

**ТЕМА: Організація та моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства**

**Мета:** ознайомити студентів із організацією процесу обслуговування

**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. Організація шведського столу в ресторані при готелі
2. Особливості обслуговування в номерах готелю
3. Організація інших видів обслуговування

***1. Організація шведського столу в ресторані при готелі***

Форма обслуговування споживачів «шведський стіл (лінія)» (Smorgasbord) широко застосовується в закладах ресторанного господарства при готелях для організації сніданків, бранчів, обідів, вечерь. Столи зі спеціалізованими секціями для нетривалого зберігання та демонстрації страв і виробів на

шведській лінії монтуються у пряму або ламану лінію, відповідно до інтер'єру приміщення ресторану.

Вони можуть бути стаціонарними чи пересувними. Для прискорення обслуговування лінію можуть встановлювати з одно- чи двостороннім підходом споживачів. Відстань між шведською лінією та зоною приймання їжі в ресторанному залі або кафе повинна бути на менше ніж 1,5 м.

**Шведські столи можуть бути також нетрадиційних розмірів і конфігурацій:** круглі, овальні, квадратні чи прямокутні. Для організації шведського столу в ресторані виділяють окремий зал або частину залу. На видному місці розташовують інформацію про режим роботи шведського столу, вартість сніданку (обіду, вечері), про асортимент продукції.

Асортимент продукції на шведській лінії чи на столі розташовують у відповідному порядку, спочатку розміщують асортимент соків, прохолоджувальних напоїв, далі – молочні продукти, масло вершкове, маргарин та масляні суміші, салати та вінегрети, холодні страви з риби, м'яса, сільськогосподарської птиці. Над прилавками з холодними закусками може бути розташована полиця, на якій розміщують хлібобулочні вироби (в тому числі і власного виробництва) в корзинах, вкритих лляними серветками.

Корзинки зі звичайними, національними та дієтичними видами хліба розміщують у кінці шведської лінії, щоб споживачі могли його взяти з урахуванням вибраних страв. Соуси та спеції розташовують біля відповідних страв, або в окремому місці шведської лінії. Для приготування гарячих закусок у лінію встановлюють настільну чи пересувну плиту. Для підтримки супів чи других страв у гарячому стані в лінію вмонтовують прилавки з вбудованими мармітами з місцями для гастромістокостей чи у випадку з організацією шведського столу – з настільними мармітами «Chafing-Dishes» (чафендішами).

Для відповідного посуду встановлюють пересувні візки для підігріву. При організації шведського столу можуть бути використані фуршетні чи спеціальні столи. При цьому довжина однієї лінії становить 3–4 м, ширина 1,5–2 м, висота 0,75–0,9 м. Столи накривають білою чи іншого кольору скатертиною та

створюють «юпку» відповідної довжини на 0,5 см від підлоги). Для економії місця використовують відповідний посуд (прямокутний, трикутний, квадратний, багатоповерховий, типу етажерки тощо), створюють гірку посередині столу вздовж його осі, або у вигляді драбин (дві–три) при пристінному розташуванні та односторонньому підході.

Асортимент продукції шведського столу залежить від часу обслуговування (сніданок, обід, вечеря). У ранішні години рекомендується використовувати один з варіантів тижневого меню континентальних сніданків: сухі сніданки (cereals), мюслі, корфлейкс, рибна гастрономія (оселедець, шпроти, риба холодного та гарячого копчення), м'ясна гастрономія (шинка, буженина, ковбаса, сосиски тощо), овочі натуральні, салати та вінегрети, млинці, оладки, запіканки, сир твердий та м'який різних сортів, кисломолочний сир, сметана, йогурти, кефір, ряжанка, молоко (холодне та гаряче), вершки, страви з яєць, каші молочні, кондитерські вироби, чай, кава, какао тощо. На багатопорційні блюда розкладають набори для перекладання: столові виделки та ложки, лопатки, щипці тощо.

Під час сніданку на стіл ставлять марміт для підігріву яєць, в який вмонтовані чарки-підставки з вогнетривкого матеріалу, тостер.

У розрахунку вихід порції на одного гостя складає 1/2 або 1/3 від стандартної порції для кожної страви, наведеної у меню сніданку. У разі великого асортименту страв, наведених в меню сніданку, вихід порції на одного гостя може складати 1/4 від стандартної.

В меню обіду включають 12–16 найменувань холодних закусок, 2–3 найменування супів, 4–6 других страв, соуси, десерт (желе, креми, компоти, фрукти), борошняні кондитерські вироби, гарячі напої, соки та фірмові напої.

До меню вечері на шведському столі включають 8–10 найменувань холодних закусок, 4–6 других страв, соуси, десерт, в тому числі й фрукти, борошняні кондитерські страви та гарячі напої.

Асортимент страв та кулінарних виробів потрібно міняти за днями тижня та проводити тижні національної кухні (вітчизняної та кухонь мешканців

готельного комплексу). Доцільно організовувати окремий стіл для десерту, борошняних кондитерських виробів, гарячих напоїв, на якому розміщують стопки десертних тарілок, чайні та кавові чашки з блюдцями, десертні, фруктові набори, серветки, набори для перекладання, вази, етажерки для тістечок, блюда з ковпаком із прозорого матеріалу, розетки для варення тощо.

Попереднє сервірування столів залежить від виду обслуговування (сніданок, обід, вечеря). На столи ставлять також пляшки з мінеральною негазованою водою або глечики із талою, салатники з льодом (влітку) на пиріжковій (закусочній) тарілці з лляною серветкою.

Під час обіду чи вечері в залі може бути організований продаж напоїв, тютюнових виробів за готівку через барну стійку чи за допомогою пересувних візків. Для обслуговування шведського столу в ресторані створюють бригади кухарів чи офіціантів. Кожний робітник, що входить до складу бригади, виконує конкретну роботу (сервування столів, отримання та поповнення асортименту страв і закусок під час сніданків, обідів та вечерь, приготування гарячих страв, сервірування десертного столу та його поповнення десертними стравами й гарячими напоями, прибирання використаного посуду тощо).

Шведський стіл працює за методом самообслуговування, але якщо споживач забажає, то офіціант повністю може обслужити його за столиком під час сніданку.

## ***2. Особливості обслуговування в номерах готелю***

При оцінюванні відповідності готелів високим категоріям (4–5 зіркам) мають бути послуги «Room service» та «Mini-Bar». «Room service» (англ.) – обслуговування в номерах готелю. Для цього створюється спеціальна служба з відповідною назвою «Room service», яка вирішує всі проблеми з приймання замовлень на подачу страв і напоїв протягом дня до номерів готелю.

### **Для підвищення якості роботи даної служби готелю необхідно:**

- по-перше, налагодити своєчасне виконання замовлень, особливо сніданків, оскільки ця послуга найбільш популярна серед гостей;
- по-друге, неухильно добиватися зниження цін на дані послуги.

### **Плануючи роботу служби, менеджер повинен:**

- замовити необхідну кількість устаткування, наприклад візки сервіровок, підноси, посуд з кришками і спеціальними ковпаками для зберігання температури подачі, столове приладдя;
- скласти графік роботи службовців. Складаючи графік, менеджер виділяє відповідне число обслуговуючого персоналу, виходячи з планованого обсягу робіт.

Диспетчер, що приймає замовлення по телефону, повинен володіти кількома іноземними мовами. В номерах серед інформації про послуги, що їх надає готель мешканцям, також міститься інформація про послуги з обслуговування в номерах готелю. Уся інформація викладається у друкованому вигляді в спеціальній папці з логотипом закладу або у вигляді одного аркуша з друкованою інформацією. В ній зазначається час обслуговування, меню, умови оплати (чи включена вартість сніданку до вартості проживання в готелі; до якого часу обслуговування є безкоштовним, а з якого має фіксовану ціну).

При подачі замовлення, мешканець готелю в листі-замовленні сповіщає службу «Room-service» про номер кімнати, прізвище, кількість осіб, дату.

Зазвичай, «Room-service» здійснюється з 7.00 до 23.00. Меню сніданків включає 5–8 варіантів.

Обслуговування в номерах здійснюється офіціантами, кількість яких залежить від:

- категорії готелю;
- кількості мешканців;
- наявності службових ліфтів.

Здебільшого для обслуговування в номерах використовують матеріально-технічну базу закладу ресторанного господарства при готелі. На поверсі має бути обладнане відповідною технікою, посудом та білизною виробниче приміщення.

### ***Етапи здійснення обслуговування у номері готелю***

1. *Приймання замовлення на обслуговування* – здійснюється у певні години. За номером телефону, який вказано в інформаційній папці «Roomservice», приймання замовлення здійснюється диспетчером чи черговим офіціантом. З'ясовуються усі питання, в тому числі способи подавання страв і необхідність присутності офіціанта в номері під час трапези. В готелях, де не створені умови для організації спеціальних поверхових буфетів (виробничих приміщень), для обслуговування в номерах організовують бригаду офіціантів з числа працівників ресторану на чолі з диспетчером чи одного чергового офіціанта. Замовлення на споживання страв у номері можна здійснити в номері в присутності офіціанта.

Замовлення на обслуговування в номерах реєструють у спеціальній книзі (журналі) обліку або використовують комп'ютерну мережу. Запис ведеться в такій послідовності: номер кімнати, час виконання, кількість гостей, асортимент страв і напоїв, особливості приготування.

2. *Передача замовлення на виробництво*: із приміщення «Room-service» офіціант передає замовлення на виробництво ресторану по телефону.

3. *Організація роботи з підготовки предметів сервірування* проводиться офіціантом під час виконання замовлення в ресторані. *До предметів індивідуального сервірування належать*: посуд, основні набори, чарки, келихи, фужери, лляні серветки, набори зі спеціями, зубочистки, паперові серветки, попільничка, столова білизна, вазочка з квітами.

4. *Отримання готової продукції*.

5. *Транспортування продукції до номера* здійснюється офіціантами з використанням таці або офіціантського візка. Правила розташування предметів сервірування на таці і правила користування тацею є традиційними. Проте дозволяється на одній таці розташовувати продукцію власного виробництва і буфетну. В разі виконання замовлення за допомогою 2-3-поверхового візка, предмети сервірування розташовують на середній і нижній полиці, а на верхній – замовлені страви та напої. Слід зазначити, що для обслуговування в номерах готелю використовують таці з об'ємними кришками, які виготовлені з

полімерних прозорих матеріалів, що диктується вимогами санітарії та гігієни. З цією ж метою, а також для зберігання певної температури для подачі гарячих та холодних страв використовують певний однопорційний металевий посуд із кришками у вигляді півсфери (кришки клоше), настільні марміти, візки з підігрівом, лляні серветки на чайники (кавники). У номері столики-візки (найчастіше круглої форми) можна використати як ресторанний стіл.

*6. Сервірування місця приймання їжі.* Способи подачі страв обирає замовник, що вимагає присутності офіціанта в номері гостя. Сервірування може здійснюватися на обідньому столі, письмовому столі, журнальному столику. Правила сервірування аналогічні як в залі ресторану. Якщо замовлення вимагає подавання сніданку на одну особу, то офіціант повинен готувати страви розташувати на таці, так, як при сервіруванні столу, тому що їжу можна приймати і на таці розмістивши її на поверхні столу.

*7. Обслуговування споживачів* – вимагає від працівників служби «Roomservice» особливої технічної підготовки. Воно пов'язано не лише з технікою обслуговування і виконанням побажань споживачів, але і з правилами поведінки в номері готелю. Усі працівники повинні пройти спеціальний тренінг і навчитись дотримуватись правил етикету, поведінки в номері.

Офіціант несе тацю в лівій руці, підходячи до номера, дзвонить чи стукає у двері, запитує дозвіл увійти. Увійшовши офіціант вітається, уточнює, чи був виклик, і представляє себе офіціантом служби. Офіціанти за бажанням гостя використовують різні способи подавання страв: «в обнос», за допомогою приставного столу (візка), «в стіл».

*8. Прибирання посуду, розрахунок.* Після зазначення замовником часу закінчення трапези, офіціант повертається до номера щоб прибрати посуд, привести в порядок стіл, приміщення. За бажанням гостя посуд можна залишити в номері до наступного дня до фіксованої години, про що робиться офіціантом запис в книзі обліку посуду, наборів. Офіціанти другої зміни, перевіряючи перед початком роботи наявність посуду, наборів, скла і білизни, враховують їхню кількість, яка залишилася у номері. Використаний посуд

забирають з номера, роблячи знову помітку в книзі обліку про його повернення та фізичний стан.

Офіціант також передає рахунок замовнику для підпису, який потім буде включений до загальної суми рахунку при виїзді гостя.

***Основні правила для працівників, які здійснюють обслуговування в номерах або на поверхах у готелі:***

1. Якщо споживач замовляє гарячі страви, завжди потрібно мати спиртівку або плитку для підігріву;
2. Якщо є можливість, то страви потрібно подавати не всі одразу, а окремо кожну;
3. Для страв, які подаються на таці, завжди необхідно мати скатертину для столу;
4. Перед сервіруванням кожне замовлення потрібно перевірити;
5. В кінці обслуговування гостям подається рахунок, який повинен бути підписаний замовником;
6. Замовлення повинно виконуватися вчасно;
7. Якщо споживач в номері відсутній, бажано не заходити;
8. Слід дізнатися у гостя час прибирання посуду, та пильнувати його повернення до ресторану.

### ***3. Організація інших видів обслуговування***

До послуг, що надаються готелем, повинно входити бронювання столиків у ресторані за бажанням гостя, організація бенкетів, обслуговування конференцій. Масові заходи можуть організовуватися як в приміщенні готелю, так і з виїздом на чужу територію. Їжа може бути приготована як на кухні готелю, так і там, де організовується захід.

***Організація бенкетів складається з трьох стадій:*** прийом замовлення, підготовка до проведення бенкету, обслуговування.

Замовлення на проведення заходу або просто замовлення на банкет оформляється на кожен захід окремо і містить велику кількість інформації.



***Із замовником погоджуються:*** дата обслуговування, кількість учасників, місце проведення, оформлення залу, музичний супровід, надання додаткових послуг, початок і закінчення обслуговування, меню, куверт (відстань між самим крайніми предметами індивідуального сервірування для одного гостя (довжина становить 0,8–1,2 м, іноді 1,3–1,5 м), кувертна карта (персональна візитка, в якій вказується ПІБ запрошеного), попередня вартість замовлення, порядок розрахунку. Бенкетний менеджер повинен добре знатися на винах, стравах і сервісі, знати про переваги різних етнічних общин і вміти організовувати заходи відповідно до національних і релігійних канонів.

***Бенкетний менеджер повинен знатися на всіх типах бенкетів і способах подачі закусок, страв і напоїв. До обов'язків банкетного менеджера входить:***

- керування обслуговуванням всіх масових заходів;
- контроль за роботою прибиральників з оформлення кімнати, в якій проходитиме захід;
- складання графіка роботи офіціантів і затвердження бригади, відповідальної за кожен конкретний захід;
- погодження з шеф-кухарем меню і сервісних процедур;
- перевірка списку уточнень, зроблених безпосередньо перед заходом;
- подача клієнтові рахунків відразу ж після закінчення заходу;
- суворе дотримання процедур, що прийняті в даному готелі стосовно обслуговування масових заходів, також заходів з протипожежної безпеки;
- підрахунок націнки за обслуговування і чайових з подальшим розподілом цих грошей між обслуговуючим персоналом;
- узгодження всіх особливих вимог із заступником завідувача з обслуговування та координатором заходу.

Бенкети-прийоми залежно від форми обслуговування можна розділити на декілька видів: бенкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами; фуршет; коктейль, бенкет-прийом із змішаним обслуговуванням; бенкет-чай.

### ***Обслуговування в конференц-залах***

Обслуговування в конференц-залах здійснюється тільки за бажанням учасників і організовується у фіксований термін часу. Найчастіше обслуговування здійснюється під час перерви на каву-брейк («Coffee break»).

Асортимент продукції, що пропонується, узгоджується з організаторами заходу. Найчастіше він вимагає: порціонні каву, чай, цукор, вершки, молоко, мінеральну газовану і негазовану воду, сік, фрукти, тістечка в асортименті. В окремих випадках до меню включають бутерброди-канапе з рибою та морепродуктами, сиром, шинкою, ковбасою тощо. Оскільки учасники заходу під час перерви приміщення конференц-залу зазвичай не залишають, обслуговуючий персонал створює умови за бажанням учасників, для паління.

Обслуговування здійснюється найчастіше в обнос, при невеликій кількості учасників (до 15–20 чоловік), якщо розташування гостей здійснюється за одним столом. Якщо кількість учасників перевершує 20 осіб, то каву-брейк організовують за фуршетними столами, які можуть бути пересувними й розташовуються біля найкоротшої стіни або біля електричної розетки. Кількість обслуговуючого персоналу залежить від вибраної форми обслуговування, способів подавання страв і напоїв, кількості учасників заходу тощо. Найчастіше використовують одноразовий посуд, але за різних умов може використовуватись традиційний посуд. Обслуговування здійснюється суворо за знаком організатора заходу. Офіціанти з'являються на обслуговування тільки під час перерви. При обслуговуванні в обнос може бути застосована столова білизна – індивідуальні лляні серветки на стіл. В усіх інших випадках доцільно використовувати паперові серветки. Перерв на каву-брейк за бажанням організатора, може бути декілька і на кожному узгоджується меню з відповідальним офіціантом.

Конференц-зал повинен обладнуватись офіціантськими візками або сервантами. При обслуговуванні учасників заходу офіціанти використовують таці і офіціантські візки дво чи триповерхові. Доцільно організовувати бригади офіціантів, які спеціалізуються на обслуговуванні подібних заходів. Інколи під час кавибрейк пропонують фітнес-заняття під певне музичне оформлення. Тоді

запрошують спеціаліста-тренера, який проводить 20–25-хвилинні заняття (можна окремо для жінок та чоловіків).

**Чайний стіл** В останні роки на ринку послуг ресторанів готельного господарства з'явилася послуга з організації «чайного столу», «чайної церемонії» або «чайного клубу для леді». Виконуючи бажання мешканців готельного комплексу, особливо Північної Європи, доцільно організовувати не тільки ранішній чай («High Tea»), але й післяобідній («Afternoon Tea»). Для цього в ресторані або кафе виділяють окремий зал чи частину приміщення, які мають відповідне оформлення інтер'єру, або штучно його створюють. У залі може бути встановлена і тематично оформлена буфетна стійка-прилавок. Весь інтер'єр приміщення і предмети сервірування столів відповідають тематиці: «Чай по-російськи» («Russian Tea»), англійський п'ятигодинний чай, чай по-французьки, чай по-східному, чай по-китайськи, чай «Жасмін» тощо. В буфетній стійці офіціант зберігає замовлену споживачем буфетну продукцію. Методи та техніка обслуговування офіціантами не дуже відрізняються від прийнятих у ресторанах. Але при організації «чайного клубу для леді» при готелі організатори пропонують програму вечорів на місяць, в якій вказують дати та час відкриття клубу, правила членства, порядок здійснення церемонії, вимоги до зовнішнього вигляду, наявність супутників, меню церемонії тощо. В ці клуби можуть вступати також і немешканці готелю. В останні роки з'явилася мода на все, що пов'язане зі Сходом, тому в ресторанах здійснюється подавання чаю по-східному, з обрядами та традиціями Сходу. Використовуючи певну тематичну направленість, можна організувати таким чином десертний чи фруктовий столи.

### ***Організація ділових прийомів***

Найбільш поширеною формою ділового протоколу є прийоми, основи організації яких необхідно знати бізнесменам, підприємцям, менеджерам будь-яких рівнів.

Час та засоби для організації прийомів залежать від обставин і бувають різними, але в будь-якому випадку це питання слід вивчити завчасно і готувати його старанно. При цьому сторона, яка проводить прийом, повинна:

- визначити (вибрати) вид прийому;
- приготувати приміщення і, за необхідності, завчасно визначити конкретні місця для учасників зустрічі;
- вибрати (скласти) меню, продумати сервірування столу і порядок обслуговування гостей;
- підготувати тости й промови (на прийомах з розсаджуванням);
- скласти схему або порядок проведення прийому, розподілити обов'язки між тими, хто влаштовує прийом.

Широке розповсюдження одержали такі види прийомів: сніданок, обід, вечеря, «келих шампанського» або «келих вина», «чай», «коктейль» або «фуршет».

#### *1. Сніданок*

1. Проводиться з 12<sup>30</sup> до 14<sup>00</sup> год.
2. Тривалість – 1,5 год.
3. Кількість запрошених – обмежена.
4. Меню:
  - холодні закуски (одна-дві страви, але з урахуванням національних особливостей смаків запрошених);
  - гаряча рибна страва;
  - гаряча м'ясна страва;
  - десерт.
5. Напої: горілка (до холодних закусок), віскі, джін, сухе вино, вода мінеральна, соки, чай, кава (з коньяком або лікером).
6. Розсаджування гостей за схемою.
7. Форма одягу: повсякденний костюм або сукня.

#### *2. Обід*

1. Проводиться з 19<sup>00</sup> до 21<sup>30</sup> год.

2. Тривалість 2,0 – 2,5 год. (в т. ч. за столом не більше 1,5 год.)
3. Обмежена кількість гостей.
4. Меню:
  - холодні закуски;
  - суп;
  - гаряча рибна страва;
  - десерт;
  - напої такі ж, як на сніданку.
5. Розташування по визначених місцях (за схемою).
6. Форма одягу: темний костюм, смокінг, вечірня сукня.

### *3. Вечеря*

1. Проводиться після 21<sup>00</sup> год.
2. Тривалість 2 год.
3. Меню. Перші страви не подаються. Решта – як на обіді.
4. Напої (як і на обіді).
5. Розсаджування (за схемою).
6. Форма одягу: темний костюм, смокінг, вечірня сукня.

### *4. «Келих шампанського» або «келих вина»*

1. Проводиться з 12<sup>00</sup> до 13<sup>00</sup> год.
2. Тривалість 1 год.
3. Кількість запрошених необмежена.
4. Напої (обов'язковий асортимент): шампанське; вина; соки; можлива горілка, віскі.
5. Проходить стоячи.
6. Форма одягу: повсякденний костюм або сукня.

### *5. «Чай»*

1. Проводиться з 16<sup>00</sup> до 18<sup>00</sup> год.
2. Тривалість 1 – 1,5 год.
3. Кількість гостей до 20 осіб. Запрошуються тільки жінки.

4. Меню: кондитерські вироби, сендвічі, фрукти, десерт. Напої: десертні та сухі вина, соки, води.

5. Розташування не обов'язково за схемою.

6. Форма одягу: повсякденний костюм або сукня.

6. *«Коктейль» або «фуршет»*

1. Проводиться з 17<sup>00</sup> до 20<sup>00</sup> год.

2. Тривалість 1,5–2,0 год.

3. Кількість гостей необмежена.

4. Меню: холодні закуски, кондитерські вироби.

5. Напої: горілка, вина, мінеральні води, чай (між 16<sup>00</sup> і 18<sup>00</sup>). В кінці прийому: шампанське, кава, морозиво.

6. Проходить стоячи.

**Питання для самоконтролю:**

1. Організація обслуговування мешканців в номерах.

2. Організація сніданків в готелі.

3. Організація роботи «Room-service».

4. Організація роботи міні-барів.

5. Особливості обслуговування в конференц-залах.