

Тема лекції. **Характеристика матеріально-технічної бази для організації процесу обслуговування**

Ключові терміни: торгово-технологічне обладнання, холодильне обладнання, немеханічне обладнання, офіціантські візки, меблі для приймання їжі, обідні столи, кафетерійні столи, фуршетні столи, барні стільці.

ПЛАН

1. Загальна характеристика матеріально-технічної бази для організації процесу обслуговування.
2. Торгівельні приміщення закладів харчування.
3. Устаткування та обладнання закладів ресторанного господарства для організації процесу обслуговування.
4. Торгівельні меблі, принципи розміщення, сучасні вимоги до меблів.

Рекомендовані джерела

1.	Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: Підручник для ВУЗів. Видання 2-ге перероб і доп./За заг. ред. проф. Н.А. П'ятницької. – К.: Кондор-Видавництво, 2012. – 557 с.	29-41
2.	Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. – 2-ге вид. – К.: Ліра – К., 2015. – 338 с.	32-42
3	Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навчальний посібник / Машир М.П., Пасюк А.П. – К.: Кондор-Видавництво, 2014. – 392 с.	83-100
4	Технологія ресторанної справи: навч.-практ. посібник / Я.М. Сало – Львів:Афіша, 2013. – 560 с.	21-28
5.	http://westudents.com.ua/knigi/608-organzatsya-obslugovuvannya-u-zakladah-restorannogo-gospodarstva-arhpov-vv-.html	

1. Загальна характеристика матеріально-технічної бази для організації процесу обслуговування

Раціональне й економне використання матеріально-технічних і трудових ресурсів ресторанів, спрямоване на зниження рівня витрат, дозволяє підвищити ефективність виробництва в цілому без додаткових вкладень.

Саме тому вирішення цього питання є одним із найважливіших завдань менеджменту ресторанного бізнесу.

Раціональне використання матеріально-технічних і трудових ресурсів – це сукупність заходів, методів, факторів і принципів, які забезпечують зниження витрат на одиницю ресторанної продукції.

Матеріально-технічна база для організації обслуговування споживачів у будь-якому закладі ресторанного господарства включає такі елементи:

- приміщення, в яких безпосередньо здійснюється процес обслуговування,
- устаткування,
- засоби та предмети праці, які використовуються для здійснення процесу обслуговування.

У певних приміщеннях процес обслуговування здійснюється безпосередньо (*вестибюль, зали, аванзали, бенкетні зали, тераси, балкони тощо*). Ця група приміщень призначена для споживачів.

Є група приміщень, які відносяться до групи торговельних, але в них організовується, підготовляється процес обслуговування: буфети, роздаткові, мийна кухонного посуду, касові зали, сервізна тощо.

До кожної групи приміщень висуваються певні вимоги відповідно до будівельних та санітарних норм і правил щодо створення комфортних умов відпочинку споживачів і споживання продуктів ресторанного господарства.

Засоби та предмети праці, які використовуються для здійснення процесу обслуговування

Процес обслуговування споживачів підприємств ресторанного господарства вимагає застосування різноманітних засобів та предметів праці, до яких належить:

- торговий, технологічний, господарський інвентар,

- столовий посуд та набори,
- білизна, тканини,
- папір та паперові вироби,
- сировина,
- продовольчі товари та напої тощо.

Номенклатура засобів та предметів праці залежить від багатьох чинників:

- ↗ тип закладу,
- ↗ місце його розташування,
- ↗ клас, спеціалізація,
- ↗ форми та методи обслуговування споживачів,
- ↗ асортимент страв, напоїв тощо.

Поширення тенденції створення ресторанів, кафе, барів з національною символікою, етнічною кухнею спонукає до появи різноманітних видів **елементів дизайну інтер'єру приміщень**: малі архітектурні форми, дизайн світла в інтер'єрі, фітодизайн, аквадизайн, інші елементи.

2. Торгівельні приміщення закладів ресторанного господарства для споживачів

Відповідно до будівельних норм, правил проектування і ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства (класифікація)», до приміщень для споживачів у закладах ресторанного господарства належать вестибюль (у т.ч. гардероб, туалет) та зали.

У ресторанах до цієї групи входять також бенкетні зали, коктейль-зали, аванзали. Гардероб і туалетні кімнати обов'язково мають бути у всіх закладах ресторанного господарства, окрім закусточних; у ресторанах «люкс» і вищого класу та барах «люкс» виділяються ще курильні.

Роздавальна, буфети, сервізна і мийні столового посуду у ресторанах є підсобними торговельними приміщеннями.

До **вестибюльної групи приміщень** належать вестибюль, гардероб, туалетні кімнати та умивальники для споживачів, кімната для паління.

Вестибюль – це приміщення, куди насамперед попадає відвідувач. Архітектура, колірний розв'язок, елементи інформації впливають на психіку, емоції гостюючи ресторану, його настрої.

До вестибюля примикають гардероб і туалетні кімнати, тому в ньому починається обслуговування відвідувачів.

При плануванні вестибюля, гардероба, туалетних кімнат необхідно враховувати площу зали ресторану.

Неприпустима мала площа вестибюля, коли гостям доводиться чекати обслуговування в гардеробі й вільних місць у залі в тіснім приміщенні, що негативно позначається на якості обслуговування й настрої відвідувачів ресторану.

Площа вестибюля повинна рівнятися приблизно чверті площі залу (з розрахунку 0,3-0,4 кв. м на одне посадкове місце).

Обладнують вестибюль дзеркалами, м'якими меблями (крісла, напівкрісла, бенкетки), журнальними столиками. Інтер'єр вестибюля повинен відповідати головному напрямку ресторану.

Гардероб зазвичай розташовують при вході у вестибюль, іноді в залі вестибюля. Кількість місць у гардеробі має відповідати кількості місць у всіх залах ресторану в період найбільшого припливу відвідувачів.

Гардероб обладнується металевими двосторонніми секційними вішалками з розсувними кронштейнами, вони найбільш гігієнічні й зручні для роботи. Відстань між вішалками має бути не менш 70 см. Гачки вішалок розташовують на відстані 1,5 м від підлоги. Гачки й номерки можуть бути виготовлені по індивідуальним замовленню. Сумки, портфелі кладуть у шафи-гнізда. Гардероб повинен мати устаткування для зберігання змінного взуття.

Туалетні кімнати розташовуються, як правило, поруч із гардеробом. До їхнього санітарного стану висувають високі вимоги: бездоганна чистота, гарна вентиляція, яскраве освітлення.

Туалетні кімнати повинні бути забезпечені постачанням гарячою й холодною водою, туалетним милом, сушильними електрорушниками й дзеркалами.

У ресторані «люкс» і вищого класу гостям після миття рук надають свіжі полотняні серветки індивідуального користування, а також паперові серветки. Туалетні кабінки повинні бути забезпечені туалетним папером і озонаторами.

Зали – це приміщення, в яких обслуговують споживачів. Вони підрозділяються на основний зал, в якому здійснюється повсякденне традиційне обслуговування, бенкетний, призначений для обслуговування свят та інших урочистостей, і аванзал для збирання, очікування та відпочинку гостей. Зали також можуть бути на терасах, балконах, в холах тощо.

Аванзал (зала чекання). Очікуючи один одного, гості ресторану можуть посидіти, відпочиваючи в аванзалі. Крім цього, аванзали використовують для очікування вільних місць у залі ресторану, а також для зустрічі відвідувачів при організації приймань, бенкетів, весільних і інших вечорів.

Інтер'єр аванзалу, його художнє оформлення повинне бути фактично пов'язане з декоративним розв'язком основної зали.

Обладнають аванзалу м'якими меблями, журнальними столиками. Крісла в аванзалі повинні бути пристосовані для відпочинку, з підлокітниками й висотою сидіння набагато менше (а глибиною більше).

Торгівельна зала ресторану – це основне приміщення, де обслуговують відвідувачів. Архітектурне і декоративне рішення повинно налаштовувати на відпочинок. Гармонійне поєднання стін, стелі, підлоги, штор, меблів, оригінального освітлення – все повинно викликати бажання у відвідувача побувати тут ще раз.

Зал ресторану архітектори не випадково порівнюють із сценою, де діючі особи – офіціанти, метрдотель, а глядачі – відвідувачі.

Зал ресторану повинен відповідати вимогам сучасного дизайну, все повинно створювати атмосферу свята і забезпечувати максимальний комфорт. Не дивлячись на розміри залу, споживачам необхідно відчувати певне усамітнення. Кожен відвідувач хоче, щоб в нього був «найкращий столик».

Крім того зала повинна мати зручне сполучення з роздатковою, сервізною, мийною посуду, буфетом. Найкраще спланувати залу так, щоб офіціанти з однієї сторони могли увійти з іншої вийти, не заважаючи один одному.

Танцювальний майданчик. Вибір місця для майданчика залежить від розмірів і композиції зали. Він може знаходитися в центрі залу, або виділений із загального простору зали з допомогою декоративних елементів (світильників і т. д.).

Банкетна зала – основне приміщення, де відвідувачі ресторану обідають або вечеряють, відпочивають або відзначають ювілей, торжество.

Для сучасних ресторанів характерна наявність в ресторанних залах барів. При правильному плануванні вони органічно вписуються в загальну групу торговельних приміщень і разом з тим є індивідуальними по дизайну, обладнанню й оформленню.

Існує група приміщень, яка непрямо впливає на процес обслуговування, але без яких заклади ресторанного господарства не можуть функціонувати достатньо ефективно і на високому якісному рівні обслуговувати споживачів.

До **підсобних торговельних приміщень** належать:

- касовий зал (при його наявності),
- сервізна,
- мийна столового посуду,
- білизняна,
- кімната для прасування столової білизни,
- приміщення для офіціантів,
- приміщення для зберігання музичних інструментів та інших аксесуарів.

3. Устаткування та обладнання закладів ресторанного господарства для організації процесу обслуговування

Устаткування, за допомогою якого здійснюється обслуговування споживачів, є дуже різноманітним і виконує різні функції і поділяється на торгово-технологічне, холодильне, немеханічне.

Вибір устаткування повинен вирішуватися у стилевій відповідності до інтер'єру певного типу закладу харчування. Те саме стосується меблів, які безпосередньо пов'язані з архітектурно-

планувальним вирішенням залу, функціонально-технологічними процесами та формами обслуговування.

До торгово-технологічного та холодильного належать:

- лінії прилавків самообслуговування, окремі прилавки для короткочасного зберігання та демонстрування страв і виробів у залі закладу (так звані «Шоу-майстри»),
- барні стійки,
- охолоджувані вітрини,
- прилавки,
- шафи,
- буфетні стійки та пересувні буфети різної форми: (нейтральні, з підігрівом, охолодженням, комбіновані, вітринного типу та пристінні тощо),
- касети з підігрівом для посуду,
- візок для фламбування страв,
- візок «Фламбе» з пальником,
- демонстраційні багатоярусні вітрини з підсвітленням карусельного типу,
- «шведські лінії»,
- настільні вітрини з підігрівом, з охолодженням,
- настільні салат-бари,
- буфет-бари тощо.

Устаткування для зберігання і транспортування посуду, страв у залах представлені наступними видами:

- візок офіціантський сервірувальний дво-, трьохярусний;
- візок для збирання брудного посуду;
- пересувні касети-тримачі тарілок зі стравами тощо.

До немеханічного устаткування залів можна віднести меблі для приймання їжі.

4. Торгівельні меблі, принципи розміщення, сучасні вимоги до меблів

Головним видом устаткування залів у ресторанах, барах, кафе, їдальнях є меблі. Вони повинні бути зручними, комфортабельними та гармоніювати з зовнішнім виглядом, стилем, формою, розташуванням мають гармоніювати з архітектурним і декоративним оформленням залу.

Меблі для приймання їжі представлені наступними видами:

- **столи:** обідній, ресторанний, бенкетний, фуршетний, дитячий, спеціальний, кафетерійний;
- **меблі для сидіння:** стілець, крісло, напівкрісло, лава-диван, табурет барний, бенкетка.

Усі меблі передбачаються для закритих приміщень та відкритих терас, балконів, літніх майданчиків. Для останніх використовують так звані садово-паркові меблі (пластикові, плетені із лози, ротангові меблі тощо).

Форма столів може бути різноманітною: круглою, квадратною, овальною, прямокутною. Вони можуть бути дво-, чотири-, шести- та восьмимісними.

Найбільш поширеними сьогодні є наступні розміри:

- квадратні шириною від 600 до 900 мм;
- прямокутні шириною від 600 до 900 та довжиною від 900 до 2200 мм, при цьому висота їх – 690-750 мм;
- круглі столи можуть мати діаметр 900-1200 мм, висоту – 740-760 мм.

Для **дитячих кафе** використовують столи розміром 600 x 600 мм та 700 x 700 мм, заввишки 540-550 мм – для малюків, 570-590 мм – для дітей дошкільного віку та 650-680 мм для молодшого шкільного віку.

Спеціальні столи використовують при організації місць для інвалідів.

Кафетерійні столи встановлюють у кафетеріях, при облаштуванні місць для споживання їжі стоячи (кафетерії при універсамах, універмагах тощо), у тому числі в закладах швидкого обслуговування («МакДональдз»). Висота їх становить 1000-1100 мм. Форма поверхні та розміри різноманітні: круглі діаметром 750- 1300 мм, квадратні шириною 600-900 мм та прямокутні

шириною 500-700 мм. Під стільницею можуть бути гачки та нижній ярус для сумок, пакетів тощо.

Бенкетний стіл вище за звичайний ресторанний (760-780 мм) ширина його 950-1500 мм.

Фушетні столи вище бенкетних (900-1050 мм), ширина 1200-1500 мм.

Стільці, крісла, дивани повинні відповідати середнім антропометричним даним людини, тобто мати правильно вибрані висоту, ширину та глибину сидіння. Покриття може бути різноманітним: натуральним або штучним.

Барні табурети не відзначаються особливою зручністю та комфортом, але привносять різноманітність інтер'єру залу. Їх роблять в основному карусельного типу, з упорами для ніг або попереку чи для обох одразу.

Підсобні столики виготовляють із тих же самих матеріалів, що і обідні столи. Довжина їх відповідає ширині обідніх столів, висота така ж сама, як у обідніх столів.

Серванти призначені для зберігання невеликої кількості посуду, наборів, столової білизни в залах ресторанів. Верхня поверхня серванта використовується як підсобний столик. Сервант має висувні ящики та відділення, де зберігаються столові набори, посуд, столова білизна та інші аксесуари сервірування. Найбільш поширені розміри сервантів: висота 850-900 мм, довжина – 1000 мм, ширина – 450-550 мм.

Розташування меблів – це свого роду мистецтво. Вдале розташування меблів дозволить:

- підкреслити вільний простір залу;
- зручно обслуговувати гостей офіціантам;
- зорозв змінити пропорції залу, виділити танцмайданчик;
- раціонально використовувати пощу залу.

Спосіб розташування обідніх столів залежить від загальної конфігурації залу, розміщення вікон, дверей, колон, місце розміщення естради.