

ЛЕКЦІЯ

Тема лекції **Особливості надання кейтерингових послуг (2 год.)**

ПЛАН

1. Сутність кейтерингового обслуговування, класифікація.
2. Організація повносервісного кейтерингового обслуговування.
3. Форми бенкетного кейтерингового обслуговування.
4. Послуги VIP-кейтерингу.
5. Кейтеринг напоїв і коктейлів (виїзний бар).

Рекомендовані джерела:

1.	Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. Харків: Світ Книг, 2018. 657.	626
2.	Новікова О.В., Радченко Л.О., Вінніченко К.П., Льовщина Л.Д., Пивоваров П.П., Чубар Л.І., Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: Навчальний посібник. Харків: Світ Книг, 2018. 411 с.	188
3.	Самодай В.П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи. Навчальний посібник. URL: http://www.file:///D:/Zagruzky/Orhanizatsiia_restorannoi_spravy%20(2).pdf . (дата звернення 26.08.2019)	
4.	П'ятницька Н.О. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник для ВУЗів. Видання 2-ге перероб і доп./ за заг. ред. проф. Н.О. П'ятницької. Київ: Кондор-Видавництво, 2014. 557 с. http://library.nuft.edu.ua/ebook/file/p_yatnicka_n_o_red_organizaciya_obsługovuvannya_u_zakladah_r.pdf	

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ

1. Сутність кейтерингового обслуговування, класифікація

Суть кейтерингового обслуговування полягає в тому, що ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія) забезпечує замовнику приготування і доставку готової продукції ресторанного господарства в зазначене місце (додому, в офіс, на робоче місце, в місце відпочинку тощо), а також ресторанне обслуговування святкового заходу з наданням різних сервісних послуг.

Послуги за межами торговельного залу можуть надавати й інші заклади ресторанного господарства. Це надзвичайно вигідно, оскільки дозволяє залучити додаткових замовників, підвищити ефективність використання незадіяного виробничого ресурсного потенціалу та конкурентоспроможність закладу.

Сьогодні *кейтеринг* – це:

- команда однодумців, яка досягла злагодженості в роботі всіх ланок;
- ексклюзивні поставки екзотичних продуктів і приправ;
- постійне вдосконалення технологічних прийомів;
- прогресивний менеджмент;
- бездоганна репутація;
- «якість вище вартості»;
- розробка сценарію та його повна реалізація;
- запрошення артистів, ведучих;
- дизайн майданчика (флористика, повітряні кульки, оригінальні вирішення простору тощо);
- дотримання повної конфіденційності;
- організація охорони заходу.

Класифікація кейтерингового обслуговування:

- за контингентом замовників,
- за місцем проведення заходу,
- за повнотою циклу або характером наданих послуг.

За контингентом замовників кейтерингове обслуговування розраховане на чотири основні групи споживачів:

– До першої групи належать корпоративні замовники – компанії, що проводять презентації, конференції з наступним фуршетом, а також корпоративні свята і вечірки.

– Друга група замовників – громадські організації, які проводять семінари, конференції, благодійні заходи тощо.

– Третя група – приватні особи, що влаштовують сімейні свята (дні народження, весілля, ювілеї та ін.) у себе дома або за його межами.

– Четверта група – певні колективи, які вважають за необхідне організувати для своїх працівників комплексні обіди (сніданки, вечери).

Кейтерингові послуги поділяються на основні і додаткові

Основні:

- приготування та доставка продукції ресторанного господарства;
- послуги офіціантів в обслуговуванні.

Додаткові:

- організація культурного дозвілля та дизайнерська робота при оформленні приміщень;
- прибирання після бенкету тощо.

За повнотою наданих послуг кейтерингове обслуговування поділяється на:

- кейтерингове обслуговування готовими продуктами харчування;
- повносервісне.

**2. Організація повносервісного кейтерингового обслуговування
При прийнятті замовлення сервіс-менеджер узгоджує з замовником:**

- час надання послуг;
- місце проведення заходу і умови, розміщення залу для гостей;
- наявність туалетів, кімнат для персоналу, приміщення для приготування їжі;
- наявність аварійних виходів;
- можливість куріння;
- екологічні норми.

Крім того, менеджер може сам побувати на місці та оцінити ситуацію, що дозволить йому прийняти раціональне рішення. На основі отриманих даних розробляється план розміщення меблів і устаткування, оформлення приміщень, сценарний план заходу тощо.

При організації виїзного обслуговування різних свят за спеціальними замовленнями кейтерингова компанія (ресторан) має кілька варіантів меню, меню для кожного замовника розробляється індивідуально виходячи із його побажань і фінансового стану.

Головною умовою роботи виробничого підрозділу є – дотримання відповідної температури страв і напоїв. Для цього має бути відповідний посуд, який не б'ється (термоконтейнери, спеціальні термоси, термоапарати, марміти).

3. Форми бенкетного кейтерингово обслуговування

Для проведення слід погодити із замовником план облаштування території біля будинку з розташуванням весільного павільйону та інших зон обслуговування.

Підготовка до кейтерингового весілля складатиметься з наступних операцій.

1. Складання списку обслуговуючого персоналу.
2. Упакування посуду, столового приладдя та білизни в контейнери.
3. Завантаження і доставка у приватний будинок меблів та обладнання.
4. Приготування напівфабрикатів високого ступеня готовності та їх запакування у відповідну тару.
5. Доставка обслуговуючого персоналу, посуду, страв і напоїв у місце обслуговування бенкету.
6. Монтаж павільйону, розставлення меблів, оздоблення території, столів і танцмайданчика.
7. Підготовка страв і напоїв, сервірування столів та бару.

Кейтерингове обслуговування на честь випускного балу.

Цей вид бенкету замовляють батьки для випускників різних навчальних закладів, але найчастіше для випускників середніх шкіл.

Організація такого бенкету вимагає від кейтерингової фірми виконання певних вимог українського законодавства, зокрема особам, що не досягли 21 року, вживання алкогольних напоїв заборонено.

Практика організації випускних балів показує, що не варто пропонувати традиційний бенкет за столом. Молоді люди віддають перевагу розвагам і танцям, а не сидінню за столом.

Організація кейтерингового благочинного балу.

Організація благочинних балів є давньою традицією, мета яких – зібрати кошти на фінансування різних проектів, що мають за мету розв'язати певні соціальні проблеми.

Для їх організації обирають найпрестижніші приміщення міста, наприклад оперний театр, концертний зал, музейний комплекс і т.п. Такі заклади, як правило, мають просторі вестибюлі, які з успіхом використовують для організації частування учасників балу.

При складанні меню слід приділити належну увагу підбору страв, вони мають вирізнятися новизною технології та вишуканим оздобленням.

Інтер'єр театру зам по собі є витвором мистецтва тому до його оздоблення слід підходити тонко, з почуттям міри та художнього смаку. Найкраще цю роботу доручити декораторам.

Котейль-парті організують у вечірній час, його тривалість – до двох годин. У разі, коли передбачено виступи артистів – до 2,5годин. Це дуже демократичний вид прийому гостей, він не вимагає дотримання форми одягу, а також гості можуть приходити і відходити в невизначений точно час.

Для організації обслуговування такого бенкету потрібно два приміщення:

- зал для прийому гостей,
- підсобна кімната.

У підсобній кімнаті організують робочі місця для кухарів і розставляються стелажі для розміщення тари з посудом.

кульок.

Другий варіант організації бенкету – «коктейль-парті».

У підсобному приміщенні обладнують робочі місця для кухарів і барменів. Їх підготовку здійснюють так само, як за буфет-баром. Кухарі підготовляють міні-закуски, бармени – змішані та натуральні напої.

Як тільки гості почнуть з'являтися в кімнатах, офіціанти розпочинають подавання різноманітних напоїв на малих тацях. На одній – міцні напої (джин, віскі, коньяк, горілка), на іншій – столові вина (білі, червоні), далі – солодкі міцні вина і наостанку шампанське. Поміж тим розносять мінеральну воду, безалкогольні коктейлі тощо. Паралельно інші офіціанти слідом пропонують міні-закуски, шоколад, гарячі напої і т.д..

За таким принципом організують бенкет «коктейль-парті» у приватних будинках відомі артисти, політики, бізнесмени, люди що займають високе становище в суспільстві.

4. Послуги VIP-кейтерингу

VIP-кейтеринг передбачає виїзне ресторанне обслуговування із залученням висококваліфікованих кухарів та офіціантів. У приміщенні замовника і під його спостереженням здійснюються обробка продуктів і приготування страв. Ці працівники можуть супроводжувати замовника в його тривалих турне.

Приватні замовлення на надання кейтерингових послуг включають:

- ✓ екстрім-поздоровлення;
- ✓ відео- та фотозйомку;
- ✓ бої без правил;

- ✓ організацію заходу «під ключ»;
- ✓ виходячи з концепції, побажань і бюджету, беруть на себе вирішення та реалізацію всіх організаційних й адміністративних питань;
- ✓ написання сценарію, що відповідає цілям та завданням заходу;
- ✓ забезпечення режисерсько-постановочних робіт;
- ✓ оренду концертного майданчика, стадіону, заміського готельного комплексу;
- ✓ запрошення пародистів, шоу-балету, зірок естради будь-якого рівня – від українських до зарубіжних виконавців;
- ✓ забезпечення звуковим і світловим устаткуванням;
- ✓ розробку та друк квитків;
- ✓ організацію роботи з розповсюджувачами квитків;
- ✓ проведення рекламної кампанії, що анонсує майбутній захід;
- ✓ висвітлення у ЗМІ;
- ✓ підготовку повного звіту про проведення заходу;
- ✓ надання події яскравості за допомогою спец ефектів

5. Кейтеринг напоїв і коктейлів (виїзний бар)

Послуга виїзного бару є активною самостійною ланкою в проведенні святкових заходів, тому вона повноцінно супроводить інші види кейтерингу.

Виїзний бар – це, передусім, наявність на заході «безпосередньо бару», а саме: мобільної, збірної конструкції, що дозволяє, де б то не було організувати повноцінний процес приготування коктейлів.

Також мається на увазі робота фахівців (барменів, помічників бармена, офіціантів), наявність барного устаткування, інвентарю, посуду, доставка на місце проведення алкоголю, соків, напоїв, фруктів, льоду і т. п., загалом, усього комплексу заходів і засобів, необхідних для приготування в окремо взятому місці (не залежно від наявності приміщення) коктейлів і мікс-дрінків. Одним з основних видів діяльності закладів ресторанного господарства є організація виїзного бару.

Замовлення виїзного бару включає в себе виїзд персоналу на місце проведення заходу, установка мобільного барної стійки, підготовка робочого місця, сервіровка посуду та безпосереднє приготування коктейлів.

Бармени віртуозно жонглюють пляшками, влаштовують флейринг і файр-шоу.

Бармен-шоу. Робота барменів вже давно вийшла за рамки ресторанів і клубів. Зараз це ще й особливий напрямок мистецтва, наповнене видовищністю і оригінальністю.

Бармен-шоу проходить за участю лише професійних барменів, прагнучі до творчої реалізації і розвиваючих своє мистецтво. Бармен-шоу буде доречно на

будь-якому святі. Виступ проходить під запальну музику з віртуозними елементами жонгливання пляшками в поєднанні з вогненным шоу (фаєр-шоу).

Піраміда з келихів шампанського (каскад).

Зустріч гостей на весіллі, дні народження або корпоративному святі завжди починається з аперитиву, який подається у вигляді келиха вина чи шампанського. Щоб зробити цю частину торжества більш захоплюючою, можна організувати справжнє бармен-шоу і здивувати всіх гостей пірамідою з келихів шампанського або ігристого вина.

Варіанти оформлення каскаду практично безмежні. Це може бути просто різнокольорове підсвічування, коктейльні вишні, свічки або ж бутони квітів у кожному з келихів. У підстави піраміди з шампанського, стелитися білий, холодний, дим, все це підсвічується яскравими, кольоровими прожекторами. На весіллях, останню пляшку шампанського розливають молодята, цей момент відображають фотографи.

Піраміда з келихів шампанського – це, поза всяким сумнівом, прикраса будь-якого заходу. Вона доречна як на корпоративних святах, весіллях та приватних ювілеях, так і на конференціях та презентаціях.

Флейринг шоу. Слово *flaring* прийшло до нас з Америки. Воно складається з двох смислових частин: *flage* – летить, *ring* – по колу. Саме такий рух і задає бармен інструментам своєї праці.

Багато років тому з розвитком барної індустрії і посиленням конкуренції в цій області, бармени почали шукати нові способи залучення клієнтів у свої заклади. Одні, намагаючись зацікавити відвідувачів, спритно підкидали пляшки і склянки, інші намагалися жонгливати шматочками льоду, треті, робили акцент на незвичайній подачі напоїв. І, звичайно, всі вони намагалися під час цих хитромудрих дій спілкуватися з клієнтом. Так почав зароджуватися «флейринг».