***Тема 8. Сервіс дозвілля в закладах ресторанного господарства.***

**Тема 8.1. Сервіс дозвілля у зрг.**

*Мета: сформувати ґрунтовні знання щодо сервісу розважально – тематичних послуг у закладах ресторанного господарства, більярдний клуб .*

**Ключові терміни:** музичний сервіс, спортивні види розваг, музичний автомат, шоу – програма, рекреаційні послуги.

**План**

1. Сутність сервісу відпочинку, дозвілля, розваг.
2. Сервіс розважальних шоу – програм.
3. Сервіс у місцях масового відпочинку.
4. Сервіс спортивних видів розваг.
5. Музичний сервіс.

**Список рекомендованої літератури:**

**Контрольні питання:**

1. З якого комплексу заходів складається сервіс дозвілля?
2. Як здійснюється сервіс на виставках та ярмарках?
3. Як здійснюється ресторанний сервіс для спортивних глядачів?
4. Вкажіть особливості сервісу шоу – програм?
5. Опишіть особливості задоволення потреб споживачів у місцях масового відпочинку.
6. Як враховується концепція ресторану при виборі музичного сервісу?
7. Як організовують харчування в супермаркетах?
8. Яка специфіка обслуговування учасників форумів?
9. Як організовують харчування в парках?
10. ***Сутність сервісу відпочинку, дозвілля, розваг.***

Індустрія гостинності розвивається швидким темпами завдяки соціальному, економічному і політичному прогресу та завдяки то­му, що кількість подорожуючих суттєво збільшилася.

З метою підвищення конкурентноздатності і прибутку, підпри­ємства готельного господарства намагаються запроваджувати нові прогресивні форми обслуговування та організовувати відпочинок, дозвілля і розваги

Сфера дозвілля поєднує найрізноманітніші види життєдіяльно­сті людини. Дозвіллєва діяльність відрізняється від інших видів життєдіяльності людини тим, що здійснюється відповідно до потреб індивіда, з метою отримання задоволення. Роль дозвілля полягає у відновленні психологічних і фізичних сил людини, підвищенні її освітнього та духовного рівня, здійсненні лише тих занять у вільний час, що відповідають потребам та бажанням людини і приносить їй задоволення у процесі самої діяльності.

Зважаючи на множинність та різноманітність класифікацій до­звілля, загальноприйнятою вважається класифікація дозвілля за та­кими ознаками:

* видом активності: пасивне та активне дозвілля;
* періодичністю: щоденне, щотижневе, святкове, дозвілля під час відпустки;
* тривалістю: короткочасне, довготривале, епізодичне;
* напрями діяльності: творче, рекреаційне, культурне, спортив­не, декоративно-прикладне, туристичне.

Види діяльності, здійснювані під час дозвілля, можуть бути найрізноманітнішими: фізичні навантаження (прогулянки, спорт), аматорські заняття (збирання ягід, грибів, мисливство, риболовля), зацікавлення світом мистецтв(відвідування театрів, кіно, музеїв то­що), інтелектуальна діяльність, спілкування за інтересами на основі вибору, розваги (активні, пасивні), подорожі заради задоволення тощо.

Організація процесу розваг будується за певними принципами:

- добровільний вибір розваг;

- попередня підготовленість до споживання розваг;

- необмежений перелік видів розваг;

- зміна видів розваг;

- дотримання періодичності споживання розваг;

- комбінування розваг з іншими заняттями.

1. ***Сервіс розважальних шоу – програм.***

У розважальних закладах для споживачів зрілого віку важливе значення мають затишок, спокійна музика, ненав'язливий сервіс, вишукане обслуговування, азартна гра в казино. Упродовж вечора може бути запропонована і певна шоу-програма.

Друга важлива складова - інтереси споживачів, за якими їх можна поділити на дві основні групи: споживачі ресторанів і кафе сімейного типу та споживачі закладів "за інтересами" - кабаре, більярд, боулінг, кегельбан, фітнес-центр, топлес, стриптиз тощо.Якщо більшість із перерахованих розваг надається одним закладом, то це заклад клубного типу.

У закладі ресторанного господарства сімейного типу є окремі зали для розваг дітей. Для цього запрошують клоунів, казкових персонажів, проводять конкурси, вікторини, дискотеки.

Для досягнення мети розважальний заклад має надати споживачу програму за різними напрямами розважальної індустрії.

*Для сервісу розважальних програм зрг. повинен мати:*

- відповідні кадри співробітників, які добре знають свою справу;

- кілька танцювальних залів з якісним звуком та світлом, з "живим" ді-джеєм, з різними напрямами музики;

- коктейль-бар з феєричним представленням своїх коктейлів (фрістайл);

- ресторан з відмінною кухнею, відповідним обслуговуванням і "живою" музикою;

- більярд, боулінг;

- казино, ігрові автомати;

- кілька залів "за інтересами": стрип- або топлес-зал, джаз-зал або зал для перегляду відеофільмів.

- конкурси - найбільш проста розважальна шоу-програма. Гості самі беруть в них участь. Чим веселіше і цікавіше організований конкурс, тим яскравіші спогади про той чи інший заклад ресторанного господарства;

- циркові номери з участю жонглерів, фокусників, факірів, дресирувальників різних тварин;

*У закладах ресторанного господарства можна влаштовувати наступні розважальні заходи:*

* святкові заходи за інтересами забезпечуються спеціальними шоу-програмами, наприклад: презентація альбомів або відеокліпів відомого виконавця, творчі вечори, присвячені виходу на екран нового фільму, ювілею відомого актора, показ колекції одягу відомого кутюр'є тощо;
* виступ професійного (професійних) ді-джея зі своєю власною програмою;
* виступи починаючих акторів. Вони корисні як для актора - молодий виконавець одержує можливість виступити перед широкою аудиторією, так і закладу та його гостям;
* виступи артистів розмовного жанру - акторів, сатириків, гумористів, пародистів, клоунів і т.ін., які завдяки особливому інтонаційному забарвленню, темпу і ритму вимовляння фраз чи віршованих рядків, силою звуку, мовною характерністю створюють неповторний образ того, про що або про кого розповідають;
* виступи "зірок першої величини", який надає можливість гостям побачити їх, одержати насолоду від їх виступу;
* виступи шоу-балету дає можливість одержати насолоду від хореографії та костюмів;
* організація змагань в клубі у вигляді шоу, наприклад з боулінгу або більярду;
* організація шоу-програм із сюрпризами, при цьому, як правило, запрошують представників засобів масової інформації.

***3.Сервіс у місцях масового відпочинку.***

Для щоденного відпочинку служать районні парки, сквери, загальноміські зони відпочинку. У вихідні та святкові дні населення залежно від сезону відпочиває на пляжах, виставках, у спортивних комплексах, в загальноміських зонах відпочинку. Під час відпочинку, як правило, підвищується попит на послуги підприємств громадського харчування.

У місцях відпочинку передбачається стаціонарна і сезонна мережа кафе, ресторанів та закусочних. Основну частину її складають вузько-спеціалізовані підприємства самообслуговування (пиріжкові, пельменні, сосисочні, млинцеві та ін.) і роздрібна мережа (кіоски, намети з продажу пиріжків, булочок, бутербродів, напоїв, кондитерських виробів).

Для задоволення попиту відпочиваючих на продукцію громадського харчування в зонах масового відпочинку організовують також розносну торгівлю та обслуговування через виїзні буфети. У цій мережі використовують посуд одноразового користування.

***4.Сервіс під час спортивних змагань, ігор.***

Спортивні змагання зазвичай проводять на стадіонах, кортах та інших спортивних спорудах, де збирається велика кількість людей, глядачів, уболівальників.

При розробці плану обслуговування враховують, що склад команд спортивних змагань включає активну і пасивну частини. До складу активної частини учасників спортивних змагань входять:

- спортсмени основного (діючого) і запасного (дублери) складу команди;

- тренерський склад (головний тренер, перший та другий тренери, помічники, заступники, капітан-тренер, граючий тренер);

- лікарі універсального (командний лікар) і спеціального спрямування (терапевт, хірург, дієтолог, масажист, психолог тощо).

Пасивна частина учасників представлена:

- групою обслуговуючого персоналу (менеджери, асистенти, оператори ві-деозйомки тощо);

- членами родини активної частини учасників;

- представниками клубу тощо.

Окремою частиною є найбільш численна група глядачів спортивних змагань. Окремою групою є певні професійні колективи:

- організатори спортивних змагань;

- група, основним обов'язком якої є підтримання певного порядку до, під час та після змагань (співробітники міністерства внутрішніх справ);

група технічних робітників (монтажники, механіки тощо);

- працівники засобів масової інформації, в тому числі телеоператори, радіо- та телекоментатори, кореспонденти газет і спеціалізованих друкованих видань тощо.

Організація обслуговування харчуванням кожної групи учасників здійснюється в певних типах підприємств ресторанного господарства із застосуванням певних видів меню та (або) раціонів харчування, а також форм та методів обслуговування.

Організація обслуговування харчуванням учасників спортивних змагань за місцем проживання здійснюється у визначених місцях, згідно з певним меню, підібраним командним лікарем-дієтологом з урахуванням енерговитрат, властивих спортсменам певного виду спорту. Вибору виду меню та формам обслуговування активної частини учасників спортивних змагань, зокрема спортсменів основного та запасного складу команди, приділяється велика увага і під час відпочинку, і під час зборів та тренувань.

1. *Музичний сервіс.*

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

Перше місце при організації дозвілля у ресторані займає музичне обслуговування, яке можна поділити на такі види:

1. "Жива" музика: з використанням класичного фортепіано, струнного оркестру, джазу, музики лаунж у виконанні ді-джея.

2. Використання музичних автоматів, відео- та аудіоапаратури.

"Жива" музика, як правило, використовується у закладах високого класу. Для цього до ресторану запрошують професійних музик та артистів. Якість музичного обслуговування залежить від їх професійного рівня, а музичний репертуар - від концепції створення закладу. Це може бути національна, класична, естрадна музика, джаз тощо. Для створення вишуканої атмосфери в залі може звучати музика у виконанні високопрофесійного піаніста, акордеоніста, скрипаля, гурту музикантів та співаків тощо.

Сучасні високотехнічні музичні автомати забезпечують якісне відтворення звуку з вінілових та компакт-дисків, кількість яких коливається від 50 до 120 залежно від моделі. Є моделі музичних автоматів, якими можна керувати на відстані за допомогою дистанційного пульту. Передбачена також можливість програмування послідовності озвучування композицій. Важливою функцією музичного автомата є те, що він дозволяє залучати гостей до створення музичних композицій за своїми уподобаннями. Музичний автомат можна встановлювати на підставці або кріпити на стіні. Дизайн музичних автоматів дозволяє використовувати їх у залах з будь-яким інтер'єром: вони можуть бути оформлені в стилі ретро та модерн. Це вигідно доповнює гармонію елементів декору приміщення.

В усіх випадках музичний автомат стає акустичним і оптичним фокусом приміщення ресторану, кафе, клубу, заворожуючи гіпнотичним блиском хромованих деталей, ланцюжків вогнів з постійно змінним кольором, а в деяких моделях бульбашками повітря, які піднімаються вгору в скляних трубках.

Використання сучасної аудіо- та відеоапаратури дозволяє не тільки озвучувати зали ресторанів, а й демонструвати відеофільми (ресторан "Міміно", м. Київ), футбольні матчі (ресторан "Терра", м. Київ), дивитися інші спортивні передачі (бар-клуб "Гараж", м. Київ), слухати ностальгічні ліричні пісні Олександра Вертинського чи Петра Лещенка (ресторан "Діксіленд", м. Київ тощо).

Однією з останніх розробок у сфері звукової техніки стало "караоке", яке швидко набуло популярності по всьому світу.

Караоке - спеціальна технологія запису звуку на цифрових носіях (звукові та комп'ютерні компакт-диски, диски формату МР3 і DVD), при використанні якої на носіях окремими потоками

цифровому вигляді записуються всі інструменти, голоси та так званий "відео-ряд", в якому містяться відео-кліпи і тексти пісень. При відтворенні таких записів одночасно зі звукорядом (пісня або музика) на екрані демонструється відео-ряд. Основним є те, що у будь-який момент можна відключити голос співака-виконавця (або всіх виконавців, якщо їх декілька), у той же час на екрані з'являться тексти пісень (у вигляді титрів), швидкість подання яких відповідає голосу-оригіналу. Слухаючи звукоряд і сприймаючи титри з екрана, люди співають у мікрофон і отримують можливість спробувати себе як співака.

При ресторані може бути організований широкий спектр послуг-розваг, що наближає такий заклад до клубного формату. Це може бути шоу-програма, дискотека, виступи фокусників тощо.

При поєднанні ресторану з нічним клубом ускладнюється робота з музичного обслуговування. Стрижневим елементом концепції клубу стає особа ді-джея, який, створюючи музичні композиції, формує особливу атмосферу і настрій відвідувачів. Завдання його полягає у міксуванні (поєднанні) музики з ритмом таким чином, щоб перехід однієї композиції в іншу був практично непомітним. Так формується сет, що забезпечує звучання музики практично без перерви. Найбільш кваліфіковані ді-джеї за допомогою спеціальної апаратури (музичні процесори, сиквенсори тощо) вставляють до міксованих композицій різні акустичні ефекти. Ді-джей може працювати у різних стилях, створюючи мікси згідно зі своїми уявленнями та уподобаннями (диско, фанк, хіп-хоп, ейсд-джаз, драм-енд-бейс, техно, хаус, латино, трабл, даб, тренс тощо). Це має бути людина артистична, яка здатна відчувати настрій гостей.

У клубі можуть працювати одночасно декілька ді-джеїв (наприклад, у нічному клубі "Ultra", м. Київ - 30 чол.) . Кожен з них демонструє різні течії, стилі, напрями, використовує різні музичні прийоми. Для перевірки правильності вибору вони застосовують даплейти - авторські записи музичних композицій, які перевіряються на данс-полі (танцювальному майданчику) для виявлення сприйняття музики аудиторією. Періодично ді-джеї обговорюють особливості створених ними композицій, що сприяє подальшому розвитку цього напряму розваг.

Важливе значення для забезпечення якісного музичного обслуговування має спеціальна апаратура, а також інжиніринг при проектуванні, монтажі, інсталяції високоякісного обладнання для фонового озвучування будь-яких приміщень закладів ресторанного господарства.