

Лекція 1

**Тема 1.1 КЛАСИФІКАЦІЯ ТА ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА
РЕСТОРАННИХ ЗАКЛАДІВ**

План:

- 1. Послуги закладів ресторанного господарства та вимоги до них*
- 2. Класифікація закладів ресторанного господарства*
- 3. Типи закладів ресторанного господарства*

1. Послуги закладів ресторанного господарства та вимоги до них

Підприємства ресторанного господарства виконують три взаємопов'язані функції: виробництво кулінарної продукції, реалізація та організація її споживання.

Відповідно до ГОСТ 30523-97 "Послуги громадського харчування. Загальні вимоги" послуга громадського харчування - це результат діяльності підприємств і громадян-підприємців по задоволенню потреб споживача в харчуванні та проведенні дозвілля. Процес обслуговування є сукупністю операцій, які здійснюються виконавцем при безпосередньому контакті зі споживачем послуг при реалізації кулінарної продукції та організації дозвілля. Якість послуг повинна задовольняти встановленим або передбачуваним потребам споживачів. Послуги закладів ресторанного господарства мають відповідати вимогам безпеки і екологічності, цільовому призначенню і надаватися за умов, які відповідають вимогам діючих нормативних документів. У процесі обслуговування споживачів комплекс послуг повинен відповідати типу підприємства і його класу. При їх наданні має враховуватися вимога ергономічності, тобто відповідність умов обслуговування гігієнічним, антропометричним та фізіологічним потребам споживачів. А дотримання цих вимог забезпечує комфортність обслуговування.

Послуга, що надається, повинна відповідати вимогам естетичності. Естетичність характеризується гармонійністю архітектурно-планувального вирішення приміщень підприємства, а також умовами обслуговування, зокрема

зовнішнім виглядом персоналу, сервірівкою столу, оформленням і подачею кулінарної продукції. Споживач має отримувати повне, достовірне і своєчасне інформування про послугу, що надається.

Основна послуга закладів ресторанного господарства - послуга харчування - складається з послуг виготовлення кулінарної продукції та створення умов для її реалізації і споживання відповідно до типу і класу закладу. За видами виділяють:

- послуга харчування ресторану;
- послуга харчування бару;
- послуга харчування кафе;
- послуга харчування їдальнею;
- послуга харчування закусочною.

Так, наприклад, послуга харчування ресторану 1 це послуги з виготовлення, реалізації та організації споживання широкого асортименту страв і виробів складного приготування з різних видів сировини, винно-горілочних виробів та інших товарів, а послуга харчування закусочною є послугою з виготовлення, реалізації та споживання обмеженого асортименту страв нескладного приготування для швидкого обслуговування споживачів.

Послуги з організації споживання продукції і обслуговування включають:

- о організацію та обслуговування торжеств, ритуальних заходів;
- о організацію харчування та обслуговування учасників конференцій, нарад, культурно-масових заходів і т.ін.;
- о послугу офіціанта, бармена з обслуговування вдома;
- о доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів і обслуговування споживачів в офісах та вдома;
- о обслуговування споживачів у дорозі, на пасажирському транспорті;
- о обслуговування в номерах готелів;
- о організацію раціонального комплексного харчування і т.ін.

У ресторанах та барах велика увага приділяється організації послуги дозвілля.

Послуги з організації дозвілля включають:

о організацію музичного обслуговування;

о організацію проведення концертів, програм вар'єте та ін. Культура обслуговування 1 один із основних критеріїв в оцінці діяльності працівників закладів ресторанного господарства. До основних чинників, що визначають культуру обслуговування, належать:

о наявність сучасної матеріально-технічної бази;

о види і характер послуг, що надаються;

о асортимент і якість продукції, що випускається;

о впровадження прогресивних форм обслуговування;

о рівень рекламно-інформаційної роботи;

о професійна майстерність працівників закладів ресторанного господарства.

Культура обслуговування на високому рівні підвищує конкурентоспроможність підприємства, що дуже важливі в умовах ринкових відносин.

2. Класифікація закладів ресторанного господарства

Для класифікації підприємств харчування туристичної індустрії використовується ряд критеріїв. Найважливіші з них:

1. Характер торгово-виробничої діяльності.
2. Місце розташування.
3. Контингент клієнтів, що обслуговується.
4. Асортимент продукції (спеціалізація).
5. Місткість.
6. Форма обслуговування.
7. Час функціонування.
8. Рівень обслуговування.

Характер торгово-виробничої діяльності - головний критерій, залежно від якого всі підприємства харчування поділяють на такі типи:

- ресторан;
- кафе;

- бар;
- буфет;
- їдальня та ін.

Для кожного типу підприємств харчування за цією ознакою класифікації характерний відповідний асортимент блюд і напоїв, застосовувані форми обслуговування, місце розташування, що обслуговується контингент клієнтів - сполучення інших критеріїв класифікації.

Ресторан - підприємство харчування, що надає гостям різноманітний асортимент блюд, напоїв, кондитерських виробів, у тому числі фірмові і складні страви. Високий рівень обслуговування в ресторанах забезпечується кваліфікованими кухарями, офіціантами, метрдотелями і поєднується з організацією відпочинку і розваг.

У структурі готельних комплексів може бути декілька ресторанів. У великих готелях, що входять у відомі готельні ланцюги, звичайно два ресторани - фешенебельний фірмовий і невеликий з низьким рівнем цін. Ресторани при готелях обслуговують як проживаючих у них гостей, так і інші категорії. Вони також організовують обслуговування урочистих і офіційних прийомів, нарад, конференцій, конгресів, надають гостям інші послуги: продаж сувенірів, квітів, обслуговування в готельних номерах і т.д. У більшості ресторанів передбачається музична програма і проведення концертів.

Кафе- підприємство харчування, що надає гостям обмежений асортимент блюд і напоїв, борошняних кондитерських виробів, кисломолочних продуктів у поєднанні з відпочинком і розвагами. Більшість готельних комплексів у своїй структурі поряд з ресторанами мають невелике кафе.

Бар - спеціалізоване підприємство харчування, що надає гостям різні напої, десерти, солодкі блюда і закуски. У барі є можливість відпочити в затишній обстановці, послухати музику, розважитися.

Буфет робить продаж зі споживанням на місці обмеженого асортименту холодних закусок, бутербродів, напоїв, булочних і кондитерських виробів, солодких страв нескладного готування. Допускається відпуск упакованої продукції на винос, а також реалізація продовольчих товарів. У готелях

працюють буфети, обладнані електроплитами, холодильниками й іншим сучасним устаткуванням.

Їдальня- це підприємство харчування, що призначене для виготовлення, реалізації й організації споживання на місці різними прошарками населення сніданків, обідів, вечерь, відпуск їх з собою.

Місце розташування

Залежно від місця розташування розрізняють:

- міські ресторани. Розташовані в міській зоні і пропонують різноманітний асортимент блюд, закусок, напоїв або спеціалізуються в наданні обідів і вечер. Працюють з певними години і мають численних клієнтів;
- вокзальні ресторани. Розташовані на вокзалах. Працюють цілодобово. Характерний обмежений набір блюд, закусок, напоїв, невисокий рівень цін і відносно швидке обслуговування;
- вагони-ресторани. В основному є в потягах далекого прямування і призначені для обслуговування пасажирів, що знаходяться в дорозі. У меню вагонів-ресторанів входять холодні закуски, перші і другі блюда, гарячі напої, комплексні обіди, а також дорожні набори в пакетах, кондитерські вироби, фрукти, соки, мінеральні і фруктові води, що відпускаються офіціантами в усіх вагонах потяга;
- ресторани на теплоходах. Призначені для обслуговування пасажирів і туристів на шляху подорожі. Обслуговування здійснюється офіціантами, але може застосовуватися і самообслуговування. На великих теплоходах може бути декілька ресторанів;
- ресторани для автотуристів, що не бажають залишати автомобіль, розташовані біля шосе. З метою економії часу клієнти обслуговуються прямо в машині офіціантами, що підїзжають до них на роликових ковзанах. Такий вид ресторанів розповсюджений у США.

Бари можна класифікувати залежно від їхнього розміщення в готельному будинку:

- вестибulyний бар служить зручним місцем для зустрічей і бесід;
- ресторанний бар традиційно є привабливим елементом інтер'єру ресторану;

- допоміжний бар являє собою торговий намет, розташований у глибині готельного будинку, на поверсі. У великих готелях їх може бути декілька. Тут зосереджуються запаси вина, пива й інших напоїв для обслуговування гостей безпосередньо в номерах;
- банкетний бар розташований у банкетному залі. Використовується винятково для обслуговування банкетів і конференцій. Як правило, банкетний бар має великий запас дорогих і популярних сортів вина, напоїв, пива;
- бар при басейні. Високорозрядний готель (не тільки курортний) немислимий без басейну і бара при ньому, де гості можуть розслабитися з келихом екзотичного коктейлю;
- міні-бари - маленькі бари з холодильником у гостевих кімнатах. Призначені для постачання гостей напоями в будь-який час доби. Запаси напоїв у барах-міні-панах поповнюються щодня, а вартість випитого додатково включається в загальний рахунок.

Контингент клієнтів, що обслуговуються (гостей).

Залежно від цього критерію виділяють підприємства харчування:

- загальнодоступні;
- пов'язані з обслуговуванням певного контингенту клієнтів. Хоча ресторани, кафе, бари в складі готельних комплексів, призначені для першочергового обслуговування гостей, у більшості випадків вони є загальнодоступними. Підприємства ж харчування в складі готелів-клубів, пансіонатів обслуговують тільки своїх гостей.

Асортимент продукції (спеціалізація)

Залежно від широти асортименту пропонованої продукції насамперед можна виділити дві великі категорії підприємств харчування:

- повносервісні;
- спеціалізовані.

Серед типів підприємств харчування повносервісними в більшості випадків можуть бути тільки ресторани і кафе, оскільки вони пропонують широкий вибір закусок, блюд, хлібобулочних і борошняних кондитерських виробів, різних напоїв.

У меню повносервісних ресторанів і кафе висока частка фірмових і замовлених блюд, що відносять до розряду блюд "високої кухні" (франц. haute cuisine). Для повносервісних ресторанів характерний дуже високий рівень обслуговування: метрдотель зустрічає і саджає гостя за стіл, старший офіціант дає поради з приводу страв, пояснює, в чому особливі якості страв, він радить, яке вино краще підходить до страв, що замовляються.

Оформлення повносервісних ресторанів повинне відповідати настрою, який ресторан ставить за мету створити. їжа, обслуговування й атмосфера - усе це в комплексі залишає незабутнє враження.

Спеціалізація підприємств харчування може бути різною: від широкої спеціалізації на стравах визначеної кухні (французької, італійської, китайської і т. д.) до вузької спеціалізації по одному чи декількох найменуваннях блюд. На готуванні одного головного блюда спеціалізуються звичайно підприємства швидкого обслуговування, що пропонують:

гамбургери	McDonald's, Burger King, Wendy's;
піцу	Pizza Hut, Domino, Little Ceasar;
морепродукти	Red Lobster, John Silver's;
блюда з курчат	KFC, Church's;
біфштекси	Sizzler, Ponderosa, Bonanza;
сандвічі	Subway.

Розглянута ознака класифікації підприємств харчування дуже умовна, у зв'язку з чим той самий ресторан може бути одночасно і повносервісними і спеціалізованим. Наприклад, спеціалізуючись на блюдах французької кухні, ресторан одночасно пропонує широкий асортимент їх найменувань.

Місткість

Для ресторанів вона може становити від 50 до 500 місць, кафе-від 50 до 150 місць, їдалень - 50, 100, 200, 500 місць і більше і т. д.

Форма обслуговування

По застосовуваних формах обслуговування підприємства харчування поділяють:

- на підприємства самообслуговування;

- з частковим обслуговуванням офіціантами;
- з повним обслуговуванням офіціантами;
- з обслуговуванням буфетниками.

Час функціонування

Підприємства харчування бувають:

- постійно діючі;
- сезонні;
- ті, що працюють у денний і вечірній час;
- ті, що працюють у нічний час (нічні бари).

Рівень обслуговування

Підприємства харчування поділяють на такі категорії:

- люкс; - вища; - перша; - друга; - третя.

Питання для самоконтролю

- 1. За якими критеріями класифікують підприємства харчування туристичної індустрії?*
- 2. Як залежно від місця розташування розрізняють ресторани?*
- 3. Що таке асортимент продукції?*
- 4. Як поділяються за формами обслуговування підприємства харчування?*
- 5. Як поділяються за рівнем обслуговування підприємства харчування?*