

Змістовий модуль 1. Ресторанний сервіс як філософія закладів ресторанного господарства

Тема 4. Нові форми сучасних закладів ресторанного господарства.

ЛЕКЦІЯ № 2

Тема лекції. Сучасні формати закладів ресторанного господарства та інноваційні типи.

Ключові терміни: fast casual, ресторани швидкого обслуговування, демократичні ресторани, сімейні ресторани, вуличний фаст-фуд, фуд-корт, фрі-флоу, елітний ресторан, родинний ресторан, експо-кухня, клубний ресторан.

ПЛАН

1. Формат закладів ресторанного господарства «Streetfood».
2. Формат закладів ресторанного господарства «Fast Casual».
3. Формат закладів ресторанного господарства «Casual Dining»
4. Заклади формату «Free Flow» і їх адаптація на відчизняному ринку.

Список рекомендованої літератури:

1. Назаренко І.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства [Текст] : навч. посібник / І. А. Назаренко, О. А. Боднарук. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. 128 с. URL: http://elibrary.donnuet.edu.ua/2017/1/2020_NP_Nazarenko_Bodnaruk_Org_obspdf. (дата звернення 09.06.2022).
2. Самодай В.П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи. Навчальний посібник. URL: [http://www.file:///D:/Zagruzky/Orhanizatsiia_restorannoi_spravy%20\(2\).pdf](http://www.file:///D:/Zagruzky/Orhanizatsiia_restorannoi_spravy%20(2).pdf). (дата звернення 10.06.2022).

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ

1. Формат закладів ресторанного господарства «Streetfood»

Вуличний фаст-фуд (Street food) – в перекладі з англійської означає – «вулична їжа» – це заклади, що розміщуються безпосередньо на вулицях міст, переважно в людних місцях; будь-яка вулична торгівля, що спеціалізується, найчастіше, на монопродукті. Середній чек не перевищує 50 грн.

Відмінною особливістю таких закладів є те, що поряд із такими точками практично не організовано місце для споживання купленої продукції, а розраховано так, що покупець забирає весь товар із собою або їсть на ходу. Негласним правилом вуличного фаст-фуду є **«правило однієї руки»** - передбачається, що людина, що купила собі їжу в точці стрит-фуду, може тримати її однією рукою, а друга при цьому буде вільна.

Тому скрізь прагнуть створити зручну для цього упаковку. Найяскравішими представниками даного формату виступають такі мережі як «Крошка-Картошка», «Форнетті», «Стардог's», «Торіс та інші.

Street-food – це найкраще рішення для вгамування голоду в обідній час, тим паче, що пообідати або просто перекусити можуть дозволити собі всі категорії населення. Це оптимальне та доступне рішення особливо популярне в середовищі молодих людей, перш за все студентів та учнів, бо є для них найбільш оптимальним та доступним варіантом, бо їх рівень і спосіб життя поки не дозволяє їм харчуватися в інших ресторанних сегментах, і саме мережевий стрит-фуд пропонує їм якісне гарантоване вирішення.

Перевагами вуличного фуд-корту є його доступність та наближеність до великих потоків людей. Тому місце розташування виступає запорукою успіху торгової точки, воно повинне забезпечувати постійний прилив споживача (зупинки наземного транспорту, станції метро, паркові зони, ринки та вузи).

Що стосується приміщення, то тут можливі два варіанти: стаціонарний павільйон або пересувний автопричіп. Враховуючи упереджене ставлення влади до будь-яких малих архітектурних форм (МАФ), автопричіпи є найкращим варіантом. Плюс при їх використанні з'являється можливість за

день заробити місячну виручку, адже під час будь-яких святкувань автопричіп можна без проблем переміщати в місця найбільшого скупчення людей.

Цивілізований стріт-фуд припускає гарантовану якість, широкий вибір і адекватну ціну. Адже вулична їжа формує перше враження про місто і настрої його жителів.

Угорська компанія Fornetti в тому ж 2004 році стала третім оператором тоді ще не на освоєному ринку стріт-фуду в Україні. За цей час мережа фірмових торгових точок зросла майже до 600. Зосереджені вони в основному в Києві.

Ще один оператор українського стріт-фуду львівський «Наминайко» з'явився в 2006 році, ставши способом диверсифікації бізнесу для концерну «Хлібпром», об'єднуючого 13 заводів у п'яти західноукраїнських областях. На ринку зазвичай представлений продукт, який потребує розморожування і тривале вистоювання, данна фірма виготовляє 26 видів напівфабрикатів, які не потрібно вистоювати, що, відповідно, підвищує рентабельність кожної з 400 торгових точок у 19 областях України.

На перший погляд може здатися, що ніша вуличної торгівлі готовою їжею вже заповнена – чи не на кожному розі у великих містах стоять численні кіоски, які продають млинці, пиріжки, слойки і пампушки.

Стріт-фуд різних країн суттєво різниться, наведемо приклади національної вуличної їжі в світі:

Австралія – стейки, ковбаски в хлібі, великі м'ясні пироги;

Індія – хаат, паапрі, картопля соте, панпурі і бхелпурі, котлети з картопляного пюре, ПАОП, бхаайе;

Італія – піца, фрігіторрі, полента;

Китай – рисові кульки гриль, смажена локшина, страви з яловичини, свинини та курки з локшиною;

Німеччина – донер, поммз, ковбаски, фалафель, шоарма, халумі;

Росія – млинці;

США – гамбургер, сендвіч, хот-дог, такос, тортас, чізкейк, піца, горіхи, панін, тика, картопля-фрі, фалафель.

Угорщина – лангос, штруделі, листкова випічка, овочеві пюре;
Франція – сендвічі з різними начинками, креп, смажені каштани;
Японія – пиріжки таіякі, імагаваякі, пельмені з восьминогом (такоякі),
удон, соба, локшина рамен.

Розглянемо більш детально стріт-фуд нашої країни, на прикладі столиці. Візитною кулінарною карткою Києва є «перепічка». На розі Хрещатика та вулиці Богдана Хмельницького збирається черга щоб скуштувати засмажену у фритюрі сосиску в дріжджовому тісті, яка подається в незмінному сіруватому папері, схожому на крафт-картон.

На сьогоднішній день «перепічка» – один з нечисленних дбайливо збережених київських брендів.

Якщо говорити про київський стріт-фуд в цілому, то можна сказати, що він перенасичений. Та тільки зустріти якісну вуличну їжу дуже-дуже складно.

Для забезпечення нормальної роботи закладів, які пропонують вуличну їжу потрібне відповідне устаткування.

Існує два основних варіанти оснащення технологічним обладнанням таких пунктів харчування. Перший варіант передбачає реалізацію готової продукції, а другий – виготовлення продукції безпосередньо у пункті харчування з напівфабрикатів високого ступеня готовності.

Їжа у стріт-фуді, як правило повинна бути гарячою, бо від цього залежить успішність, тому велике значення визначає вибір теплового устаткування, на якому викладають продукт або здійснюється його доготування, повинне зберігати смакові якості страви.

2. Формат закладів ресторанного господарства «Fast Casual»

Ресторан «Fast Casual» – в перекладі з англійської - «швидкий і демократичний» - цей формат є найбільш перспективним в Америці, Європі та в Україні. На даний момент це найбільш швидко зростаючий сегмент в індустрії ресторанного бізнесу. Це пов'язано з тим, що тенденції споживання схиляються до здорового харчування, органічних продуктів, і відходять від фаст-фуду.

В Америці, батьківщині fast food, перше згадування про заклади нового формату ресторану датуються 1981 роком.

Сам термін fast casual виник трохи пізніше 90-х років минулого століття. Гості здійснюють заказ у стійки або прилавка. І, коли замовлення готове, їжа доставляється до столика офіціантом.

Fast Casual займає проміжну ланку між демократичним рестораном і фаст-фудом, він не пропонує повний спектр послуг, які може надати ресторан, однак пропонує більш високу якість їжі з меншою кількістю заморожених або оброблених інгредієнтів, ніж в ресторанах швидкого харчування.

Приготування страв здійснюється індивідуально для кожного клієнта з продуктів високої якості, а також з делікатесів.

На відміну від фаст-фуду в ресторані даного формату представлені більш різноманітний асортимент страв, а спільними рисами є швидкість обслуговування, порівняно з ресторанами невисока ціна демократична атмосфера, стандартизація меню, інтер'єру, управлінських процесів, а також можливість використання франчайзингу.

В даних закладах багаторазовий посуд гармонічно поєднуються зі стильним інтер'єром.

Таким чином, головною перевагою Fast Casual є можливість в одному закладі поїсти і провести час за порівняно невисоку ціну (середній чек – 150 грн).

Обов'язковою умовою даного ресторану є підтримання запропонованого асортименту страв у повному обсязі протягом усього дня. У годину-пік для пришвидшення обслуговування може бути відкрито додаткову касу, і працювати більше кухарів, які здійснюють порціонування і роздачу страв.

Для відкриття закладу даного формату потрібні невеликі за площею приміщення і наявність фабрики-кухні. Це вигідно відбивається на вартості оренди і дає можливість рестораторам робити свій бізнес привабливішим для себе і для своїх відвідувачів.

3. Формат закладів ресторанного господарства «Casual Dining»

У цей формат входять усі демократичні заклади, від кафе-кондитерських до барів і нічних клубів. При створенні ресторану такого класу, перш за все, необхідно знати, на кого він розрахований і в якому місці буде відкритий. Сучасні споживачі ресторанних послуг діляться на категорії за своїми перевагами.

Деякі ходять у ресторани виключно поїсти, для інших найважливішим буде атмосфера закладу, для когось – яка саме кухня представлена в тому або іншому місці, деякі приходять розважитися і відпочити. Середній чек у цих закладах варіюється від 100 грн до 300 грн. Виходячи з цих показників, треба вибрати концепцію планованого ресторану. Найпопулярнішими концепціями в даному форматі є:

- кондитерська;
- кав'ярня;
- пивна;
- стейк-хаус;
- національний ресторан;
- бар;
- ресторан, працюючий на моно продукті та ін..

Casual Dining – в інтер'єрному вирішенні, це синтез елегантного сучасного простору і домашнього затишку, натурального шарму без непотрібної манірності і пафосу.

Популярність будь-якого закладу громадського харчування, даного формату, безпосередньо залежить від його інтер'єру, від враження, яке з'явиться у відвідувача. Найчастіше дизайн інтер'єру ресторану для відвідувача відіграє велику роль.

У подібних закладах люди відпочивають, спілкуються, проводять ділові зустрічі, тому дизайн інтер'єру повинен цьому сприяти. На підсвідомому рівні дизайн інтер'єру формує у гостей ставлення до якості пропонованих страв. Якісно виконаний дизайн інтер'єру може завуалювати деякі недоліки закладу.

Casual Dining – формат, що виник на межі fast casual і fine dining, дещо середнє між ними. Заклади, які по ціновій політиці є демократичними, так як визначають вартість своїх страв таким чином, щоб вона була доступна як можна більшій кількості гостей. А ось з ресторанного дизайну, якості сервісу та рівню і подачі страв грають в сегменті преміум-класу.

Сьогодні ми спостерігаємо збільшення кількості ресторанів саме даного формату, при цьому вони можуть бути абсолютно різними не тільки за розміром, але і по спрямованості кухні і навіть за гостьовими очікуванням.

Формат складний саме тим, що намагається поєднати, здавалося б, мало сумісні у нас речі – високий рівень дизайну і сервісу з масовою доступністю. Саме тому один з експертів ринку назвав його форматом без права на помилку: ці проекти розвиваються в спрямованості на повсякденне споживання, і якщо упустити якість продукту або сервісу, можна отримати дуже негативні результати, які будуть стосуватися подальшої виручки і рентабельності закладу.

Відмінність концепту Casual Dining від різних форматів закладів швидкого харчування в його високому рівні сервісу і унікальному дизайні, який, як правило, розробляється іменитим дизайнером. А від формату преміум-класу він відрізняється доступним для широкого гостя рівнем цін.

Дивлячись на все вищесказане, треба відмітити, що проектування ресторанів даного формату можна умовно поділити на дві основні частини: проектування технічної частини та розробка інтер'єру залу для відвідувачів. Дизайн інтер'єру ресторану повинен створювати для відвідувача найкомфортнішу атмосферу, що сприяє до приємного проведення часу. Якщо говорити про технічні приміщення, то естетика тут йде на другий план. Тут важлива функціональність і ергономічність, щоб у персоналу не виникало ніяких складнощів в роботі.

Мало просто закупити і поставити технологічне обладнання. Так як ціни в закладах такого роду стають прийнятними для широкого кола відвідувачів, а обстановка надихає до регулярних візитів, оборот продукції досить високий. А це означає, що з одного боку необхідно готувати швидко і багато, а з іншого

боку якість продуктів і технологія їх приготування повинні бути на досить високому рівні. Ці два важко-сумісних завдання ставлять найчастіше рестораторів у складне становище.

4. Заклади Формату «Free Flow» і їх адаптація на відчизняному ринку

Буквальний переклад терміна free flow – «вільний рух». Цей формат має на увазі вільне переміщення гостей торговим залом із можливістю самостійного вибору страв, що готуються в їх присутності. Середній чек до 100 грн. Відмінна особливість – це великий асортимент, демократичні ціни, велика пропускна спроможність. По суті, це новий ступінь еволюції добре знайомого формату «євроїдальні самообслуговування».

В Україні це мережі підприємств харчування: «Два гусаки», «Пузата хата», «Трали-Вали», «Здоровеньким були», «Жили-Були» й ін.

Головна відмінність в даного формату від євроїдальні самообслуговування полягає в тому, що в free flow не існує єдиної лінії роздачі, по якій рухається черга з підносами: ця лінія розбита на окремі «острівці» (food-station), розкидані по всьому залу.

Наприклад, один з варіантів їх розстановки: лінія з холодними порційними закусками і десертами (відвідувач сам набирає вподобані страви); гаряча роздача (тут працюють кухарі), супова станція і салат-бар в центрі залу (гості, знову-таки, самі накладають їжу); барна станція (обслуговують бармени); декілька кас. Для кращої орієнтації на місцевості передбачені таблички-покажчики: «Супи», «Салати», «Холодні закуски» і т.п.

Таким чином, замість того щоб рухатися вздовж довгої «змій» лінії роздачі, споживач відразу підходить до тієї станції, яка йому потрібна, або вільно обминає їх всі («вільний рух»).

Остаточний розрахунок відбувається на касі (або за допомогою спеціальних клубних карт безготівкового розрахунку), а потім гість може вибрати собі будь-який столик.

Ідея створення окремих «острівців» дуже раціональна по відношенню до ліній роздач в закладах «євроїдальні», бо з їх допомогою навіть при великій

кількості відвідувачів вдається уникнути довгої черги, яка сповільнюють обслуговування. Також їх плюс в тому, що замовлення не треба чекати.

У free flow же, в ідеалі, черг не повинно бути взагалі: правда, для цього необхідно встановити в залі чималу кількість станцій і кас, можливо, найбільш популярні станції навіть «продублювати».

З іншого боку, переваги free flow – це продовження його недоліків. Загальна лінія роздачі займає набагато меншу площу, ніж окремі «острівці», а отже, в одному і тому ж приміщенні традиційна їдальня самообслуговування зможе віддати більше місця під посадочні місця, ніж free flow.

Окрім «острівних» станцій роздачі, в free flow передбачена також велика кількість станцій самообслуговування: наприклад, салат-бари, кондитерські вітрини, де відвідувачі беруть десерти самі, станції з напоями, де можна самому налити собі напої або соку тощо.

Тому першорядне завдання – визначитися із списком конкретних станцій, які будуть присутні в залі: тільки після цього можна обговорювати конструктивне виконання кожній з них. Річ у тому, що залежно від призначення станції вона може бути виконана у вигляді прилавка, вітрини, прилавка-вітрини, салат-бара, марміту, столу, стелажу, шафи та ін.

Друга відмінна ознака free flow — «вільний рух» не тільки в банальному розумінні фізичного переміщення у просторі, але і у всіх інших сенсах. Наприклад, free flow декларує повну свободу в поєднанні страв: відвідувачеві повинна бути надана можливість не лише не тільки вибирати готові страви, але і складати з безлічі різних інгредієнтів свої власні індивідуальні комбінації. Найяскравіше ця тенденція виявляється в салат-барах: гості можуть вибрати інгредієнти за своїм смаком і, по суті, кожного разу отримувати нову «композицію гастронома» на тарілці.

Плюс до можливості вибору інгредієнтів відразу ж додається відкрита кухня, що зазвичай справляє на гостей незабутнє враження. Іншими словами, ви вибираєте, вподобані шматочки м'яса, риби або овочів, а кухар при вас, їх доготавлює.

У результаті виходить справжня шоу-кухня, яка в сучасному ресторанному бізнесі, схоже, побила вже всі рекорди модних хіт-парадів.

Концепція підприємства ресторанного господарства у форматі фрі-флоу має на увазі широку різноманітність пропонованих страв: м'ясних, рибних, овочевих, сирних страв і запіканок. Також для збільшення асортименту вводяться сезонні або святкові страви, наприклад, восени і весною – овочеві салати, на масляну – млинці і оладка, під час посту – пісне меню і тощо. Такий демократичний заклад розрахований на відвідувачів із різними рівнями доходів, а також кулінарними уподобаннями.

Принцип максимальної різноманітності виявляється і в інтер'єрі, і в ціновій політиці: дуже часто в ресторані free flow існує декілька різних залів з із абсолютно різними інтер'єрами.

Вигоди очевидні: інтер'єр не приїдається, відвідувачі можуть у межах одного і того ж комплексу кожного разу опинитися в новій атмосфері. Крім того, в мережевих проектах free flow (знову таки Lido) інтер'єри часто не уніфіковані: у кожному новому закладі дизайн може дещо видозмінюватися. А коли у межах одного закладу передбачено декілька цінових категорій і форматів обслуговування (зал free flow, ресторан, кав'ярня), це взагалі ідеально.

Інтер'єр для free flow – одна з найбільш суттєвих статей витрат. В принципі, достатньо один раз побачити «Граблі» або Lido, щоб величезна різниця між сьогоднішнім free flow і їдальні стала повністю очевидною. По суті, за ціновими витратами створення інтер'єру free flow може бути аналогічно витратам на дизайн класичного ресторану.

Таким чином, концепція free flow надає неоціниму можливість в рамках одного комплексу відкривати відразу декілька різних закладів, тобто перетворювати його на справжній «центр їжі». Більш того, іноді free flow перетворюється на величезний розважальний центр.

Перша і головна умова виживання закладу free flow – значна прохідність. Free flow заробляє виключно на обігу. Хрестоматійне правило цього бізнесу свідчить, що через кожне посадочне місце повинно за день пройти від 6 до 10 відвідувачів.

Місце розташування – це один з наріжних каменів бізнесу free flow. Якщо не буде правильного місце розташування – не буде і прохідності, а якщо не буде прохідності – не буде нічого.

Краще місце розташування для закладу free flow – в безпосередній близькості від скупчення офісів і вузів, адже годувати потрібно за місцем роботи або навчання. Це далеко не обов’язково повинен бути центр міста.

Головне, щоб ці майданчики були в зоні пішохідної досяжності, оскільки однією з характерних особливостей міста є затори. Вони не дозволять заповнити ресторан, якщо він знаходиться не в центрі міста – тому треба розміщувати ресторани в такому місці, куди споживачі зможуть дістатися не тільки не лише на машині, але й пішки.

З іншого боку, ще один важливий фактор – приміщення, розміри якого повинні бути достатньо значними. Знайти готове приміщення потрібного розміру і конфігурації в топових, найбільш «прохідних» місцях далеко не просто, або воно там коштуватиме просто сказаних грошей.

Підбір кухонного обладнання для цього формату багато в чому аналогічний обладнанню кухонь ресторанів швидкого обслуговування за типом «Домашньої кухні», «Двох гусаків», «Тралі-валі» і ін. Тобто основні правила ті ж самі, а саме:

- велика частина страв готується прямо в закладі (це основна відмінність від фаст-фудів| з їх централізованими цехами з виробництва напівфабрикатів високого ступеня готовності);
- у меню достатньо значний асортимент страв (до двох сотень);
- велика прохідність визначає не менш значний асортимент обсяг приготування страв, а відповідно і потужність кухні;
- практично завжди робиться акцент на українську і європейську кухню, в плані «екзотичних» напрямів подібні заклади обмежуються тільки піцою, пастою тощо.

Контрольні питання:

1. Вкажіть тенденції розвитку сучасних закладів ресторанного господарства.
2. Опишіть особливості роботи фуд-кортів.
3. На якому етапі знаходиться ресторанний бізнес в Україні?
4. Вкажіть види сучасних форматів, що набули максимальної популярності.
5. Охарактеризуйте особливості роботи закладів типу вуличний фаст-фуд.