

ТЕМА: Ресторанне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, концепція, класифікація

Мета: ознайомити студентів із класифікацією ресторанів, особливостями розвитку сфери гостинності

Тип: повідомлення та засвоєння нових знань

Форма: лекція

Обладнання: конспект лекції, дидактичний матеріал, завдання до виконання самостійної роботи

Рекомендована література:

1. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства: навч. посіб. К.: Кондор, 2012. 338 с.
2. Данько Н. І. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с.
3. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.
4. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підруч. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.

План

1. Характеристика основних типів підприємств ресторанного господарства при готелях
2. Умови, системи та методи харчування в готелях
3. Організація сніданків в готелі

1. Характеристика основних типів підприємств ресторанного господарства при готелях

Підрозділ служби ресторанного господарства є невід'ємною частиною готельного бізнесу. **Готельні ресторани** – це не тільки престиж і обличчя готелю, але і основне джерело прибутку (близько 1/3 доходів готельного комплексу припадає на ресторан).

У процесі обслуговування споживачів ресторанне господарство відіграє особливо важливу роль і набуває специфічних рис, що дозволяє вважати ресторанне господарство в курортно-туристичних центрах складовою індустрією туризму. Характерною особливістю обслуговування споживачів в готелях є надання їм повного комплексу послуг (сніданок, обід, вечеря).

Розрізняють два основних шляхи задоволення попиту – для організованих та індивідуальних туристів.

Організовані туристи, як відомо, сплачують гроші за харчування заздалегідь, коли купують путівку. Однак, витрати організованих туристів не вичерпуються придбанням путівки. Вони додатково купують фрукти, морозиво, напої тощо. Задоволенню цих потреб значною мірою сприяє розгалуженість мережі підприємств ресторанного господарства, рівень та якість обслуговування в них.

На відміну від організованих туристів, туристи-індивідуали сплачують послуги окремо (вартість додаткових послуг не включена до вартості проживання).

Ресторанне господарство створює умови для досягнення суспільних цілей розвитку туризму. У ресторанах зустрічаються та знайомляться люди з різних країн, тут створюється сприятливе оточення для взаєморозуміння, корисних, ділових контактів, розвитку громадського та культурного життя.

Ресторанне господарство отримує значну частку доходів як від внутрішнього, так і міжнародного туризму, активізує валютні надходження, створює умови для «експорту» послуг і входження їх до міжнародного ринку.

До того ж, «експорт» послуг здійснюється на досить вигідних умовах оскільки він не пов'язаний з транспортними витратами.

У ресторанному господарстві зосереджена значна частина матеріальнотехнічної бази туристичної індустрії. Від якості будівництва, рівня устаткування й обладнання, різноманітності її типів залежить ступінь комплексного обслуговування та задоволення потреб туристів у різних туристичних районах країни.

У залежності від режиму підприємства ресторанного господарства поділяються на цілорічні та сезонні, а за організацією слід розрізняти закриті, відкриті та змішані.

Однією з форм підприємств ресторанного господарства, що сприяє кращому пізнанню традицій і культури країни перебування, є **етнографічні ресторани** та кафе, тобто такі, де національні особливості проявляються в інтер'єрі, одязі офіціантів, репертуарі оркестру та, найголовніше, в асортименті страв і напоїв.

Такі ресторани, як правило, користуються більшим попитом. Разом з тим, типи і мінімальна місткість закладів ресторанного господарства чітко регламентується.

Специфіка готельного ресторану, на відміну від міського в тому, що його робота тісно пов'язана не лише з самою ресторанною службою, але й з усіма підрозділами готелю.

Порожній під час обіду і вечері готельний ресторан – головна турбота для багатьох менеджерів. І якщо сніданок можна продати гостю «примусово», включивши його до послуги розміщення в один пакет, то для обіду і вечері слід розробляти спеціальні програми.

Якщо готель розташований в місці високої прохідності, можна подумати про благоустрій вуличної тераси. Літнє кафе не тільки принесе дохід, але і буде непоганою рекламою готельного ресторану, привертаючи туди клієнтів зі сторони. Ресторанній службі готелю слід не забувати про банкетне обслуговування. Якщо в ресторані немає банкетних залів, можна організовувати виїзне банкетне обслуговування на різних майданчиках міста, пропонуючи високоякісний сервіс і різноманітне меню, що принесе істотний додатковий прибуток.

В залежності від асортименту страв, що реалізуються в готелях, форм обслуговування, характеру торгово-виробничої діяльності підприємства громадського харчування розділяються на різні типи.

Ресторани – заклади ресторанного господарства (ЗРГ), в яких поєднується організація харчування з відпочинком гостей готелю. В них пропонується більш широкий асортимент страв, напоїв, кулінарних виробів складного приготування, у тому числі фірмових страв. Відвідувачів у ресторані обслуговують офіціанти. Якщо у ресторані харчуються іноземні туристи, офіціанти повинні знати одну іноземну мову. Для готелю, в якому більше 300 номерів, ресторан буде достатньо великим. У такому великому готелі зазвичай є головний, фірмовий ресторан і повсякденний – для сніданків, обідів і вечерь. Фірмовий ресторан зазвичай використовується для банкетів і прийомів, обслуговування учасників з'їздів і конференцій.

Ресторани мають категорії: люкс, вищу, першу, другу.

Основною задачею офіціантів ресторану готелю є швидке та культурне обслуговування (особливо час сніданку та обіду). В готельних комплексах використовують різні форми обслуговування офіціантами: накриття столів буфетів у залі, реалізація скомплектованих сніданків, обідів, приймання попередніх замовлень, бригадне обслуговування. Кількість місць в торгових залах має відповідати місткості готелю.

Бари – заклади ресторанного господарства, в яких реалізуються напої та закуски. Їх обладнують в приміщеннях готелів, ресторанів, кафе. Вони можуть бути і самостійними підприємствами. В барах категорії люкс, вищої та першої споживачів в залі обслуговують офіціанти, за барною стійкою – бармени. В барах другої категорії у залі використовується самообслуговування, за барною стійкою споживачів обслуговує бармен, за буфетним прилавком – буфетник. В барах категорії люкс, кількість місць за барною стійкою не менш 50% кількості місць за столами, вищої категорії – не менша 25%, першої категорії – не менш 20%. В барах різної категорії правила забезпечення посудом, меблями, засобами реклами, музичне обслуговування таке, як і в ресторанах відповідної категорії.

Асортимент продукції бару дуже різноманітний так що може задовольнити потреби навіть найвибагливішого клієнта.

Бари готелю повинні знаходитися під постійним контролем ресторанних менеджерів. Готелю вигідно його утримувати: продаж напоїв дає значно більше прибутку, чим продаж продукції ресторанного господарства. Залежно від свого розміру готель може мати декілька барів різного типу. Наприклад, вестибюльний, ресторанний, міні-бари або навіть нічний бар. Ефективність роботи бару вимірюється рівнем реалізації відсотковим відношенням собівартості реалізованих за певний період напоїв та інших продуктів до суми виручки за них. Чим частіше перевіряється рівень реалізації, тим кращий контроль над роботою бару. Рівень реалізації в 16–24% вважається нормальним.

Буфет – заклад ресторанного господарства, в якому реалізують головним чином холодні закуски, солодкі страви, холодні та гарячі напої, соки, кондитерські вироби. Буфети призначені для швидкого обслуговування споживачів. В готелях організують поповерхові буфети, що обслуговують споживачів. Вони працюють за методом самообслуговування та розміщуються з розрахунку один буфет на два-три поверхи. Режим роботи передбачає забезпечення харчуванням в ранкові та вечірні години.

2. Умови, системи та методи харчування в готелях

Для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства при готелі пропонують різні умови харчування.

Розрізняють дві основні системи обслуговування:

Європейський план (EP) – готельний тариф, що визначений на основі вартості розміщення без врахування харчування. В цьому випадку точний час прибуття гостя в готель не є принциповим бо не потребує додаткових витрат готелю.

Американський план (AP) – готельний тариф, до якого включена вартість триразового харчування.

Модифікований американський план (MAP) чи континентальний план (continental plan) означає, що можуть обрати номер в комплекті з дворазовим або триразовим харчуванням. Використання цього плану потребує врахування ряду організаційних моментів. Дуже важлива точна фіксація часу приїзду та від'їзду клієнтів. З цією метою на реєстраційних картках гостей та готельних рахунках крім часу прибуття та вибуття проставляють спеціальні коди при прибутті і вибутті гостя.

Методи обслуговування

При організації сніданків, обідів і вечерь застосовують різні методи обслуговування споживачів:

- обслуговування «а ля карт»;
- «а парт»;
- «табльдот»;
- шведський стіл;
- буфетне обслуговування.

Обслуговування «а ля карт». Споживачі вибирають з меню ті страви та напої, які бажають. Замовлення передається на кухню і відразу ж починається приготування та сервірування замовлених страв і напоїв. При такому обслуговуванні споживач має можливість одержати від офіціанта пораду.

Обслуговування «а парт». Застосовують цей метод обслуговування споживачів так: попередньо отримують замовлення та обслуговують споживачів у встановлений проміжок часу. Дуже часто так обслуговують у будинках відпочинку та в курортних готельних підприємствах.

Обслуговування «табльдот». Відрізняється від «а парт» тим, що всіх споживачів обслуговують в один і той самий час і пропонують однакове меню. Обслуговування починається тоді, коли всі зберуться за столом. Застосовують у пансіонатах, будинках відпочинку й інших засобах розміщення, де виробничі потужності та можливості виробничих цехів обмежені.

Обслуговування «шведський стіл». В наявності широкий вибір страв, до яких є вільний доступ. Споживач за бажанням обирає страви, запропоновані

підприємством ресторанного господарства. Асортимент страв і напоїв залежить як від категорії підприємства готельного господарства, так і від країни.

Види сервісу в ресторані

Залежно від контингенту споживачів, яких обслуговують, та категорії й оснащення закладів ресторанного господарства використовують різні види сервісу.

Найбільш розповсюдженими є обслуговування:

- французьке;
- англійське;
- американське;

При всіх видах сервісу обслуговування здійснюють офіціанти.

Французький сервіс. Цей вид сервісу притаманний для ресторанів високого класу. Особливість французького сервісу полягає в тому, що велике блюдо з розкладеною на ньому стравою демонструють споживачам. При цьому враховується візуальне сприйняття сервірованої їжі, що, безсумнівно, позитивно впливає на апетит. Підходячи до споживача з лівого боку, офіціант переносить страву в його тарілку. Існує і такий варіант французького сервісу, коли офіціант пропонує страву споживачу, який сам себе обслуговує.

Французький сервіс забезпечує бригада обслуговуючого персоналу, до складу якої входять:

- менеджер ресторану;
- старший офіціант, відповідальний за чотири столики, який зустрічає споживача, розповідає про меню і приймає замовлення; стежить за оперативністю обслуговування й особисто розкладає страву в тарілки, здійснює нарізку тощо;
- помічник старшого офіціанта приймає замовлення на напої, подає страви;
- офіціант, який подає воду, а також передає замовлення на кухню, привозить візки зі стравами, прибирає зі столу;
- сомельє.

Французький вид сервісу може бути використаний як при обслуговуванні окремих столиків, так і банкетних столів.

Переваги французького сервісу:

- постійний контакт зі споживачем;
- споживач сам визначає бажану порцію.

Недоліком французького сервісу є його трудомісткість.

Англійський сервіс (обслуговування з приставного столика). Офіціант викладає страву на тарілку на приставному столику, потім подає її споживачеві з правого боку. Якщо потрібно додати страву, офіціант використовує чисті тарілки, а також столовий набір. Цей вид сервісу є трудомістким, тому він рекомендується тільки для обслуговування окремих столиків. Перевагою англійського сервісу є ідеальний контакт зі споживачами, а недоліком – великі витрати часу.

Американський сервіс. Страви розкладають на тарілки безпосередньо на кухні. Офіціанти розносять і розставляють тарілки перед споживачами.

Цей вид користується популярністю завдяки простоті й оперативності.

Переваги американського сервісу:

- не потребує великих затрат праці;
- задіяна незначна кількість персоналу.

Недоліки американського сервісу:

- недостатній контакт зі споживачем;
- визначена заздалегідь порція.

Німецький сервіс. Страву розкладають на велике блюдо і ставлять на стіл на доступній від споживача відстані, щоб він міг обслуговувати себе сам.

Переваги німецького сервісу:

- споживач сам визначає бажану порцію, бере додаткову порцію;
- не потребує великих затрат праці.

3. Організація сніданків в готелі

Усі підприємства готельного господарства особливу увагу приділяють сервісу сніданків. Зі сніданку розпочинається день споживачів готельних послуг

і від його організації залежить якість обслуговування та загальне враження від підприємства. На відміну від обіду та вечері на сніданок приходять практично всі споживачі, які проживають у готельному підприємстві. Розрізняють нижченаведені види сніданків:

- *Європейський (континентальний) сніданок*

Містить каву, чай або гарячий шоколад, цукор, вершки (молоко), лимон, два види повидла, джему або мед, хлібоборошняні вироби на вибір, масло. У неділю сніданок доповнюють холодним яйцем. У багатьох підприємствах готельного господарства вартість європейського сніданку входить до ціни розміщення.

- *Розширений європейський сніданок*

Як доповнення до європейського сніданку пропонують: соки, страви з нарізаною шинкою, сиром і ковбасою, страви з яєць, йогурти, сир, сухі пластівці. Під час сніданку найчастіше організовують буфетний сервіс або офіціант приносить блюдо з м'ясною нарізкою, яку розкладає у тарілки та залишає блюдо на столі. Страви з яєць готують за індивідуальним замовленням.

- *Англійський сніданок*

У класичному варіанті англійський сніданок починається з ранкового чаю або кави (можливо гарячого шоколаду), поданого в номер. До складу англійського сніданку входять: цукор, булочні вироби, тости, масло, джем, мед, варення. Сніданок може бути доповнений стравами з яєць (яєчною з шинкою або беконом, яйцями, смаженими на хлібі, омлетом з шинкою чи печерицями тощо), рибними стравами, стравами зі злакових (вівсяною кашею або супом на молоці чи на воді). Англійський сніданок сервірують в такий самий спосіб, як і розширений сніданок.

- *Американський сніданок*

Додатково пропонується вода з кубиками льоду, фруктові соки, свіжі фрукти (грейпфрут, кавун, ягоди з молоком або вершками), страви зі злакових (кукурудзяні, рисові пластівці), невелика порція м'яса, пиріг.

- *Сніданок із шампанським.*

Час організації сніданку – з 10.00 до 11.30. Пропонують каву, чай, алкогольні напої (шампанське, вино), невеликі порції холодних закусок та гарячі страви, супи, салати, десерти. Форма організації – буфетний сервіс. Сніданок із шампанським подається, зазвичай, під час проведення офіційного заходу.

- *Пізній сніданок*

Час надання послуги – з 10.00 до 14.00. Використовують складні елементи, що входять як у сніданок, так і в обід: гарячі та холодні напої, булочки, масло, джем, ковбасу, сир, супи, гарячі м'ясні страви, десерти. Є альтернативою сніданку й обіду.

Останнім часом у закладах ресторанного господарства при готелі набула поширення така послуга, як організація бранчу. У розумінні середнього споживача бранч – це дуже пізній сніданок, у меню якого можуть бути бульйони, пюреподібні супи або супи-креми. У розумінні менеджерів ресторанного бізнесу бранч – це недільний розширений варіант «шведської лінії» для усієї родини, яка мешкає у готелі чи має наміри прикрасити святом сімейну трапезу поза межами домівки.

Бранч організовується у певний час – з 11.00 до 13.00 год., в окремих випадках він організується з 12.00 до 16.00 год. Організація бранчу має низку специфічних рис, які полягають у великій різноманітності запропонованих страв, у тому числі других гарячих страв; у більшій різновидності кулінарного оброблення страв, у певному асортименті супів. Інколи пропонуються такі послуги: приготування окремих страв у присутності і на замовлення споживачів, приготування фламбованих, а також страв, смажених на решітці, грилі тощо; обов'язковим є подання аперитиву, а в деяких випадках і дигестиву (**дигесті в** (від лат. *digestivus*, фр. *Digestif* – загальна назва напоїв, котрі подають в кінці трапези. Його можна порівняти з аперитивом, який подається перед споживанням страв, але дигестив зазвичай більш міцний. Існує негласне правило: подавати світлі напої як аперитив, а темні – як дигестив. Зазвичай це коньяк, арманьяк, грап, кальвадос, лікери, бальзами та ін.)

Напої пропонуються двох видів: алкогольні – для дорослих; безалкогольні – для дітей, також для дорослих можлива альтернатива вибору напоїв.

Розрахунок кількості порцій для проведення банкету здійснюється за методикою розрахунку кількості порцій для бенкету-фуршету.

У зв'язку з розвитком туризму сніданки в готелях можуть пропонуватися у вигляді сухого пайка. Він може бути сформований як індивідуально, так і для групи споживачів, які виїждять на екскурсії ще до початку роботи виробництва і обслуговуючого персоналу.

Сніданок сухим пайком повинен бути підготовлений робітниками сфери обслуговування ще напередодні ввечері. Всі необхідні напої слід подавати у термосах (кожному гостю окремо), аби напої залишалися теплими. Термоси повинні бути підписані за видом напою (чай, кава тощо).

Фруктові і овочеві соки, холодне молоко і збиті вершки потрібно підготувати або у свіжому вигляді, або у термосах, або у спеціальному посуді, який поставлено у ванни з льодом. Вершкове масло розкладається порціями, які упаковані індивідуально і зберігається у великих ємкостях з льодом. Хліб і печиво повинно бути загорнуто у фольгу. Мармелад, мед, цукор також краще подавати в індивідуальній упаковці. Сніданок сухим пайком може бути принесений кожному гостю окремо до номера, хоча для більшості з гостей він повинен зберігатися на столах або у спеціальному буфеті для сухих пайків.

Сухий пайок формується в наступному порядку:

- посуд з льодом і фруктовими соками, разом зі стаканами;
- великі компотниці на мілкій тарілці з ложкою для розмішування, компотниці на тарілках для десерту із серветкою, ложками для компоту або десерту;
- одноразові (краще в упаковці) миски або тарілки для супу, мілкі тарілки і ложки;
- термосні стакани для кави, чаю, какао, шоколаду, молока, чашки, блюдця і кавові ложки (у тому випадку, якщо вони не входять в упаковку);
- вершкове масло, мармелад, мед;
- хліб, печиво;

- часточки лимону, упаковані у прозору фольгу і призначені для чаю;
- цукор і солодоці в чашках або у мисках.

Сніданок на поверхи може подаватися різними способами:

- прямо на спеціальному столику для обслуговування в номерах;
- на столику спеціальної конструкції на колесах, нижня частина якого заїжджає під ліжко, а верхня залишається як таця перед гостем.

Запропонувати сніданок можна також під відкритим небом. Обслуговування гостей в цьому випадку не відрізняється від звичайного, але поверхня столів не повинна бути білою, аби в них не відбивалося сонце.

Тому столи покривають скатерттинами пастельних тонів. Крім того потрібно передбачити спеціальні тенти від сонця. Багато закладів пропонують особливі види подачі сніданків, наприклад, сніданки у лісі або на галявині після невеликої ранкової прогулянки (сніданки-пікніки).

Питання для самоконтролю

- 1.Класифікація організаційних форм обслуговування споживачів.
- 2.Методи обслуговування:
 - а) характеристика форм самообслуговування;
 - б) характеристика форм обслуговування офіціантами.
- 3.Організація додаткових послуг в ЗРГ.
- 4.Меню, види меню.
5. Основні правила подачі страв.