

Тема: 3.4 СПЕЦІАЛЬНІ ФОРМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ

План:

1. *Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелі:*
 - *Заклади ресторанного господарства при готелях*
 - *Організація сніданків*
 - *Організація «шведського столу»*
 - *Організація обслуговування в готельному номері*

Заклади ресторанного господарства при готелях

Заклади готельно-туристичного комплексу надають споживачам комплекс послуг, пов'язаних з відпочинком, харчуванням, екскурсіями тощо.

Заклади ресторанного господарства представлені різними типами: ресторан, кафе, бар, буфет, їдальня, закусочна, в яких використовуються різні форми обслуговування.

Ресторани можуть обслуговувати як організований контингент (мешканців готелю), так і неорганізований (широкі верстви населення міста та його гостей). Вони надають споживачам широкий спектр послуг. Місця розташування закладів ресторанного господарства при готелі можуть бути різноманітними: на першому поверсі споруди, на поверхах, на даху, у вигляді літнього внутрішнього двору, зимового саду чи оранжереї (система замкненого простору) тощо.

Основний метод обслуговування споживачів у ресторані - офіціантами. Застосовуються наступні форми обслуговування споживачів офіціантами: індивідуальний та бригадний.

Наявність кафе при готелі не є обов'язковою, але більшість готелів визнають за краще мати поряд з ресторанами і невелике кафе, завдяки якому вдається розширити асортимент десертних страв, напоїв та інших виробів кулінарного та кондитерського спрямування; запропонувати метод самообслуговування, який більше влаштовує споживачів з обмеженим часом на користування послугами закладів ресторанного господарства. У кафе в деяких випадках застосовується метод обслуговування офіціантами.

Бари - найпоширеніший тип закладів ресторанного господарства при готелі, який надає можливість споживачам, окрім споживання продукції на місці, відпочити в затишному оточенні, послухати музику, розважитись. Залежно від місця розташування, бари класифікуються як вестибюльні (лоббі-бар), ресторани, допоміжні, бенкетні, при басейні, фітнес-центрі, сауні, міні-бари в номерах готелю тощо. Найчастіше бари знаходяться в безпосередній близькості від ресторанів. У деяких готелях один або декілька барів розміщуються на

першому поверсі, в загальній гостинній готелю. Цей бар можуть відвідувати як мешканці готелю, так і інші контингенти споживачів. Як правило, асортимент страв, який у ньому пропонується, обмежений і включає кілька складних бутербродів - асорті, незначну кількість холодних закусок, дві-три нескладні гарячі закуски, два-три види десерту, гарячі напої. Перелік алкогольних та безалкогольних напоїв значно ширший і відображає концептуальність бару та алкогольну політику закладу ресторанного господарства готельного комплексу взагалі. Обслуговування здійснюється барменом за барною стійкою та офіціантом у залі за столиком. На поверхах та даху багатоповерхової споруди також можуть бути розміщені поверхові бари. Для цього вибирають зручні для споживачів місця, враховуючи мальовничі краєвиди з вікон бару. Бари також можуть знаходитися у підвальних приміщеннях (спортивній, ігровій, оздоровчій зонах та аквазоні тощо).

Буфети здійснюють продаж із споживанням на місці обмеженого асортименту холодних страв, бутербродів, напоїв, булочних та кондитерських виробів, солодких страв нескладного приготування. Допускається відпускання упакованої продукції на винос, а також реалізація продовольчих товарів. У готелях працюють буфети, які облаштовані електричним устаткуванням - електроплитами, кавоварками, яйцеварками, сосисковарками, блендерами, електрочайниками тощо та холодильним - холодильниками, фризерами, охолоджувальними прилавками, вітринами тощо та іншими видами устаткування.

Їдальні як заклади харчування найчастіше зустрічаються в структурі курортних готелів. Вони призначені для виготовлення, реалізації та організації споживання на місці різними верствами населення сніданків, обідів, вечерь, відпускання їх додому. Обслуговування може бути як офіціантами, так і самообслуговування.

Їдальня для персоналу закладу ресторанного господарства при готелі найчастіше розміщується поряд з виробничими приміщеннями. Тут встановлюються лінії прилавків самообслуговування. Для прискорення обслуговування споживачів доцільно здійснювати безготівковий розрахунок та розрахунок у кредит тощо. У більшості їдалень при готелях запроваджується самообслуговування з наступним розрахунком.

Організація сніданку

Особлива увага в готелях приділяється організації сніданку. На відміну від обіду та вечері, на сніданок приходять майже всі мешканці готелю, тому що у вартість проживання закладена вартість сніданку. Сніданки при готелях класифікуються за наступними ознаками: загальноконтинентальний (європейський або континентальний); національний, або етнічний (англійський, американський, шведський, німецький, французький, голландський тощо); за часом організації (ранній, пізній); за асортиментом (розширений, умовно обмежений, комплексний); за наявністю алкогольних напоїв (з шампанським); за часом вживання їжі (прискорений, експрес-сніданок); за терміном функціонування (сезонний, місячний); за особливостями раціону (дієтичний); за релігійними особливостями (вегетаріанський тощо); за особливостями віку (дитячий тощо) та особливостями організації і подавання (сніданок до номера готелю) тощо. Виходячи із запропонованого меню, гість може обрати собі

відповідний вид сніданку і сформувавши його меню за власним смаком. Про вартість обслуговування (платне чи безплатне) інформація надається у папці для мешканця готелю.

Континентальний сніданок (Continental breakfast) ще має назву європейського. До складу меню сніданку входять кава, чай, гарячий шоколад, гаряче (холодне) молоко, цукор, вершки, лимон, два види повидла, джем (конфітур, варення) чи мед, асортимент свіжовипечених виробів з листового тіста та хлібобулочних виробів у плетеному кошику, масло (вершковий маргарин), свіжовичавлений апельсиновий сік. У неділю меню сніданку може поповнюватися стравами з яєць (переважно відварених).

Розширений сніданок. Як доповнення до континентального сніданку до меню розширеного включаються: соки (апельсиновий, грейпфрутовий, томатний), порціонні гастрономічні вироби - шинка, ковбаса та твердий сир на закусочній тарілці, страви з яєць, йогурти в асортименті, кисломолочний сир, сухі сніданки типу мюслі, корнфлейкс, сірієлз тощо. Страви з яєць готуються за індивідуальними замовленнями.

Англійський сніданок (English breakfast) - сніданок, який має два варіанти. Перший варіант - класичний (High tea), або короткий сніданок (Short breakfast). Він передбачає вранішній чай або каву (чи гарячий шоколад), принесений до номера, до нього також входять цукор, булочні вироби, тости, вершкове масло (маргарин), джем, мед, варення. Другий варіант - повний англійський сніданок (English breakfast) у закладі харчування, до меню якого на додаток до першого варіанта включають страви з яєць (яєчня з шинкою чи беконом, яйця, смажені на хлібі, омлет з шинкою чи шампіньйонами тощо), рибні страви, страви із зернових (вівсяна каша або суп на молоці чи воді з цукром або сіллю).

Американський сніданок передбачає додатково до меню наступні страви: звичайна питна вода з кубиками льоду, фруктові соки (апельсиновий, грейпфрутовий, яблучний, томатний), свіжі фрукти, ягоди з молоком чи вершками або компот із фруктів (слив, персиків), страви із зернових (кукурудзяні чи рисові пластівці), невелика порція м'яса, пиріг тощо. Можуть бути запропоновані двоє яєць зі смаженою картоплею, приготованих на смак гостя у вигляді глазуньї, яєчної кашки, омлету або в якості додаткових інгредієнтів додається бекон, сосиски, томати тощо.

Сніданок із шампанським - нетрадиційний сніданок. Час надання цього сніданку - 10.00-11.00. Передбачаються кава, чай, алкогольні напої (шампанське, вино), невеликі холодні закуски, в тому числі салати, гарячі страви, супи, десерти. Форма організації сніданку - столи-буфети. Подається в ресторанах (кафе) при готелі, як правило, з офіційних приводів та у неділю.

Пізній сніданок - характеризується термінами організації. Час сервірування такого виду сніданку - 10.00-11.00. Складові елементи меню поєднують меню сніданку та обіду: м'ясні гастрономічні продукти, твердий сир, вершкове масло (маргарин), булочки, супи, гарячі м'ясні страви, джем, гарячі та холодні напої. Організаційна форма обслуговування - столи-буфети, "шведський стіл". Цей вид сніданку є альтернативою сніданку та обіду. В деяких готелях він трансформується як "бранч" (тоді, відповідно, початок сніданку пізніший).

Вегетаріанський та дієтичний сніданок також можуть бути запропоновані мешканцям готелю та просто гостям. До меню вегетаріанського сніданку

найчастіше включаються: спеціальні хлібобулочні вироби з борошна грубого помелу, вегетаріанський омлет з картоплею та запеченими томатами чи овочами, гарячі овочеві та фруктові страви, асортимент гарячих напоїв (кави, чаю, гарячого молока, гарячого шоколаду тощо) з медом, варенням, лимоном, свіжоприготовлені фруктові та овочеві соки, свіжі фрукти (яблуко, апельсин, банан, сезонні фрукти чи ягоди) тощо. До меню дієтичного сніданку включаються майже ті самі страви, але використовуються інші методи кулінарного оброблення, в тому числі на парі. Додатково пропонуються сухі сніданки: мюслі, корнфлейкс або сірієлс із знежиреним молоком чи йогуртом. Із напоїв пропонується серед стандартного асортименту також знежирене гаряче (холодне) молоко.

Експрес-сніданок найчастіше використовується при організації харчування в номерах готелю. Склад цього меню: асортимент молочних та кисломолочних продуктів, асортимент свіжовипечених хлібобулочних виробів (круасани, плюшки, булочки, різноманітні вироби з різними видами фаршу та без нього), фруктові страви та фрукти в асортименті, в тому числі по сезону, гарячі напої в асортименті з різноманітними наповнювачами.

Кількість і різноманітність предметів сервірування залежить від виду обраного сніданку. Особливість полягає в тому, що на прямокутному столі чашки з блюдцями і ложечками розміщують на торці в один ряд. При обслуговуванні групи споживачів молочники, чайники для заварки та окропу (якщо не передбачено інше), кавники на 4-6 персон доцільно ставити на тарілки чи підставки відповідного діаметра. Закуски можуть бути подані в багатопорційних блюдах з відповідними наборами для перекладання чи заздалегідь порціонованими у відповідному індивідуальному посуді. Свіжовипечені хлібобулочні вироби доцільно викладати в лляній серветці у плетеному кошику чи хлібниці.

Як правило, готелі пропонують сніданок з 5.00 до 11.00 з проміжками у 30 хвилин. Таким чином створюється 12 варіантів вибору часу.

Ранні за часом сніданки доцільно організовувати із застосуванням прискорених форм та комбінованих методів обслуговування. В закладах ресторанного господарства при готелі таким вимогам відповідає "шведський стіл" чи "шведська лінія". Також ранні сніданки (до 7.00) можна подати (за бажанням мешканців) у номер готелю, здійснюючи послугу "Room Service" (обслуговування у кімнатах).

Останнім часом у закладах ресторанного господарства при готелі набула поширення така послуга, як організація бранчу. Термін "бранч" - це сполучення двох англійських слів breakfast (сніданок) та lunch (другий сніданок, обід). У розумінні середнього споживача бранч - це дуже пізній сніданок, у меню якого входять бульйони, пюреподібні супи або супи-креми. У розумінні менеджерів ресторанного бізнесу бранч - це недільний розширений варіант "шведської лінії" для усієї родини, яка мешкає у готелі чи має намір провести сімейну трапезу поза домівкою.

Бранч організовується з 11.00 до 13.00 і пізніше, в окремих випадках - з 12.00 до 16.00. Організація бранчу має низку специфічних рис, які полягають у наступному: велика різноманітність запропонованих страв, у тому числі других гарячих; більш широкі види кулінарного оброблення, які використовуються при

приготуванні різноманітних страв; до меню включається певний асортимент супів. Інколи пропонуються наступні послуги: приготування окремих страв у присутності і на замовлення споживача, приготування фламбованих, а також страв, смажених на решітці, грилі тощо; обов'язковим є подавання аперитиву, а в деяких випадках і дигестиву.

Пропонуються напої двох видів: алкогольні - для дорослих; безалкогольні сокової асортиментної лінії - для дітей; для дорослих можлива альтернатива вибору напоїв.

Організація відпочинку включає розважальну програму не тільки для батьків, а й для дітей. У деяких готельних комплексах діти до певного віку (найчастіше до 6 років) обслуговуються безкоштовно. Обслуговування здійснюється за допомогою кухарів-консультантів та офіціантів.

Організація "шведського столу"

Форма обслуговування споживачів "шведський стіл (лінія)" (Smorgasbord) широко застосовується в закладах ресторанного господарства при готелях для організації сніданків, бранчів, обідів, вечерь. Назва "шведський стіл" універсальна і об'єднує обидва терміни. Найчастіше поняття "шведська лінія" стосується лінії спеціалізованих прилавоків самообслуговування, які зроблені на замовлення і є складовими елементами дизайну інтер'єру приміщення закладу ресторанного господарства. Головна відмінність "шведської лінії" від лінії прилавоків самообслуговування полягає в тому, що тут кількість та вага порції кожної страви не обмежена для споживача. Поняття "шведський стіл" стосується тимчасового спорудження, на якому розміщують усі страви, напої, необхідне настільне устаткування для підтримання певних страв у гарячому стані. Столи зі спеціалізованими секціями для нетривалого зберігання та демонстрації страв і виробів на "шведській лінії" монтуються у пряму або ламану лінію, відповідно до інтер'єру приміщення ресторану (рис. 9.1.).



"Шведський стіл" працює за методом самообслуговування. На початку лінії споживач бере тацю, ставить на направляючі лінії столу (чи прилавків), вибирає закуски та страви і рухається вздовж лінії самообслуговування, беручи страви за допомогою кухарів. Далі він сідає за підготовлений стіл. Десерт та гарячі напої вибирає самостійно. За бажанням споживача офіціант повністю може обслужити його за столиком.

Перевага такої форми обслуговування полягає у прискоренні обслуговування туристів та інших мешканців готельного комплексу. В середньому на сніданок гості витрачають 15-20 хв.; на обід, вечерю - 25-30 хв. Сніданок на "шведській лінії", якщо це є основною і єдиною послугою, організовують з 7.00 до 11.00. При організації інших видів харчування встановлюють такий режим роботи: сніданок - з 8.00 до 10.00, обід - з 12.00 до 15.00, вечеря - з 18.00 до 20.00.

Обслуговування в номерах готелю

При оцінці відповідності готелів високим категоріям (4-5-зірковий) існує наявність послуг "Room service" та "Mini-Bar". Room service (англ.) - обслуговування в номерах, для чого створюється спеціальна служба з відповідною назвою "Room service", яка вирішує усі проблеми з прийманням замовлень на подавання сніданку чи страв протягом дня.

Диспетчер, який приймає замовлення по телефону, повинен володіти декількома іноземними мовами. В номерах серед інформації про всі послуги, які готель надає мешканцям, також міститься інформація про послуги з обслуговування в номерах. Вся інформація викладається у друкованому вигляді в спеціальній папці відповідного кольору з логотипом закладу або у вигляді одного листа з друкованою інформацією з обох боків. Назва послуги - "Обслуговування у кімнаті" ("Room service") друкується на першій сторінці папки великими літерами вітчизняною та іноземною мовами. Нижче, трохи меншим шрифтом, вказується термін дії цієї послуги і внутрішній телефон служби. В деяких готельно-туристичних комплексах розмежовується обслуговування у номері готелю та замовлення сніданку до номера як дві послуги.

Контрольні питання:

1. Назвіть основні принципи організації обслуговування за типом «шведський стіл»
2. У чому полягають особливості обслуговування в номерах готелю.
3. Визначте особливості обслуговування учасників з'їздів, конференцій, фестивалів, форумів та нарад.
4. Визначте особливості організації харчування у готелі.
5. Назвіть та охарактеризуйте види сніданків.