банківсько-фінансова система і т. п.);
- 5) методи випробувань.

Вони містять обов'язкові та рекомендовані вимоги. До обов'язкових відносяться вимоги, що гарантують безпеку послуг для життя, здоров'я та майна громадян, їхню сумісність і взаємозамінність, охорону.

Галузеві стандарти України (ГСТУ) розробляють на ту продукцію, для якої недостатньо державних стандартів України або яка потребує встановлення вимог, що доповнюють або перевищують державні стандарти.

Стандарти науково-технічних та інженерних товариств (СТТУ) розробляють за потребою розповсюдження та впровадження систематизованих, узагальнених результатів фундаментальних і прикладних досліджень, одержаних у певних галузях знань та сферах професійних інтересів. Вимоги СТТУ не повинні суперечити обов'язковим вимогам ДСТУ та ГСТУ.

Технічні умови (ТУ) – нормативний документ, який розробляють для встановлення вимог, що регулюють відносини між постачальником (розробником, виробником) і споживачем (замовником) продукції, для якої відсутні дер-

жавні чи галузеві стандарти (або за потребою конкретизації вимог зазначених документів). ТУ затверджують на продукцію, що перебуває на стадії освоєння і виробляється невеликими партіями. ТУ розробляються на один чи кілька конкретних виробів, матеріалів, речовин, послугу чи групу послуг. Запроваджують ТУ в дію на короткі строки, термін їх дії обмежений або встановлюється за погодженням із замовником. Підприємства використовують ТУ незалежно від форми власності та підлеглості, громадяни — суб'єкти господарювання — за договірними зобов'язаннями або ліцензіями на право виготовлення та реалізацію продукції (надання послуг).

Стандарти підприємств (СТП) розробляють на продукцію (процес, роботу, послугу), яку виробляють і застосовують (надають) лише на конкретному підприємстві. СТП не повинні суперечити обов'язковим вимогам ДСТУ та ГСТУ. Об'єктами СТП є складові продукції, технологічне оснащення та інструмент; технологічні процеси; послуги, які надають на певному підприємстві; процеси організації та управління виробництвом. СТП – основний організаційно-методичний документ у діючих на підприємствах системах управління якістю продукції. Як СТП можуть використовуватися міжнародні, регіональні та національні стандарти інших країн на підставі міжнародних угод про співробітництво.

Технічний регламент — це новий вид нормативного документу, який створено з метою розмежування законодавчо регульованої та нерегульованої сфери використання нормативних документів. Водночасно прийнятому Законі України «Про підтвердження відповідності» від 17.05.2001 № 2406-III такий документ названо *технічний регламент з підтвердження відповідності* і йому надано статус урядового нормативно-правового акту. Отже технічний регламент – це закон України або нормативно-правовий акт, прийнятий Кабінетом Міністрів України, у якому визначено характеристики продукції або пов'язані з нею процеси чи способи виробництва, а також вимоги до послуг, включаючи відповідні положення, дотримання яких є обов'язковим. Він може також містити вимоги до термінології, позначок, пакування, маркування чи етикетування, які застосовуються до певної продукції, процесу чи способу виробництва.

У сучасному світі стандарти існують у динамічному та змінному середовищі. Оновлення продукції та технологій, технологічні прориви та руйнація традиційних меж галузей, занепад одних сфер діяльності та стрімке зростання нових – це загальна риса сучасних розвинених економік. З іншого боку для них характерне глибоке протиріччя, яке є одним із «прихованих двигунів» сучасного ринку, а саме – глобальна стандартизація виробництва за індивідуалізації споживання. Практичний наслідок цього – постійна наявність великого попиту на вироби, які виходять за межі усталених, застандартизованих рішень. Усе це ставить певні вимоги до стандартизації, зумовлюючи її динамізм. Разом з тим, необхідно не тільки розроблювати нові стандарти на основі досягнень науки і техніки, але й підтримувати на належному рівні чинні стандарти, не допускати помітного відставання вимог стандартів від, у першу чергу, прогресу технологій.

Для організації та координації стандартизації і суміжних видів діяльності

в кожній країні створюють спеціальний орган – національний орган стандартизації, основною функцією якого є розроблення та прийняття національних стандартів, доступних широкому колу користувачів. Національний орган має право бути членом міжнародних і регіональних організацій зі стандартизації та представляти інтереси країни в цих організаціях.

**Державний нагляд
за дотриманням
стандартів**

Основним завданням державного нагляду за дотриманням стандартів є сприяння попередженню порушень державних стандартів України, законів України, що містять обов'язкові вимоги до об'єктів стандартизації.

Об'єктами державного нагляду є:

- ✧ нормативні документи зі стандартизації та технічна документація;
- ✧ продукція, послуги та процеси;
- ✧ інші об'єкти відповідно до чинного законодавства про державний нагляд.

Одним із видів правового досудового державного регулювання діяльності підприємств ресторанного господарства є *ліцензування*. **Ліцензія** є офіційним документом, який дає змогу здійснювати зазначений у ньому вид діяльності протягом установленого терміну, а також визначає умови його здійснення. Видача ліцензії передбачає відповідальність держави перед споживачем, тому що державні органи не тільки перевіряють правильність оформлення документів, але і здійснюють обов'язковий контроль за дотриманням підприємством вимог ліцензування.

Сучасні напрями удосконалення стандартизації полягають у розробленні державних і міжнародних стандартів не для конкретної послуги, а для групи однорідних послуг, а також обмеженні кількості показників до найбільш важливих. Це дає змогу значно зменшити кількість діючих стандартів, спростити їхній зміст і здешевіти увесь процес стандартизації.

Індустрія ресторанного господарства введенням стандартів, застосуванням сертифікації послуг визначає способи та критерії оцінки якості своєї діяльності та дає змогу надати споживачеві упевненості в тому, що послуги чітко визначені нормами та правилами, сформувані адекватні очікування перед початком користування послугами.

Таким чином, створення нової системи стандартизації, адекватної економічним змінам, що відбуваються в Україні, має на меті гармонізацію її положень з вимогами міжнародних, регіональних та національних (країн з ринковою економікою) стандартів. Удосконалення національної системи стандартизації – нагальна передумова для підвищення конкурентоспроможності вітчизняної продукції та створення підприємствами систем забезпечення якості. Важливим є визнання таких систем вітчизняним та зарубіжним споживачем.

Отже, стандартизація – незамінний і практично єдиний засіб забезпечення сумісності, взаємозамінності, уніфікації, типізації, надійності техніки та інформаційних мереж, норм безпеки та екологічних вимог, єдності характеристик і властивостей, якості продукції. Розвиток стандартизації нерозривно пов'язаний з удосконаленням управління якістю виробництва, зокрема, з впровадженням систем управління якістю, систем екологічного управління та інтегрованих систем.

7.2 СЕРТИФІКАЦІЯ ЯК ОСНОВНИЙ ЕЛЕМЕНТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ТА БЕЗПЕКИ ПРОДУКЦІЇ Й ПОСЛУГ У СФЕРІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Сертифікація ресторанних послуг

Сертифікація – процедура, під час якої уповноважений (акредитований) Державним комітетом України зі стандартизації, метрології та сертифікації орган документально засвідчує, що продукція, послуга, процес або система відповідають установленим вимогам.

Основними цілями сертифікації є:

- захист людини та навколишнього середовища від потенційно небезпечної продукції;
- підтримка споживачів у компетентному виборі товарів і послуг;
- створення умов для діяльності господарюючих суб'єктів (підприємств, організацій) на єдиному національному або міжнародному ринках.

Об'єкти сертифікації наведені на рис. 7.4.

Кожний вид продукції (послуг), що пропонується на світовому ринку, має бути сертифікованим, тобто мати документ, який засвідчує високий рівень його якості, відповідність вимогам міжнародних стандартів ISO серії 9000.



Рис. 7.4 – Об'єкти сертифікації

Позитивним результатом сертифікації є документ, що називається *сертифікатом відповідності* – це документ, виданий уповноваженим (акредитованим) Державним комітетом України зі стандартизації, метрології та сертифікації органом відповідно до правил державної системи сертифікації, що засвідчує, що продукція, послуга, процес чи система належним чином ідентифіковані та відповідають вимогам діючих нормативних документів.

Цей документ практично означає допуск продукції (послуги) на ринок.

Набутий нашими підприємствами досвід зовнішньої комерційної діяльності свідчить, що продукція, яка не має відповідного сертифіката, оцінюється на світовому ринку у 3 – 4 рази дешевше, тому що споживання або використання її не гарантує якості й може бути небезпечним для життя, здоров'я та майна споживачів.

Для встановлення правових засад застосування процедур підтвердження відповідності продукції, процесів, послуг заданим вимогам і регулювання суспільних відносин між споживачами товарів (послуг), виробниками (виконавцями), постачальниками (продавцями) і органами виконавчої влади в цих сферах підготовлено Закон України «Про стандартизацію та сертифікацію».

Необхідно відзначити, що сертифікація продукції в Україні провадиться доволі широко, на відміну від сертифікації послуг, що надаються споживачеві в підприємствах ресторанного господарства.

Політика держави в галузі якості послуг формується та спрямовується на реалізацію таких основних завдань:

- задоволення споживача з погляду зору державних стандартів і етики;
- безперервне підвищення якості послуг;
- урахування вимог суспільства до захисту навколишнього середовища;
- ефективність надання послуги.

Перетворення ресторанного господарства на високорентабельну галузь економіки вимагає проведення сертифікації послуг ресторанного господарства. Закон України «Про безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини» визначив обов'язковість проведення сертифікації цих послуг.

**Класифікація видів
сертифікації**

Залежно від ознаки, покладеної в основу класифікації, розрізняють декілька видів сертифікації (табл. 7.1).

Таблиця 7.1 – Класифікація видів сертифікації

<i>№ з/п</i>	<i>Ознака класифікації</i>	<i>Вид сертифікації</i>
1	Добровільність проведення	Обов'язкова Добровільна
2	Відповідальність за виконання	Самосертифікація Сертифікація третьою стороною
3	Територіальна ознака	Національна Міжнародна (регіональна)

1. Залежно від добровільності проведення (правового статусу) розрізняють обов'язкову та добровільну сертифікацію.

Обов'язкова сертифікація здійснюється винятково в межах державної системи управління суб'єктами господарювання, передбачає перевірку та випробування продукції з метою визначення її характеристик (показників) і подальший державний технічний нагляд.

Обов'язкова сертифікація є засобом державного контролю безпеки продукції.

Суб'єкти господарювання (виробники, постачальники, виконавці та продавці продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації) мають:

- у належному порядку й у визначений термін проводити сертифікацію відповідних об'єктів;
- забезпечувати виготовлення продукції відповідно до вимог того нормативного документа, за яким вона сертифікована;
- реалізовувати продукцію тільки за наявності сертифіката;
- припиняти реалізацію сертифікованої продукції, якщо виявлена її невідповідність вимогам визначеного нормативного документа або якщо закінчився термін дії сертифіката.

Добровільна сертифікація проводиться з ініціативи самих суб'єктів господарювання на відповідність продукції вимогам, що є необов'язковими, на основі договору між заявником та органом із сертифікації.

2. Залежно від відповідальності за виконання розрізняють самосертифікацію та сертифікацію третьою стороною.

Самосертифікація (заява виробника або постачальника) полягає в тому, що він (виробник або постачальник) сам виконує всі необхідні дії та заявляє про це спеціальним документом або маркуванням продукції (супровідного документа), знаком сертифікації.

Сертифікація третьою стороною проводиться системою органів, що формально не належать ані до виробника, ані до споживача продукції та включають офіційні центри (лабораторії) з випробувань, інспектуючі органи та національні організації зі стандартизації. Сертифікація третьою стороною називається системою сертифікації.

3. Залежно від територіального охоплення розрізняють національну та міжнародну (регіональну) сертифікацію.

Організаційною основою сертифікації підприємствами продукції, послуг є мережа державних випробувальних центрів (ДВЦ) для найважливіших видів товарів і послуг виробничо-технічного та культурно-побутового призначення.

**Організація проведення
сертифікації послуг
ресторанного господарства**

Сертифікацію послуг ресторанного господарства здійснюють винятково Органи з сертифікації, акредитовані в установленому порядку системою УкрСЕПРО.

Сертифікація послуг ресторанного господарства здійснюється на відповідність стандартам:

- ГОСТ 30389-95 «Общественное питание. Классификация предприятий»;
- ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания. Общие требования»;
- ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия»;
- ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

Під час проведення **обов'язкової сертифікації** послуг, що надаються підприємствами ресторанного господарства, усі вимоги можна згрупувати за напрямками:

- *протипожежні* – згідно з ГОСТ 12.1.004-91 «Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования»;
- *з енергобезпеки* – згідно з ДНАСП 0.00-1.21-98 «Правила безопасности эксплуатации электроустановок потребителей»;
- *екологічні* – згідно з ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания. Общие требования»; СанПіН 42-123-57777-91 «Санитарные правила для предприятий общественного питания, включающие кондитерские цехи и предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое»; СНіП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения»;
- *метрологічні* – згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 08.02.95 №108 «Про порядок заняття торговельною діяльністю і правила торговельного обслуговування населення»;
- *санітарно-гігієнічні* – згідно з СанПіН 42-123-4117-86 «Санитарные правила. Условия, сроки хранения особо скоропортящихся продуктов»; СанПіН 42-123-5777-91 «Санитарные правила для предприятий общественного питания, включающие кондитерские цехи и предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое»;
- *санітарно-технічні* (за рівнем шуму, вібрації, освітлення, станом мікроклімату) – згідно зі СанПіН 42-123-5777-91 «Санитарные правила для предприятий общественного питания, включающие кондитерские цехи и предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое»;
- *організаційно-технічні та технологічні, зокрема кадрові.*

Послуга харчування – це послуга з виготовлення кулінарної продукції та створення умов для її реалізації та споживання. Із цього визначення випливає, що **процес надання послуги харчування складається з двох стадій:**

- 1) стадія виготовлення кулінарної продукції, яка під час сертифікації перевіряється за технологічними вимогами безпеки;

2) стадія реалізації й організації споживання кулінарної продукції, яка перевіряється за організаційно-технічними вимогами безпеки.

Таким чином, *сертифікацію послуг щодо вимог безпеки проводять шляхом обстеження на підприємствах ресторанного господарства у двох напрямках:*

1) обстеження техніко-технологічного процесу виробництва кулінарної продукції;

2) обстеження процесу реалізації продукції й організації обслуговування.

Обстеження підприємства, що подало заявку на проведення сертифікації послуг, проводиться за спеціально розробленими актами.

Процес перевірки реалізації продукції й обслуговування у підприємстві ресторанного господарства проводиться відповідно до акта, де вимоги безпеки групуються у три блоки.

Перший блок включає стан будинку та прилеглої території. У цьому блоці визначається відповідність мікроклімату, звукоізоляції, освітлення підприємств ресторанного господарства вимогам СанПіН 42-123-5777-91, а також обов'язкова наявність інженерних систем (гарячого та холодного водопостачання, опалення, каналізації, телефонного зв'язку) і їхній стан.

З-поміж вимог до архітектурно-планувальних рішень за ГОСТ 30389-95 окремо перевіряються:

– наявність входу в підприємство, що забезпечує одночасний рух двох зустрічних потоків споживачів на вхід і вихід.;

– наявність відповідної вивіски з інформацією про роботу підприємства;

– наявність окремих входів і східців для споживачів та персоналу;

– наявність і стан козирків для захисту від атмосферних опадів;

– наявність і стан пристроїв для очищення взуття від бруду;

– наявність похилих пандусів і входних дверей для створення умов для обслуговування інвалідів;

– наявність та стан аварійних виходів і східців;

– наявність та стан під'їзних шляхів і пішохідних доріжок до входу в підприємство ресторанного господарства;

– наявність штучного освітлення прилеглої до підприємства території у вечірній час.

Під час обстеження санітарного стану території звертається увага на розміщення контейнерів зі сміттям та стан майданчиків зі сміття є – збірниками згідно з ГОСТ 30389-95; на безпеку процесу реалізації продукції значно впливає наявність допоміжних приміщень (вестибюля, гардероба, санвузлів тощо), дотримання в торговельних приміщеннях таких показників, як відповідність ширини проходів залів, ширини роздавальні, відповідність площі на одне посадкове місце чинним нормативам.

Згідно зі СанПіН 42-123-5777-91; ГОСТ 30524-97; ГОСТ 12.1.004-91 перевіряється дотримання професійної етики у процесі обслуговування споживачів; стан торговельних приміщень, стан підлоги в залі та на роздавальні, якість миття посуду, столових наборів; наявність у туалетах гарячої та холодної води,

мила, електрорушників; наявність достатньої кількості ванн для миття порцеляново-фаянсового, скляного посуду та столових наборів. Звертається увага на дотримання вимог екологічності.

У другому блоці об'єднано вимоги до обслуговуючого персоналу із забезпечення безпеки життя та здоров'я споживачів, а також збереження їхнього майна:

- наявність посадових інструкцій обслуговуючого персоналу;
- наявність професійної підготовки;
- дотримання нормативної тривалості робочого часу обслуговуючого персоналу;
- наявність документів про проходження обслуговуючим персоналом навчання безпечним методам роботи;
- наявність відмітки в санітарній книжці про проходження обслуговуючим персоналом санітарного мінімуму;
- виконання встановлених норм обслуговування (для ресторанів);
- дотримання санітарного стану робочого місця;
- дотримання особистої гігієни обслуговуючим персоналом;
- наявність умов для виконання гардеробником функціональних обов'язків із гарантійного зберігання цінностей споживачів, верхнього одягу, головних уборів, особистих речей і їхнє дотримання;
- контроль якості виконання швейцаром функціональних обов'язків із дотримання санітарного стану вестибюля, території біля вхідних дверей;
- стан форменого одягу обслуговуючого персоналу.

У третьому блоці надається експертна оцінка техніки обслуговування персоналу з погляду відповідності вимогам безпеки життя і здоров'я споживачів, яка визначається за такими показниками:

- раціональність організації робочого місця бармена, офіціанта, роздавальника;
- якість підготовки торговельного залу до обслуговування;
- якість полірування скла, посуду (для ресторанів, барів);
- стан столового посуду, наборів, білизни;
- дотримання правил сервірування столу;
- дотримання правил подавання страв;
- дотримання безпечних методів роботи;
- дотримання обслуговуючим персоналом інструкцій з техніки безпеки;
- дотримання професійної етики у процесі обслуговування споживачів;
- відповідність матеріалів, із яких виготовлений посуд, столові набори, інвентар, вимогам СанПіН 42-123-5777-91;
- відповідність меблів, що використовуються, вимогам безпеки для здоров'я відвідувачів та обслуговуючого персоналу згідно з діючими нормативними документами.

Добровільна сертифікація послуг ресторанного господарства здійснюється на відповідність підприємства ресторанного господарства встановленому

типу і класу («люкс», «вищий», «перший» – для барів та ресторанів згідно з ГОСТ 30389-95).

Під час проведення добровільної сертифікації послуг ресторанного господарства для підтвердження встановлених типу і класу підприємства, окрім перевірки дотримання вищенаведених вимог, підприємство обстежується на виконання вимог щодо:

- архітектурно-планувальних рішень;
- меблів, столового посуду, наборів, столової білизни;
- оформлення меню та прейскурантів;
- асортименту кулінарної продукції та її відповідності типу підприємства;
- методів обслуговування споживачів, форменого одягу, взуття, музичного обслуговування;
- дотримання правил роботи обслуговуючого персоналу, встановлених згідно з ГОСТ 30389-95, а також правил роботи підприємства згідно з Наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України № 219 від 24.07.2002 р. «Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства».

Для кожного типу підприємства ресторанного господарства (ресторан, ресторан при готелі, бар, кафе) існують відповідні акти, за якими проводиться процес обстеження підприємства під час проведення добровільної сертифікації на відповідність підприємства ресторанного господарства встановлених типу та класу.

***Процедура
проведення
сертифікації послуг
ресторанного
господарства***

Процедура проведення сертифікації послуг ресторанного господарства:

- подання до Органу сертифікації заявки із заповненою опитувальною анкетною та документами, необхідними для попередньої оцінки підприємства;
- реєстрація, розгляд і експертиза Органом із сертифікації поданих заявником документів;
- прийняття Рішення за заявкою підприємства ресторанного господарства Органом із сертифікації;
- укладення договорів між виконавцями робіт із сертифікації, зазначеними в Рішенні, та підприємством-заявником;
- обстеження підприємства-заявника з оцінкою процесу надання послуг за попередньо розробленою програмою;
- аналіз отриманих результатів обстеження шляхом оформлення відповідних актів та звіту і прийняття рішення про можливість видачі сертифіката відповідності;
- укладення ліцензійної угоди та видачу сертифіката відповідності;
- здійснення технічного нагляду за сертифікованими послугами, що надаються;

– коригувальні заходи за порушення відповідності послуг встановленим вимогам.

Для подачі заявки підприємство ресторанного господарства одержує в Органі із сертифікації бланки заявки, опитувальної анкети та перелік документів, які необхідно подати разом із заявкою.

На основі аналізу наданих документів Орган із сертифікації готує Рішення, у якому може передбачатися участь в обстеженні, крім аудиторів Органу, фахівців інших організацій, а також проведення лабораторіями в Системі УкрСЕПРО випробувань зразків продукції підприємства-заявника. Унаслідок аналізу може виникнути необхідність надати інші документи, про що також зазначається в Рішенні, в установлені терміни їхнього надання.

Орган із сертифікації може розпочати обстеження підприємства тільки за умови надання йому всіх документів, передбачених переліком і Рішенням. Затверджене Рішення передається всім учасникам обстеження та підприємству-заявнику. Одночасно укладається договір між заявником та Органом із сертифікації, у якому передбачається проведення необхідного комплексу робіт у два етапи:

- експертиза наданих матеріалів та підготовка рішення;
- проведення обстеження з прийняттям рішення про видачу (невидачу) сертифіката відповідності.

За кожен із етапів підприємству-заявнику виставляється рахунок (оплату необхідно здійснити до початку обстеження підприємства).

У випадку негативного результату сертифікації заявник не звільняється від сплати за виконані роботи. Якщо рішенням передбачено випробування продукції в акредитованих лабораторіях, а також залучення фахівців з інших організацій, то з ними заявник укладає окремі договори.

Керівництво підприємства має створити всі умови для роботи комісії з обстеження підприємства (приміщення, необхідні документи, безперешкодний доступ у всі приміщення, де проводяться роботи з надання послуг).

Під час реалізації комісією програми обстеження може виникнути необхідність у випробуванні сировини, напівфабрикатів і готової кулінарної продукції, непередбачених Рішенням, але які викликають сумнів щодо безпеки. У цьому випадку керівник комісії має право прийняти рішення про проведення випробувань цієї продукції.

Після завершення робіт, передбачених програмою обстеження, й отримання протоколів випробувань продукції (якщо такі проводилися) комісія оформлює звіт з пропозиціями щодо доцільності видачі сертифіката відповідності підприємству або необхідності вживання коригувальних заходів і готує відповідне рішення. Остаточне рішення про видачу (невидачу) сертифіката відповідності приймає керівник Органу з сертифікації.

У разі позитивного рішення щодо видачі сертифіката Орган готує ліцензійну угоду, що укладається з підприємством на визначений термін (на розсуд Органу). При цьому приймається рішення щодо періодичності проведення технічного нагляду за стабільністю надання сертифікованих послуг.

Таким чином, стандартизація має забезпечити й установити, а ліцензування та сертифікація – підтвердити безпеку та рівень якості послуг. Разом вони є найважливішими інструментами управління якістю послуг ресторанного господарства та захисту прав споживачів.

Питання для самоперевірки

1. Поняття стандартизації, її об'єкти, цілі, функції.
2. Державний нагляд за дотриманням стандартів.
3. Сучасні напрями удосконалення стандартизації.
4. Характеристика нормативної документації, що застосовується для проектування та виготовлення продукції, надання послуг.
5. Поняття сертифікації продукції. Цілі сертифікації.
6. Класифікація видів сертифікації та їхня характеристика.
7. Організація проведення сертифікації послуг ресторанного господарства щодо вимог безпеки.
8. Процедура проведення сертифікації послуг ресторанного господарства.

ГЛОСАРІЙ

Ресторанне господарство – вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності з надання послуг із задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього.

Заклад ресторанного господарства – організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє та (або) доготовляє, продає й організовує споживання продукції власного виробництва та закупних товарів, може організовувати дозвілля споживачів.

Тип закладу ресторанного господарства – сукупність загальних характерних ознак виробничо-торговельної діяльності закладу ресторанного господарства.

Клас закладу ресторанного господарства – сукупність відмінних ознак закладу ресторанного господарства певного типу, яка характеризує рівень вимог до продукції власного виробництва та закупних товарів, умов їхнього споживання, організації обслуговування та дозвілля споживачів.

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

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

Кафе – заклад ресторанного господарства з широким асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів та напоїв, у якому застосовують самообслуговування або обслуговування офіціантами.

Кафе-бар – різновид кафе, до складу якого входить бар, торговельний зал якого суміжний із торговельним залом кафе або барна стійка розміщена у торговельному залі кафе.

Кафе-пекарня – різновид кафе, відмітною особливістю якого є виробництво та продаж хлібобулочних і борошняних кондитерських виробів на місці.

Чайний салон – різновид кафе з широким асортиментом чаю, де можна продавати кондитерські, булочні та борошняні кулінарні вироби.

Кав'ярня – різновид кафе з різноманітним асортиментом кави.

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

Кафетерій – заклад ресторанного господарства з самообслуговуванням з асортиментом страв нескладного приготування та напоїв, торговельний зал якого обладнаний торговельно-технологічним устаткуванням, призначеним для роздавання страв.

Їдальня – заклад ресторанного господарства для обслуговування певного контингенту споживачів із різним асортиментом продукції власного виробництва та покупних товарів, у якому страви можуть пропонувати у вигляді скомплектованих раціонів харчування.

Буфет – заклад ресторанного господарства з обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, розміщений у спеціально обладнаному приміщенні, де їжу споживають переважно стоячи або продають «на винос».

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

Фабрика-кухня – заклад ресторанного господарства, призначений централізовано приготувати та поставляти готові до споживання страви в різні місця.

Домова кухня – заклад ресторанного господарства, призначений виробляти продукцію власного виробництва та продавати її домашнім господарствам.

Ресторан за спеціальними замовленнями (catering) – заклад ресторанного господарства, призначений готувати та поставляти готову їжу й організувати обслуговування споживачів в інших місцях за спеціальними замовленнями.

Мережа закладів ресторанного господарства регіону, міста, селища, іншого пункту населення – сукупність закладів різних типів, класів, місткості, форм обслуговування, які реалізують населенню готову кулінарну продукцію, борошняні, кондитерські вироби та напівфабрикати.

Послуга ресторанного господарства – результат діяльності підприємств із задоволення потреб споживачів у харчуванні та проведенні дозвілля.

Послуга харчування – це послуга з виготовлення кулінарної продукції та створення умов для її реалізації та споживання згідно типу та класу підприємства ресторанного господарства.

Виконавець послуги ресторанного господарства – підприємство, організація, підприємець, тобто суб'єкт, що хазяйнує у сфері ресторанного господарства, який надає послугу споживачеві.

Споживач послуги ресторанного господарства – громадянин, який отримує, замовляє або має намір отримати або замовити послуги для особистих потреб.

Процес обслуговування в ресторанному господарстві – це сукупність операцій, які виконуються виконавцем при безпосередньому контакті з споживачем послуг під час реалізації кулінарної продукції й організації дозвілля.

Умови обслуговування – сукупність факторів, які впливають на споживача у процесі отримання послуги.

Якість послуги – сукупність характеристик послуги, які визначають її спроможність задовольняти встановлені або пропоновані потреби споживача.

Безпека послуги – комплекс властивостей послуги (процесу), за яких вона під впливом внутрішніх і зовнішніх небезпечних (шкідливих) факторів діє на споживача, не піддаючи його життя, здоров'я та власність ризику.

Охорона навколишнього середовища – захист навколишнього середовища від несприятливої дії властивостей послуги, продукції.

Екологічність продукції (послуг) – комплекс властивостей продукції, послуг, за яких є вплив на навколишнє середовище, який не піддає його ризику.

Виробничо-торговельна структура закладу ресторанного господарства – це склад усіх його підрозділів із указівкою зв'язків між ними.

Основне виробництво – це сукупність виробничих приміщень, у яких сировина й напівфабрикати переробляються на готову продукцію.

Допоміжне виробництво – це приміщення, у яких виконується прийом товарів, їхнє зберігання, ремонт і налагодження устаткування, переміщення вантажу та ін.

Торговельний підрозділ – це склад залів, барів, буфетів, тобто приміщень, де виконується обслуговування споживачів.

Замовлення – це пропозиція закладу ресторанного господарства щодо поставки йому певної кількості та якості товарів. Замовлення для постачальників є підставою для розроблення проектів договорів поставки, які остаточно оформлюються за участі постачальника та споживача.

Договір поставки – це основний документ, що визначає відносини й обов'язки постачальників та закладів ресторанного господарства, які виступають у ролі споживачів.

Рух товарів – це транспортування товарів від місць їхнього виробництва до місць споживання.

Тара – це виріб, призначений для зберігання кількості та якості товарів під час перевезення, зберігання, проведення вантажно-розвантажувальних операцій.

Упакування – це виріб, невіддільний від продукції, упакованої у нього.

Тарооборот – це поставка, прийом, розкриття, зберігання й повернення тари.

Виробничий процес – це сукупність процесів праці, що перетворюють вихідну сировину на готову продукцію.

Оперативне планування – дає змогу встановити завдання для кожної ділянки виробництва з урахуванням комплексного випуску продукції та найбільш повного використання можливостей виробництва.

Виробнича програма – визначає середньодобовий випуск продукції протягом року з урахуванням сезонності на заготівельних підприємствах.

Наряд-замовлення – денна виробнича програма заготівельного цеху.

План-меню – денна виробнича програма, яка складається щоденно на основі планового меню і є підставою для розрахунку потреби в сировині та напівфабрикатах.

Планове меню розробляють із метою забезпечення різноманітності страв, що пропонуються споживачам у закладі ресторанного господарства за днями тижня, а також чіткої організації постачання закладу сировиною та напівфабрикатами, раціональної організації виробничих процесів у цехах.

Зали підприємств ресторанного господарства – приміщення, де відбувається обслуговування споживачів.

Буфет призначений для відпускання буфетної продукції (алкогольні та безалкогольні напої, пиво, фрукти, кондитерські, тютюнові вироби, хліб та булочні вироби) через офіціантів.

Сервізна – це приміщення для зберігання та видачі офіціантам столового посуду з порцеляни, скла, металу, а також столових наборів.

Білизняна – це приміщення для зберігання та видачі офіціантам столової білизни (скатертин, серветок, ручників, рушників).

Порцеляновий посуд найбільш витончений, відрізняється легкістю, прозорістю, підвищеною міцністю, тому він застосовується переважно в ресторанах, кафе. Порцеляна (персидське слово – “фегфур”) – виріб із тонкої кераміки, що має вигляд спеченого, непроникного для води, просвічуваного в тонких місцях черепка без пор. Для приготування порцеляну використовують глину (каолін), польовий шпат, кварц, а також порцеляновий бій, який отримують із виробів, відбракованих після обпикання.

Фаянсовий посуд відрізняється від порцеляни тим, що він непрозорий із більш товстими стінками, поруватий на зламі. Використовується переважно в ресторанах першого класу та кафе. Слово “фаянс” походить від назви італійського міста Фаєнца – одного з центрів керамічного виробництва. Фаянс – вироби з тонкої кераміки, що мають щільний, мілко поруватий черепок (зазвичай білий), здебільшого вкриті прозорими глазурями, не просвічується, під час удару видає глухий звук. Для виготовлення фаянсу застосовується та сама сировина, що і для виробництва порцеляни.

Керамічний посуд. Із кераміки виготовляють практично всі види столового та чайного посуду. Перевагою керамічного посуду є те, що кераміка менш теплопровідна, ніж метал, і тому забезпечує більш рівномірне нагрівання та повільне остигання страв, що утримуються в посуді. Основною сировиною для виготовлення керамічного посуду – майолікового та гончарного – є глина. Вироби з майоліки випускаються від слабкожовтого до темно-коричневого кольору. Майоліковий посуд покривається глазур'ю як ззовні, так і зсередини. Майоліка (majolica) – вид художньої кераміки; вироби з кольорової обпеченої глини (з крупнопоруватим черепком), укриті непрозорою глазур'ю. Гончарний посуд має природний колір.

Посуд скляний сортовий виготовляється із каліє-натріє-вапняного (звичайного) та каліє-свинцевого (кришталевого) скла.

Мельхіор – це сплав міді (до 80 %) та нікелю (18–20 %).

Нейзильбер – це сплав міді (61,5 %), нікелю (16,5 %), цинку (22 %).

Меню – це перелік страв, кулінарних, борошняних, кондитерських, булочних виробів і напоїв власного виробництва із зазначенням виходу та ціни однієї порції.

Прейскурант – це перелік алкогольних і безалкогольних напоїв, пива, тютюнових, кондитерських виробів та інших закупних товарів із зазначенням їхньої маси, об'єму та ціни за відповідну одиницю продукту, для алкогольних напоїв –ємність пляшки, ціна за пляшку, за 50 та 100 мілілітрів.

Банкет – це урочистий званий сніданок, обід або вечеря, який проводиться на честь якої-небудь особи або події. Приводом може бути ювілей, товариська зустріч, сімейне свято.

Банкет-фуршет організовується під час проведення як офіційних прийомів, так і різних ювілеїв, сімейних свят та інших заходів. Під час проведення банкету-фуршету гості їдять та п'ють стоячи. Банкет-фуршет зазвичай проводять організації, коли в обмежений час необхідно прийняти велику кількість людей.

Банкет-коктейль проводять під час обслуговування учасників офіційних зустрічей (конференцій, нарад, симпозіумів, фестивалів, конгресів, міжнародних ярмарок тощо). На такому банкеті можна прийняти велику кількість споживачів у невеликому приміщенні. Банкет-коктейль переважно нетривалий (1 год), він проводиться у другій половині дня.

Банкет-коктейль-фуршет – це змішаний банкет, у процесі якого використовують форми обслуговування, характерні для банкету-коктейлю та банкету-фуршету.

Фламбірування – це процес доведення страви до готовності з використанням алкогольних напоїв, якими страву спочатку збризкують, а потім підпалюють. Фламбірування страв здійснюється у присутності споживачів, використовуючи поверхню підсобного столу або візка.

Транширування – це порціонування страв, виготовлених у цілому вигляді, при споживачеві. Використовуються приставний стіл або пересувний візок. Офіціант розміщує страву на поверхні візка, а також набори для транширування, тарілки, гарніри та соуси.

Фондю – приготування страв у фондюшниці. Розрізняють сирне, рибне, м'ясне фондю. Під час подання фондю стіл сервірують тарілками у вигляді менажниць, закусочними наборами, виделками для фондю.

Кейтеринг – це виїзне ресторанне обслуговування в будь-якому приміщенні, у відкритій місцевості, на пароплавах тощо.

Сертифікація – процедура, під час якої уповноважений (акредитований) Державним комітетом України зі стандартизації, метрології та сертифікації орган документально засвідчує, що продукція, послуга, процес чи система відповідають установленим вимогам.

Обов'язкова сертифікація здійснюється винятково в межах державної системи управління суб'єктами господарювання, передбачає перевірку та випробування продукції з метою визначення її характеристик (показників) і подальший державний технічний нагляд.

Добровільна сертифікація проводиться з ініціативи самих суб'єктів господарювання на відповідність продукції вимогам, що не є обов'язковими, на основі договору між заявником та органом із сертифікації.

Самосертифікація (заява виробника або постачальника) полягає в тому, що він (виробник або постачальник) сам виконує всі необхідні дії та заявляє про це спеціальним документом або маркуванням продукції (супровідного документа), знаком сертифікації.

Сертифікація третьою стороною проводиться системою органів, що формально не належать ані до виробника, ані до споживача продукції та включають офіційні центри (лабораторії) з випробувань, інспектуючі органи та національні організації зі стандартизації. Сертифікація третьою стороною називається системою сертифікації.

Сертифікат відповідності – документ, виданий уповноваженим (акредитованим) Державним комітетом України зі стандартизації, метрології та сертифікації органом відповідно до правил державної системи сертифікації, що засвідчує, що продукція, послуга, процес чи система належним чином ідентифіковані та відповідають вимогам діючих нормативних документів.

Стандартизація – це встановлення та застосування єдиних правил з метою упорядкування діяльності у визначеній сфері.

За визначенням Міжнародної організації зі стандартизації (International Standard Organization – ISO) **стандартизація** – це процес встановлення та застосування правил з метою упорядкування в цій сфері на користь і за участі всіх зацікавлених сторін, зокрема, для досягнення загальної максимальної економії з дотриманням функціональних умов та вимог безпеки.

Стандарт – нормативний документ, у якому можуть установлюватися правила, загальні принципи, характеристики, вимоги або методи, що стосуються визначених об'єктів стандартизації, і який спрямований на досягнення оптимального ступеня упорядкування у визначеній сфері.

СПИСОК ДЖЕРЕЛ

1. Декрет Кабінету Міністрів України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення». Чинний від 08.04.1993 р.
2. Закон України «Про підприємництво». Відомості Верховної Ради України із змінами та доповненнями, внесеними законами України від 21.12.1999 р. №1328–XIV.
3. Закон України «Про підприємства в Україні». Відомості Верховної Ради України від 27 березня 1991 р., № 24.
4. Закон України «Про захист прав споживачів». Постанова Верховної Ради України від 01.12.2005 р. № 3161–IV.
5. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення». Постанова Верховної Ради України від 17.04.2002 р.
6. Закон України «Про безпеку та якість харчових продуктів» від 23 грудня 1997 року № 771/97–ВР.
7. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію й сертифікацію».
8. ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення».
9. ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания. Общие требования».
10. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24. 07. 2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).
11. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» (затв. Держспоживстандарт України від 01.07.04).
12. Порядок заняття торговельною діяльністю і правила торговельного обслуговування населення (затв. Постановою КМ України від 08.02.95 №108).
13. Рекомендації. «Характеристики підприємств громадського харчування за типами та класами» (Затв. МЗЕЗторгом України від 09.09.99).
14. ГОСТ 30335-95 «Услуги населению. Термины и определения» (міждержавний стандарт, визнаний Україною, як національний).
15. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
16. ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».
17. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування, затверджені наказом Держстандарту України від 27 січня 1999 р. № 37.
18. СанПіН 42-123-5777-91 «Санитарные правила для предприятий общественного питания, включая кондитерские цехи и предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое».
19. СанПіН 4690-88 «Санитарные правила. Содержание территории населенных мест».
20. СанПіН 42-123-4117-86 «Санитарные правила. Условия. Сроки хранения особо скоропортящихся продуктов».

21. ДБН В 2.2-25:2009 «Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)». Наказ регіонального розвитку та будівництва України від 30.12.2009 № 703. Дійсний 01.09.2010 р.
22. СНіП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения».
23. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства / Н. О. П'ятницька, Л. П. П'ятницька та ін. – К. : КНТЕУ, 2006. – 632 с.
24. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания /Л. А. Радченко. – Р-на-Д: Феникс, 2003. – 352 с.
25. Захарченко М. Н. Обслуживание в предприятиях общественного питания. / М. Н. Захарченко, Л. С. Кучер. – М. : Экономика, 1986. – 298 с.
26. Богушева В. И. Бары и рестораны. Искусство обслуживания. Серия “Учебники и учебные пособия” / В. И. Богушева. – Р-на-Д: Феникс, 2004. – 352 с.
27. Барановский В.А. «Организация обслуживания в предприятиях общественного питания», Р-на-Д, Феникс. – 2004 г. – 324 с.
28. Організація роботи бармена /Навчальний посібник. – Малюк Л.П., Кононенко Т.П., Полстяна Н.В., Усіна А.І. – Харків 2002. – 214 с.
29. Малюк Л.П., Кононенко Т.П., Колесник Т.Л. Довідковий посібник “Столовая посуда и приборы для предприятий ресторанного хозяйства разных типов и классов”. – ХДУХТ. – Харків, 2004. – 204 с.
30. Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 03.01.2003 р., № 2. “Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування”.
- 31.Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері бізнесу / Уклад.: О. І. Черевко, Л. П. Малюк, Г. В. Дейниченко. – Х.: Фавор ЛТД, 2003. – 440 с.
- 32.Гордин В. Э. Менеджмент в сфере услуг: учебник / [В. Э. Гордин, М. Д. Сушинская, М.В. Волошинова та ін.]. – СПб.: Бизнес-пресса, 2007. – 271 с.
- 33.Акопій В. В. Організація і технологія надання послуг / В. В. Акопій. – К.: Академія, 2006. – 312 с.
- 34.Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: ученик / В. В. Усов. – М.: Академия, 2003. – 416 с.
- 35.Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства / В. В. Архіпов. – К.: Інкос, 2007 – 280 с.
- 36.Адамчук В. Организация и нормирование труда / В. Адамчук. – М.: Юнити, 2000. – 180 с.
- 37.Курочкин А .С. Организация производства: учеб. Пособие / А. С. Курочкин. – К.: МАУП, 2001. – 216 с.
- 38.Подоровская М. М. Организация труда: конспект лекций / М. М. Подоровская. – К.: МАУП, 2001. – 112 с.
- 39.Фатхутдинов Р. А. Организация производства / Р. А. Фатхутдинов. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 350 с.

40. Шепеленко Г. И. Экономика, организация и планирование производства на предприятии: учеб. Пособие / Г. И. Шепеленко. – Ростов-на-Дону: МАРТ, 2001. – 544 с.
41. Фатхутдинов Р. А. Управление, конкурентоспособностью организации / Р. А. Фатхутдинов. – М.: ЭСКИМО, 2005 – 544 с.
42. Фатхутдинов Р. А. Производственный менеджмент / Р. А. Фатхутдинов. – СПб.: Питер, 2004. – 283 с.
43. П'ятницька Г. Т. Менеджмент громадського харчування: підручник / Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька. – К.: 2001. – 654 с.
44. Радионова В. Н. Организация производства и управления предприятием: учеб. пособие / В. Н. Радионова, О. Г. Туровец. – М.: РИОР, 2005. – 128 с.
45. Орлов П. А. Менеджмент качества и сертификация продукции: учеб. пособие / П. А. Орлов. – Х.: ИНЖЭК, 2004. – 304 с.
46. Семернікова І. О. Економіка підприємства: навч. Посібник / І. О. Семернікова. – Херсон: ОЛДУ-плюс, 2003. – 312 с.
47. Антонова В. А. Стратегическое развитие ресторанного бизнеса: теория и методология исследования / В. А. Антонова. – Донецк: Дон НУЭТ, 2008. – 226 с.
48. Цигилик І. І. Економіка й організація виробництва / І. І. Цигилик, О. І. Мозіль, Н. В. Кірдякіна: – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 176 с.
49. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 468 с.
50. Розова Н. К. Управление качеством / Н. К. Розова. – СПб.: Питер. 2003. – 224.
51. Донченко Л. В., Надтыка В. Д. Безопасность пищевого сырья и продуктов питания / Л. В. Донченко, В. Д. Надтыка. – М.: пищевая промышленность, 1999. – 352 с.
52. Постанова КМ України від 10.01.2002 р. № 14 «Про затвердження Міжгалузевої Комплексної Програми «Здоров'я нації на 2002-2011 роки».
53. Періодичні видання з галузі: журнали – “Питание и общество”, “Ресторанный бизнес”, “Гостинница и ресторан”, “Сертификация і якість”, “Стандарти”, “Персонал”, “Збірник урядових нормативних актів”, “Відомості Верховної Ради”, “Ресторанная жизнь”.
54. Internet ресурси:
 - <http://www.restaurator.ru;>
 - <http://services.rol.ru;>
 - <http://www.turopa.eusurv.org;>
 - <http://www.fqp.nl;>
 - <http://www.amc.gov.ua;>
 - <http://www.kotrakty.com;>
 - <http://www.mfa.gov.ua;>
 - <http://www.nplu.kiev.ua;>
 - <http://www.licence.com.ua;>
 - <http://www.nau.kiev.ua;>
 - <http://www.kiev.obl.gov.ua.>

Навчальне видання

ДАВИДОВА Оксана Юріївна

УСІНА Алла Іванівна

СЕГЕДА Ірина Василівна

РЕСТОРАННИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Підручник

Відповідальний за випуск *С. О. Погасій*

Редактор *К. В. Дюкар*

Комп'ютерне верстання *Є. Г. Панова*

Дизайн обкладинки *Т. Є. Клочко*

Підп. до друку 29.11.2012

Друк на ризографі

Зам. №

Формат 60x84/16

Ум. друк. арк. 14,5

Тираж 300 пр.

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК № 4705 від 28.03.2014