

## **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 організують харчування в супермаркетах?
8. Яка специфіка обслуговування учасників форумів?
9. Як організують харчування в парках?

## *1. 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. Дозвіллева 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, щотижневне, 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 напрямками 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" діджеєм, з різними напрямками 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 форм 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.

## *2. 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 пульта. 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 MP3 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 настрої 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 настрої 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 напрямку 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.