

## ЛЕКЦІЯ

### Тема лекції. **Характеристика спеціальних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства**

#### ПЛАН

1. Організація швидкого обслуговування в ресторанах: «зал-експрес», «стіл-експрес», чайний стіл, стіл саморозрахунку.
2. Організація обслуговування за типом «шведський стіл».
3. Організація і обслуговування буфетів в ресторанах.

#### **Рекомендовані джерела**

1.	Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. – 2-ге вид. – К.: Ліра – К., 2015. – 338 с.	61-72
2.	Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навчальний посібник / Машир М.П., Пасюк А.П. – К.: Кондор-Видавництво, 2014. – 392 с.	148-163
3.	Технологія ресторанної справи: навч.-практ. посібник / Я.М. Сало – Львів: Афіша, 2013. – 560 с.	101-106
4.	<a href="http://westudents.com.ua/knigi/608-organizatsiya-obslugovuvannya-u-zakladah-restorannogo-gospodarstva-arhpov-vv-.html">http://westudents.com.ua/knigi/608-organizatsiya-obslugovuvannya-u-zakladah-restorannogo-gospodarstva-arhpov-vv-.html</a>	

- 1. Організація швидкого обслуговування в ресторанах: «зал-експрес», «стіл-експрес», стіл-саморозрахунку**

Спеціальні форми обслуговування в ресторанах організують із однієї метою – прискорити обслуговування великої кількості відвідувачів з обмеженим запасом часу. Така форма використовується для обслуговування учасників конгресів, конференцій, симпозіумів і т.д. До спеціальних форм організації харчування в ресторанах ставляться такі, як: «зал-експрес», «стіл-експрес», «шведський стіл».

**Зал-експрес** організує в ресторанах для прискорення обслуговування відвідувачів з обмеженою обідньою перервою, такий зал має у своєму розпорядженні невелику кількість посадкових місць, від 40 до 50, і обслуговує його бригада із чотирьох людей. Меню являє собою комплексний обід, що полягає із чотирьох блюд: холодна закуска, перша страва, друге гаряче й десерт. Вартість хліба включена в ціну обіду.

В час обіду всі столи в залі-експресі повинні бути підготовлені до приймання відвідувачів. Сервіровка обіднього стола складається з пиріжкової тарілки, столових приладів, фужерів. На кожний стіл кладуть меню.

Як тільки відвідувачі сядуть за стіл, офіціант ставить закуску, солодке (закуска й солодке можуть бути поставлені заздалегідь), а потім приносить перша страва, а слідом за ним друге й солодке. Звичайно на такий обід відвідувач затрачає 15-20 хв. Стандартна вартість обіду полегшує й прискорює розрахунки відвідувача з офіціантом. Розрахунки може бути зроблений і по касовому чекові, який видається після оплати.

**Стіл-експрес** розрахована на 20 людей, має круглу форму, з поворотною центральною частиною, на якій устанавлюють різноманітні закуски, блюда, кулінарні й кондитерські вироби, соки, напої. Відвідувачі, сівши за стіл, повертають за ручку центральний поворотний стіл і за своїм вибором беруть ті або інші блюда. Гарячі напої подає офіціант, після чого він розраховується з відвідувачами.

**Чайний стіл.** для організації чайного столу можна виділити окремий зал, відповідно до призначення якого повинний бути оформлений інтер'єр, підібрана меблі, сервірований стіл, розроблено меню.

У чайному залі столи варто розташовувати так, щоб можна було підключити самовар, що ставиться на підношенні на кожен стіл.

Можна обійтися і без самовара, подаючи чай і окріп у чайниках. *У чайному залі встановлюється декоративно оформлена буфетна стійка-прилавок, де офіціант одержує замовлену буфетну продукцію для відвідувачів.*

Барвисто оформляється меню, а реклама інформує відвідувачів про достоїнства різних видів сподіваючись, дає практичні ради по готуванню сподіваючись, виборіві того або іншого сорту.

У залі використовуються кольоровим або білі з орнаментом полотняні скатертини і серветки.

Рекомендується ввести доповнення до загальної, встановленої в ресторані формі офіціантів, наприклад кольоровим або білий з орнаментом ручник, художній орнамент на комірці і манжетах білої сорочки офіціанта й ін.

**Стіл саморозрахунку.** Такі столи можна установити в залі ресторану з розрахунку один на 25-30 відвідувачів, що користуються їм одночасно, наприклад, на час сніданку. Стіл сервірується закусочними і пиріжковими тарілками, столовими приладами. На нього ставлять молочні продукти, олія, холодні закуски, шинку, ростбіф, булочки, пиріжки, хліб, кондитерські вироби, бутерброди, фруктові і мінеральні води і т.д., а також калькулятор і блокнот з олівцем, щоб попередити можливість виникнення помилок при саморозрахунку.

Буфетник, відповідальний за стіл саморозрахунку, повинний допомагати відвідувачам, що утрудняються при розрахунку, розмінювати їм гроші. Будучи матеріально відповідальною особою, вона стежить за реалізацією продукції і забезпечує своєчасне поповнення столу блюдами.

## **2. Організація обслуговування за типом «шведський стіл»**

У багатьох ресторанах, особливо приготельних, широко застосовується форма обслуговування, яка отримала назву «шведський стіл».

У ресторанах і кафе, в яких постійно снідає, обідає і вечеряє велика кількість відвідувачів, а також при організації харчування цільових груп ця форма обслуговування має ряд переваг:

- вона збільшує пропускну спроможність торгівельного залу,
- прискорює обслуговування та потребує меншої кількості кваліфікованого персоналу.

Сьогодні на ринку пропонується великий асортимент професіонального ресторанного обладнання для цієї форми обслуговування.

Важливо, щоб асортимент страв і напоїв був різноманітним. Споживач повинен мати можливість спробувати потроху кілька страв – це одна з переваг «шведського столу». Асортимент продукції необхідно змінювати по днях тижня.

Зали мають бути світлими, добре вентильованими і, звичайно, достатньо просторими, щоб створити для відвідувачів необхідні зручності.

Роздавальні столи розставляють на відстані 1–1,5 м від стін, причому враховується необхідність виключення зустрічних потоків відвідувачів.

До початку обслуговування на роздавальні столи виставляють страви і закуски. Тут вони можуть знаходитися тривалий час, а для гарячих – прилавки з підігрівом електромарміт, чафіндиші.

Сервірування обідніх столів при підготовці до обслуговування просте: на них ставлять сіль, перець, гірчицю і вазочку з паперовими серветками.

На столи, поставлені біля роздавального столу, в інтервалах між розставленими стравами виставляють у зручному для відвідувачів порядку тарілки, виделки, ножі, а за необхідності і чайні ложки. Тут же мають бути зручні підноси.

Відвідувачі, перш ніж увійти до обіднього залу, оплачують вартість разового харчування. Для скорочення часу обслуговування для постійних відвідувачів можна ввести абонементи. Біля каси має бути вивішено меню – асортимент закусок, страв і напоїв.

При вході в зал відвідувач віддає чек чи талон контролеру і йде до роздавального столу.

Тут, взявши тарілку і столовий набір, він проходить уздовж лінії виставлених страв і кладе порцію будь-якої страви на тарілку, для цього є столові мілкі тарілки, щоб відвідувач міг, наприклад, покласти закуски двох – трьох видів.

Для отримання чергової страви відвідувач може взяти чисті тарілки і столові набори, залишивши використані на обідньому столику, або віднести їх на спеціально призначений для цього стіл.

Супи відвідувачам можуть подавати офіціанти. У цьому випадку їх ставлять у бульйонних чашках на підноси і пропонують, проходячи між столиками.

Для своєчасного збирання використаного посуду і підтримання порядку в залі призначаються збирачі посуду. Ними можуть бути офіціанти, учні офіціантів або спеціальні працівники, зараховані в штат підприємства. Для полегшення роботи їм видають візки.

Багато ресторанів при туристичних і курортних готелях практикують проведення під час вечері за типом «шведський стіл» fooding-шоу, тобто приготування страв безпосередньо у присутності відпочиваючих. Такі шоу можна проводити як у стаціонарному ресторані, так і при накритті вечері біля басейну чи на галявині. Для цього, як правило, організують такі станції по приготуванню і відпуску страв:

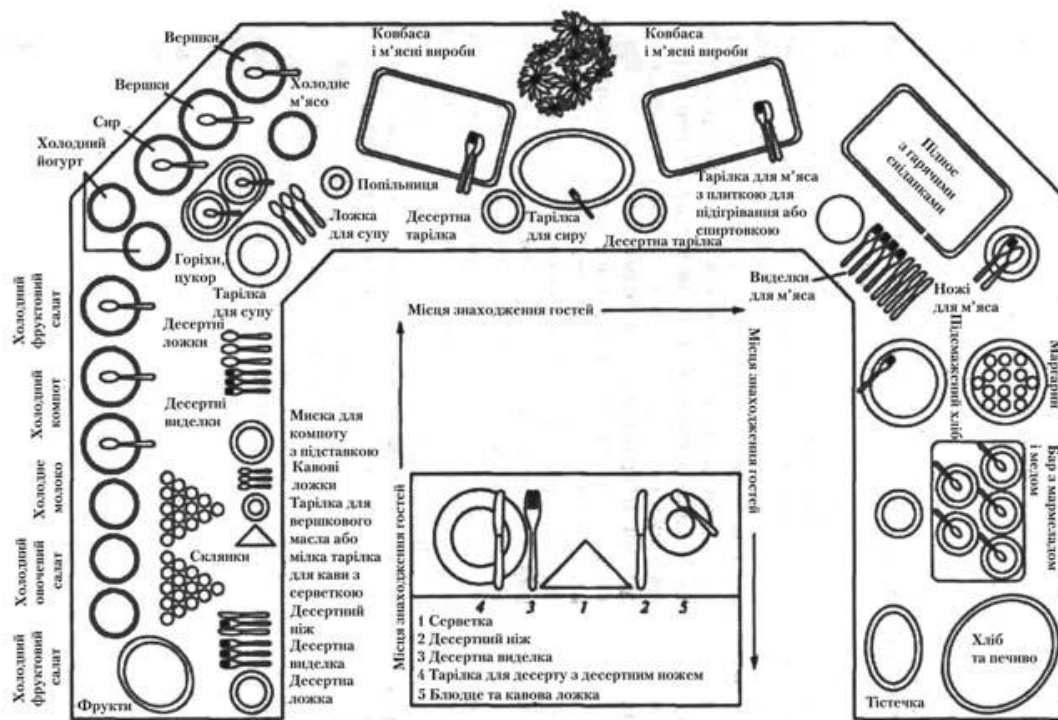
- **Карвінг станція.** Запечена стравка знаходиться на обробній дошці під тепловими лампами, кухар відрізає порції і пропонує гостям
- **Станція барбекю.** Готуються різні страви гриль на відкритому вогні (курчата, риба, овочі, шаурма і т.ін.)
- **Паста станція.** Готуються макаронні вироби з різними соусами
- **Станція фламбе.** М'ясо, млинці або десерт із ягід та фруктів на коньяку (може також бути кальвадос, ром або спирт), готується зі спалахами полум'я
- **Млинцева станція.** Готуються і відпускаються млинці з різними начинками

- **Станція по приготуванню страв у казані.** Готується плов, каша, юшка та інші страви в казані на відкритому вогні
- **Станція страв фрі.** Готується риба фрі, яблука в клярі і т.ін.
- **Станція салатів.** Готуються різні салати зі свіжих овочів.
- **Інші станції.**

По закінченні роботи нереалізовані страви здаються на виробництво, а за продану продукцію кухарі звітують чеками або талонами, отриманими від відвідувачів.

У меню можуть бути включені прохолодні покупні або власного виробництва напої. Для їх відпуску організовується окремий буфет.

Меню складають, виходячи з наявності продуктів, пори року та з урахуванням попиту відвідувачів.



В усіх випадках ручки столових наборів повинні виступати за край блюда. Якщо він низький, набори можна покласти на край, ручками на стіл. Для продуктів, викладених у посуд з високими краями, столові набори краще покласти на тарілку поряд з блюдом.

### 3. Організація і обслуговування буфетів в ресторанах

Має низку переваг, які поліпшують економіку ресторану:

- ощаджується час для обслуговуючого персоналу: його робота обмежується подаванням напоїв до сніданку, прибиранням столів і розрахунками з відвідувачами;
- полегшується робота кухні, скорочується час на обслуговування в номерах готелю;
- поліпшується враження від відвідування закладу;
- пропонують великий вибір страв, кожен гість може взяти стільки скільки захоче;
- перш ніж вибрати страву, гість може оцінити її вигляд та якість;
- час на прийняття їжі значно скорочується;
- немає потреби залучати додаткову робочу силу;
- витрати праці на приготування страв більш раціональні, а праця кухаря-більш творчою і професійною;
- можна використати працю молодосвідченого персоналу і протягом короткого часу підняти рівень їхньої кваліфікації;
- скорочується час на перебування відвідувачів у залі ресторану.

До недоліків слід віднести:

- велику потребу в посуді та столовому приладді, що пов'язане з їхнім додатковим миттям;
- гості використовують більше посуду, ніж за звичайного обслуговування;
- кухня мусить проводити більше підготовчої роботи;
- безконечні ходіння до буфету створюють толоку і штовханину в буфеті;
- свіжоприготовлені страви можуть залишатися на столі тривалий час, що погіршує їхню якість;
- якщо гість забув щось узяти, він сам мусить турбуватися про себе;
- підігрівання або охолодження страв вимагають більших витрат електроенергії;

→ буфет слід регулярно поповнювати стравами, переробляти оздоблення, оскільки їжа втрачає апетитний зовнішній вигляд;

**Відкритий буфет** організовує ресторан, наприклад, для передобіднього ланчу або заходів, пов'язаних із балом. У відкритому буфеті всі страви розфасовані порціями, відвідувач розраховується за вибрані страви і напої на місці.

**Закритий буфет** організовують під час закритих заходів, за всі страви і напої розраховується попередньо замовник. Страви розфасовують не всі, в особливо вишуканих буфетах страви подають цілими (м'ясо паштети тощо). Вони бувають холодні, гарячі та комбіновані.

**Холодні буфети** належать до найпоширеніших. Буфет-ланч передбачає холодні і гарячі страви за єдиними цінами. Це дозволяє кухарям ошаджувати час для підготовки до обіду.

**Буфет салатів** створюють для того, щоб вразити гостей їхнім приготуванням біля стола гості самі можуть вибирати компоненти або готові салати та інші страви.

**Буфет біля стійки** передбачає подавання страв без столового приладдя. Страви подають на хлібі, у тарталетках, кошичках з пісочного тіста, а також коктейлі, гарячі закуски та солодке печиво.

**Парадний буфет** рекомендують для різних закритих заходів, які проводяться з особливих причин (наприклад конгресу). При цьому пропонують шедеври кулінарного мистецтва, невеликими порціями у вишуканому виконанні.

**Рибний буфет** належить до специфічних буфетів, де пропонують переважно рибні страви і страви з морепродуктів.

**Комбіновані буфети** передбачають подавання холодних і гарячих страв у повному асортименті порціями.

#### **Підготовка до обслуговування за буфетами.**

Буфет повинен привертати увагу гостей, отже, його слід розташувати на видному, доступному і добре освітленому місці.



Ідеальна ширина стола для буфету – 120 – 150 см., а довжина залежатиме від кількості запрошених гостей.

Для створення стилю оздоблення використовують спеціальні скатертини, гофровані спіднички (скіртинги), які пристібають до країв кришки стола різними способами.

Для сервірування використовують: серветки для витирання губ, ножі і виделки для м'яса, десертні ножі і виделки, ложки для бульйону, бокали для білого і червоного вина, фужери і склянки для соків, тарілки пиріжкові для хліба, з ножами для масла, додаткові тарілки, декоративні предмети.

Підготовка таких буфетів нагадує підготовку до банкетів. Однак потрібно враховувати деякі особливості. Кількість тарілок має бути удвічі більшою, ніж кількість запрошених гостей, слід підготувати допоміжне приладдя, проміжний посуд, резервне столове приладдя.

На видних місцях розставляють найефектніші страви, а також декоративні елементи, такі як фігури з льоду, масла, цукру, квіткові композиції, підсвічники і т.д.. До всіх тарелей і посуду кладуть роздаткове приладдя.

Для буфетів може бути запропоновано два види обслуговування:

- самообслуговування;
- обслуговування буфетом, кухарем або офіціантом.