

РОЗДІЛ 1. Організація процесу обслуговування та його матеріально-технічне забезпечення

Тема 1.1. Вступ. Основні типи закладів ресторанного господарства, їх характеристика

ЛЕКЦІЯ № 2

Тема лекції. Класифікація і загальна характеристика закладів ресторанного господарства

Ключові терміни: *заклад ресторанного господарства, тип закладу, заклад основного типу, спеціалізований заклад, ресторан, кафе, бар, ресторан за спеціальним замовленням, їдальня, буфет, фабрика-кухня, фабрика-заготівельня, домашня кухня, закусошна, клас закладу*

ПЛАН

1. Класифікація закладів ресторанного господарства згідно ДСТУ 4281-2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
2. Характеристика основних типів закладів ресторанного господарства.
3. Класи закладів ресторанного господарства.
4. Вимоги до закладів ресторанного господарства.

Рекомендовані джерела

1.	Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: Підручник для ВУЗів. Видання 2-ге перероб і доп./За заг. ред. проф. Н.А. П'ятницької. К.: Кондор-Видавництво, 2015. 557 с.	16-19
2.	Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. – 2-ге вид. Київ. Ліра-К, 2015. 338 с.	9-27
3.	Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навчальний посібник / Машир М.П., Пасюк А.П. – К.: Кондор-Видавництво, 2017. 392 с.	10-21
4.	Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: Навчальний посібник./ О.В. Новікова та ін. Харків Світ Книг, 2014. 411 с.	17-36
5.	http://westudents.com.ua/knigi/609-organizatsiya-restorannogo-gospodarstva-arhpov-vv.html	

1. Класифікація закладів ресторанного господарства згідно ДСТУ 4281-2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»

Мережа підприємств ресторанного господарства представлена різноманітними їх типами.

Необхідність типізації і спеціалізації пов'язана із різнохарактерним попитом населення на види харчування, контингентом, що обслуговується тощо.

Згідно діючих нормативних документів, ДСТУ 4281 : 2004. «Заклади ресторанного господарства. Класифікація.», затверджені основні типи підприємств ресторанного господарства і їх характеристики, а саме приблизний асортимент продукції, що випускається, методи і форми обслуговування, особливості організації роботи.

Заклад – це організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє або/і доготовляє, продає і організовує споживання продукції власного виробництва і закупних товарів, а також може організовувати дозвілля споживачів.

Тип закладу визначається за сукупністю загальних характерних ознак торговельно-виробничої діяльності закладу ресторанного господарства, до яких належать:

- асортимент продукції;
- рівень обслуговування;
- номенклатура надаваних послуг;
- рівень матеріально-технічної бази.

Основними типами підприємств ресторанного господарства є:

- ✓ ресторан
- ✓ бар
- ✓ закусочна
- ✓ їдальня
- ✓ кафе
- ✓ буфет
- ✓ фабрика-заготівельня
- ✓ фабрика-кухня
- ✓ зимова кухня

Класифікація закладів ресторанного господарства за різними ознаками.

Основні ознаки класифікації закладів ресторанного господарства (ДСТУ 4281 : 2004):

- за видом економічної діяльності
- торгівельно-виробничими ознаками
- класами
- комплексом продукції і послуг
- сезонністю
- потужністю
- характером контингенту
- використовуваними методами обслуговування.

I. За видами економічної діяльності заклади ресторанного господарства поділяють на групи:

1.1. Заклади, які здійснюють продаж їжі і напоїв, призначених для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них.

Кафетерій, ресторан, кафе, закусна

1.2. Заклади, які здійснюють продаж напоїв та обмеженого асортименту закусок до них, призначених для споживання на місці, з показом розважальних програм або без них.

Бар

1.3. заклади, які здійснюють продаж їжі і напоїв за зниженими цінами для споживачів об'єднаних за професійними ознаками.

Їдальні, буфети.

1.4. Заклади, які постачають, їжу приготовлену централізовано для споживання в інших місцях.

Фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, зимова-кухня, ресторан кейтеринг.

II. За торгівельною ознакою:

2.1. Заклади, які продають продукцію і організують її споживання в торгівельному залі.

Ресторани, бари, кафе, їдальня, закусна, кафетерій.

2.2. Заклади, що продають продукцію для споживання за його межами.

Фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, зимова-кухня, ресторан кейтеринг.

III. За виробничою ознакою поділяють на ті, що мають власне виробництво і ті, що не мають його.

Заклади, що мають власне виробництво поділяють.

3.1. Ті, що здійснюють виробництво кулінарної продукції, переробляють сировину індустріальними методами, виготовляють н/ф і готову продукцію, постачають в інші заклади (фабрика-кухня, удова-кухня).

3.2. Ті, що поєднують виробництво продукції з обслуговуванням споживачів, причому працюють на сировині (ресторани, їдальня).

3.3 Ті, що працюють на н/ф і готовій продукції (ресторани-вагони, їдальні-доготівельні, заклади швидкого обслуговування).

IV. За ознакою комплексу продукції і послуг розрізняють

4.1. Заклади основного типу:

- *ресторан*
- *кафе*
- *закусочна*
- *їдальня*
- *бар*
- *кафетерій*
- *буфет*
- *фабрика-заготівельня*
- *фабрика-кухня*
- *удова-кухня*
- *ресторан за спеціальним замовленням.*

4.2 Спеціалізовані:

- *ресторани з національною кухнею*
- *кафе-морозиво*
- *кафе-кондитерська*
- *закусочна млинцева, пиріжкова, піцерія*
- *бар пивний, винний.*

4.3 Комбіновані заклади – це об'єднання декількох закладів різних типів в одній будівлі. Вони надають споживачу можливість вибору в одному місці кількох видів послуг: послуг, що надають ресторани і бари, більярдний клуб і кафе-бар тощо.

V. За потужністю заклади характеризуються кількістю місць і обсягом продукції, що виробляється.

Типовими проектами передбачено.

- Їдальні 50, 100, 150, 200, 250, 300, 400, 500 і більше місць.
- Ресторани 100, 150, 200, 400, 500 місць.
- Фабрики-кухні 15, 25, 40 тонн тощо.

VI. За характером контингенту, який обслуговується.

6.1. Загальнодоступний заклад р/г, продукцію і послуги в якому може одержати будь-який споживач.

6.2. Закритий заклад р/г, продукцію і послуги в якому може одержати певний контингент споживачів за місцем служби, роботи, навчання.

6.3. Заклади, які обслуговують визначений контингент споживачів: мешканців готелів, мотелів, глядачів в закладах культури, аеропортах тощо.

VII. За сезонністю:

7.1 *постійно діючі* заклади ресторанного господарства, що працюють цілий рік,

7.2 *сезонні*, що працюють у весняно-літній період.

Заклади ресторанного господарства можуть бути стаціонарними та пересувними – автоїдальні, автобуфети, вагони ресторани тощо.

2. Характеристика основних типів закладів ресторанного господарства

При визначенні типу підприємства враховують наступні фактори:

- асортимент продукції, що реалізується, різноманітність та складність приготування;
- технічне оснащення (матеріальна база, інженерно-технічне оснащення і обладнання, склад приміщень, архітектурно-планове рішення, тощо);
- методи обслуговування;
- кваліфікація персоналу;
- якість обслуговування (комфортність, етика спілкування тощо);
- види послуг.

Ресторан – найбільш комфортабельне підприємство ресторанного господарства, в якому організація харчування поєднана з організацією відпочинку.

Ресторан – це підприємство ресторанного господарства з широким асортиментом страв складного приготування, включаючи на замовлення і фірмові, вино-горілчані, кондитерські вироби, з підвищеним рівнем обслуговування.

Ресторани розміщують на центральних вулицях, залізничних вокзалах, автовокзалах, аеропортах, при готелях, в місцях масового відпочинку: парках, садах, приміських зонах, в місцях, де знаходяться історичні та архітектурні пам'ятники.

Бар – спеціалізоване підприємство з барною стійкою, призначене для приготування та реалізації змішаних напоїв в широкому асортименті та організації відпочинку.

Призначення бару – надати можливість відвідувачам відпочити в затишній або іншій обстановці, послухати музику, подивитись виступ артистів, відеопередачу.

В залежності від асортименту бари поділяють на: пивні, винні, молочні, коктейль-холи, коктейль-бари, снєк-бари та ін.

Бари розміщують в адміністративно-культурних і торгових центрах, в мікрорайонах, при ресторанах, кафе, готелях.

В залежності від розміщення в будівлі бари бувають: вестибюльні (місце зустрічей), ресторанны, допоміжні (на поверхах), бенкетні (в бенкетних залах), міні-бари (в номерах готелів).

Меню барів містить не тільки змішані напої, але і натуральні міцні напої, холодні і гарячі змішані напої.

У всіх барах повинні бути: стереофонічна апаратура, відеоапаратура, екрани.

Кафе – підприємство ресторанного господарства, призначене для відпочинку відвідувачів з обмеженим асортиментом продукції (яєчні, сосиски, бульйони, булочки, а також гарячі напої, соки, морозиво тощо).

Є такі кафе:

- в залежності від продукції: кафе-морозиво, кафе-кондитерська, кафе-молочне;
- по контингенту відвідувачів: дитяче, молодіжне. Дитячі кафе оформлені мотивами казок. Тут є танцювальний майданчик, обслуговування ведеться офіціантами або самообслуговуванням.

Їдальня – загальнодоступне або те, що обслуговує певний контингент відвідувачів, підприємство ресторанного господарства, яке виготовляє і реалізує страви.

Їдальня – найпоширеніший тип підприємств ресторанного господарства. Обслуговування ведеться методом самообслуговування з прилавків, стійок-накопичувачів, конвеєрних ліній комплектацій.

Є такі їдальні:

- по асортименту продукції, що реалізуються – загального типу і дієтичні;
- по контингенту відвідувачів: шкільна, студентська.
- по місцю розміщення – загальнодоступна, по місцю навчання, роботи.

Закусочна – підприємство із обмеженим асортиментом страв нескладного приготування.

Є загального типу і спеціалізовані (пельменна, піцерія). Відвідувачі можуть приймати їжу сидячи і стоячи.

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

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

Фабрика-кухня – це заклад ресторанного господарства, призначений для централізованого приготування і постачання готової їжі для споживання у

різних місцях: у авіакомпаніях, у пунктах «їжа на колесах», буфетах, закладах швидкого обслуговування тощо.

Домова кухня – це заклад ресторанного господарства, призначений для централізованого виготовлення готової продукції та продажу її домашнім господарствам.

3. Класи закладів ресторанного господарства

Клас підприємств ресторанного господарства – це сукупність відмінних ознак підприємств певного типу, які характеризуються якістю представлених послуг, рівнем і умовами послуг.

Класи підприємств: люкс, вищий і перший присвоюють лише ресторанам і барам.

Їдальні, кафе і закусочні на класи не поділяються.

Згідно діючих стандартів **клас люкс** присвоюють ресторанам і барам, які відрізняються від інших унікальним характером планового рішення споруди в цілому і приміщень для клієнтів, а також максимальним рівнем комфортності, вишуканим інтер'єром, широким вибором послуг, оригінальним асортиментом вишуканих страв і напоїв.

Повинно бути в наявності сучасне інженерне обладнання. Меблі, столовий посуд, столова білизна, освітлювальні прилади виконуються для таких закладів на замовлення. Меню – віддруковане на кількох мовах, проілюстроване. Одяг і взуття обслуговуючого персоналу – єдиного зразка. Висококласний обслуговуючий персонал усього закладу.

В ресторанах класу люкс використовують посуд металевий, фарфоровий, кришталевий найвищої якості.

Вищий клас присвоюється ресторанам і барам, які мають оригінальні інтер'єри, широкий вибір послуг, комфортність, асортимент оригінальних, вишуканих фірмових страв і на замовлення, а також напоїв і коктейлів.

Ресторан вищого класу має в розпорядженні бенкетний зал, приміщення красиво оформлене і витримане в єдиному стилі. Меблі, посуд, столова білизна – найкращої якості. Меню на двох-трьох мовах, проілюстроване.

Ресторани і бари **першого класу** повинні мати гармонійні інтер'єри, пропонували комфортність і вибір послуг, різноманітний асортимент страв у тому числі і фірмових.

Посуд фарфоровий, прибори з нержавіючої сталі звичайного зразка

4. Вимоги до закладів ресторанного господарства

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

До загальних вимог відносять наступні:

- у закладах ресторанного господарства всіх типів і класів повинні забезпечуватися безпека життя і здоров'я споживачів та збереження їхніх речей, виконання санітарних вимог та технічних норм і правил, чинних ДСТУ, ГОСТів, ТУ, збірників рецептур страв, кулінарних і кондитерських виробів, наказів про порядок розробки та затвердження технологічної документації на фірмові страви, кулінарні та борошняні кондитерські вироби;
- в усіх закладах ресторанного господарства рекомендується передбачати умови для можливості пересування інвалідів на колясках;
- заклади ресторанного господарства повинні мати необхідні, відповідно до свого типу, виробничі, торговельні та побутові приміщення, а також устаткування для приготування та продажу їжі, що відповідають екологічним та санітарно-гігієнічним нормам, правилам техніки безпеки та протипожежним вимогам;
- склад і площі приміщень закладів повинні відповідати будівельним нормам і санітарно-технічним вимогам до сфери ресторанного господарства;
- архітектурно-планувальні рішення та матеріально-технічне оснащення приміщень закладів ресторанного господарства мають базуватися на принципах раціональної організації виробничо-торговельних процесів;
- у закладах ресторанного господарства має бути забезпечена

відповідно до типу і класу гармонія зовнішнього та внутрішнього оформлення;

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

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

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

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

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

- місцезнаходження закладу і стану прилеглої території;
- вид, тип та особливості будівлі;
- комфортність, зовнішній і внутрішній дизайн приміщення;
- оснащення закладів устаткуванням, меблями, посудом, столовими наборами, білизною;
- процес обслуговування;
- асортимент продукції та вимоги до оформлення меню, прейскуранта і карти вин;
- кваліфікація персоналу;
- номенклатура додаткових послуг.