

Тема. Послуги закладів ресторанного господарства

ПЛАН

1. Загальна характеристика послуг.
2. Класифікація та характеристика послуг за основними ознаками
3. Вимоги до послуг харчування.

ОПОРНИЙ КОНСПЕКТ

1. Загальна характеристика послуг

Основні характеристики послуг:

- *невідчутність*: відсутність товару;
- *послугу не можна заздалегідь продемонструвати*;
- *невід'ємність надання послуги від споживача*: залучення споживача в процес обслуговування;
- *неможливість збереження*: послуги не можна зберігати; проблеми із піковим завантаженням закладу в певні години та дні;
- *відсутність права власності на послугу*, оскільки клієнт не може володіти послугою.

У процесі обслуговування, як правило, заклади ресторанного господарства надають споживачам комплекс послуг. *Перелік послуг, що надають заклади ресторанного господарства, залежить від типу і класу закладу.*

Особливості послуг в сфері ресторанного господарства

- *неодночасність процесів виробництва і споживання*. Окремі послуги РГ не пов'язані з присутністю споживача;

- неможливість накопичення і зберігання послуг у ресторанному господарстві;
- терміновий характер послуг в ресторанному господарстві;
- широка участь персоналу в процесі обслуговування, людський чинник, його вплив призводить до мінливості якості послуг;
- сезонний характер на послуги РГ;
- взаємозалежність послуг і мети відвідування закладу;
- послуги ресторанного господарства не мають заздалегідь готової форми, вони формуються в ході обслуговування при взаємодії виконавця і споживача.

2. Класифікація та характеристика послуг за основними ознаками

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

- послуги харчування;
- послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів;
- послуги з реалізації продукції;
- послуги організації обслуговування споживачів (реалізація продукції та організація її споживання);
- послуги з організації дозвілля;
- інформаційно-консультативні послуги;
- інші послуги.

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

- виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів, у тому числі у складному виконанні та з додатковим оформленням;
- виготовлення страв з сировини замовника;

- послуга кухаря, кондитера з виготовлення страв, кулінарних і кондитерських виробів удома.

Послуги з реалізації продукції включають:

- реалізацію кулінарних та кондитерських виробів за межами закладу ресторанного господарства;
- відпуск обідів додому;
- комплектування наборів кулінарної продукції в дорогу, в тому числі туристам для самостійного приготування;
- реалізація кулінарної і факсимільного зв'язку;
- гарантування збереження особистих речей і цінностей споживача; виклик таксі на замовлення;
- паркування особистого транспорту споживачів на організованій стоянці тощо.

Послуги з організації споживання продукції та обслуговування споживачів включають:

- організацію обслуговування свят, сімейних обідів, ритуальних заходів;
- організацію обслуговування учасників конференцій, семінарів, нарад, культурно-масових заходів тощо;
- послуги офіціанта (бармена) з обслуговуванням вдома;
- доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів, у тому числі в бенкетному виконанні;
- доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення і обслуговування споживачів на пасажирському транспорті (у тому числі в купе, салоні літака);
- доставку кулінарної продукції, кондитерських виробів і обслуговування споживачів на робочих місцях і вдома;
- доставку кулінарної продукції, кондитерських виробів і обслуговування в номерах готелю;

- бронювання місць у залі закладу ресторанного господарства;
- продаж талонів та абонементів на обслуговування скомплектованими раціонами.

Інформаційно-консультативні послуги включають:

- консультації спеціаліста з виготовлення, оформлення кулінарної продукції, кондитерських виробів та сервірування столу;
- консультації дієтичної сестри з питань використання дієтичної продукції при різних захворюваннях (у дієтичних їдальнях);
- організацію навчання кулінарної майстерності

Послуги з організації дозвілля включають:

- організацію музичного обслуговування;
- організацію проведення концерту, програм вар'єте;
- забезпечення газетами, журналами, настільними іграми, ігровими автоматами, більярдом тощо.

До **інших послуг** включають: прокат столової білизни, посуду, наборів, інвентарю; продаж фірмових значків, квітів, сувенірів; надання парфумерних, засобів для чищення взуття; дрібний ремонт та чищення одягу; пакування страв та надання споживачам телефонного та факсимільного зв'язку; гарантування збереження особистих речей і цінностей споживача; виклик таксі на замовлення; паркування особистого транспорту споживачів на організованих стоянках тощо.

3. Вимоги до послуг харчування

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

При їх наданні слід враховувати вимоги ергономічності, що характеризується відповідністю умов обслуговування гігієнічним, антропометричним та фізіологічним можливостям споживання. Дотримання

вимог ергономічності сприяє забезпеченню комфортності обслуговування, збереженню здоров'я і працездатності споживача.

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

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

Послуги закладів ресторанного господарства та умови їх надання мають бути *безпечні для життя і здоров'я* споживачів, забезпечувати збереження їхнього майна і охорону навколишнього середовища. Умови надання послуг повинні відповідати вимогам діючої нормативної інформації за рівнем шуму, вібрації, освітлення, стану мікроклімату, санітарним нормам і правилам, архітектурно-планувальним і конструктивним рішенням, вимогам електро-, пожежо- та вибухобезпечності. *Екологічна безпека* має забезпечуватися дотриманням встановлених вимог охорони навколишнього середовища до території, технічного стану та утримання приміщень, вентиляції, водозабезпечення, каналізації тощо, а також положень державних стандартів системи безпеки праці.

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