

Тема: 1.2 ТОРГІВЕЛЬНІ ПРИМІЩЕННЯ ТА ОБЛАДНАННЯ ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ

План:

1. *Види торговельних приміщень, їх призначення та характеристика*
2. *Взаємозв'язок торговельних залів, виробничих та підсобних приміщень*
3. *Сучасний інтер'єр торговельного залу та вимоги до нього. Устаткування залів.*

1. Види торговельних приміщень, їх призначення та характеристика.

До приміщень для споживачів у закладах ресторанного господарства належать вестибюльна група, зали, підсобні приміщення.

До вестибюльної групи приміщень належать вестибюль, гардероб, туалетні кімнати та умивальники для споживачів, кімната для паління. У готелях та готельних комплексах до цієї групи також входить загальна гостинна, бюро обслуговування, кіоски. Окреме місце займає аванзал (зал очікування) в ресторанах.

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.

До підсобних 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. З'єднуючою ланкою між торговими приміщеннями і виробництвом є роздавальня. У підприємстві самообслуговування вона виноситься в зал, з обслуговуванням офіціантами - знаходиться у безпосередній близькості до залу, об'єднуючи робочі місця роздавальників, буфетників, сервізників тощо.

Площі приміщень залежать від типу і класу закладу харчування та кількості місць у ньому. Розмір площі розраховується в квадратних метрах шляхом множення норми площі на одне місце на кількість місць. Норма площі на одне місце в залах складає (в м²): в їдальнях - 1,7-1,8; кафе - 1,2-1,7; ресторанах - 1,7-1,8; закусточних загального типу - 1,6; спеціалізованих закладах (пиріжкових, шашличних, чебуречних, піцеріях, сосисочних, пельменних тощо) - 1,4-1,6; пивних барах - 1,4. До норми площі ресторанів включена площа для естради, танцювального майданчика, бенкетних залів.

Вестибюль - приміщення, в якому починається обслуговування споживачів продукції та послуг. Він повинен бути просторим. Площа його має складати 1/4 площі залу, тобто 0,3-0,45 м² на одне місце. Залежно від площі вестибюлі бувають: малими (не більше 50 м², якщо ресторан на 50 місць); великими (100 м² та більше,

якщо ресторан має місткість 400-600 місць); аванзал (перед входом до головного залу ресторану). У вестибюлі розміщують інформацію про послуги, які надає заклад харчування, та необхідні покажчики - піктограми; організують продаж газет, тютюнових виробів, сувенірів, квітів, кіоски з продажу аптечної продукції, галантереї, преси тощо та обміну валют (здебільшого в готельних комплексах). Облаштовують вестибюль дзеркалами, картинами, напідложними вазами, вазами чи скульптурами в нішах стін, м'якими меблями (кріслами, напівкріслами, м'якими куточками), журнальними столиками. У ньому можуть бути встановлені малі архітектурні форми, елементи аквадизайну, в тому числі акваріуми (настінні, напідложні та ін.), фонтани, міні-басейни тощо. Може бути організований зелений куточок (зимовий сад). З вестибюля головними сходами можна піднятися на другий поверх (рис. 2.1).



Рис. 2.1 Фрагмент вестибюля

У готелях та готельних комплексах біля вхідних дверей чергує швейцар. У деяких ресторанах біля входу чи в холі, інколи в залі ставлять скульптуру - муляж швейцара, метрдотеля, офіціанта, кухаря, споживача з кухлем пива тощо.

Гардероб - приміщення для приймання верхнього одягу від споживачів та зберігання його на термін перебування їх у закладі. Розташовується біля входу у вестибюль. Облаштовують його широким прилавком, під яким розміщені секційні полиці для взуття, сумок, портфелів, які здають споживачі. Гардероби у вестибюлях ресторанів та кафе готельних комплексів розраховуються на обслуговування 70 % місць. В інших випадках кількість вішалок для одягу повинна бути на 10 % більша кількості місць у залі. В закладах ресторанного господарства вони можуть встановлюватися безпосередньо в залах, у закладах швидкого обслуговування взагалі вішал може не бути.

Туалетні кімнати найчастіше розміщуються поряд з гардеробом. Облаштовують їх електрорушниками чи пристроями для паперових рушників, дозатором для рідкого мила або милом у мильниці, має бути підводка гарячої та холодної води, туалетний папір, індивідуальні серветки для рук та обличчя, озонатори повітря, дезодоранти, щітки та автомат для чищення взуття, нитки,

голки, дзеркала тощо. До санітарного стану в туалетних кімнатах висуваються високі вимоги. Це передусім дотримання чистоти, нормальний стан вентиляції та освітлення.

Кімната для паління (якщо в закладі дозволено палити) облаштовується зручними меблями, попільничками на високих ніжках, столами зі стільницею із мармурової крихти або суцільного мармуру. Приміщення забезпечують інтенсивною вентиляцією (видалення повітря з верхньої зони приміщення) та витяжкою на відстані 1,75 м від підлоги. У деяких закладах дозволяється обслуговування споживачів у кімнатах для паління. У вестибюльній групі приміщень підтримується температура не вище +16°C, кратність повітрообміну має складати два рази за годину.

Аванзал - приміщення для збирання та відпочинку гостей - учасників бенкетів (урочистостей, свят тощо). Також аванзал використовують для споживачів, які очікують на вільні місця. Облаштовують його кріслами, диванами, журнальними столиками. Можуть використовуватися комбіновані лави з вазонами для квітів. Для оздоблення приміщення використовують штучні та живі квіти (букети, композиції з квітів у вазах напідложних, у вазонах, кашпо тощо), настінні дзеркала, килими, скульптури, штучні водоспади, картини. Оформлення аванзалу має бути органічно поєднане з декоративним вирішенням інтер'єру закладу і відповідати його тематиці.

Зали закладів ресторанного господарства є приміщеннями для обслуговування споживачів і поділяються на торговий та бенкетний. Зал є основним універсальним приміщенням, де безпосередньо здійснюється процес індивідуального та гуртового обслуговування.

Бенкетний зал - спеціалізоване приміщення для обслуговування святкових заходів, урочистостей, як офіційних, так і неофіційних. У деяких ресторанах у денні години може служити основним залом, де здійснюється реалізація скомплектованих видів харчування або денних раціонів (у виняткових випадках). Він може бути різноманітної форми - круглої, овальної, прямокутної, квадратної тощо.

Зал повинен мати зручний зв'язок з роздавальнею, сервізною, буфетом, мийною столового посуду, касовим залом. Найчастіше роблять дві арки - проходи для офіціантів, щоб напрями руху не перетиналися. Арки відокремлюються від залів різними видами екранів. При плануванні залів прямокутної форми має бути витримане співвідношення довжини та ширини залу як 2:3-1:3. Інші співвідношення вважаються менш вдалимими. Зал ресторану може бути розташований на двох рівнях: на першому поверсі - зал та танцювальний майданчик, на антресолях - зал. В залі інколи облаштовують барні стійки.

Інтер'єр залу закладу ресторанного господарства включає об'ємно-просторове, планувально-технологічне вирішення приміщень, їх освітлення, колір стін, підлоги, стелі, оздоблювальні матеріали, декоративні та рекламні елементи, розміщення та оформлення технологічного, холодильного, торгового устаткування, меблів, посуду, наборів, столової білизни тощо. Ідея інтер'єру визначається як асортиментом страв (страви національної кухні, страви з яєць, картоплі, риби тощо), місцем його розташування (у центрі міста, в садово-парковій зоні, на воді, у висотних будівлях тощо), його історичним минулим (ресторан як самостійний заклад, структурний елемент готельного комплексу), концепцією фундаторів та

іншими чинниками. Ресторани тематичного чи концептуального спрямування характеризуються екзотичним характером інтер'єрів.

Зали закладів ресторанного господарства можуть мати природне та штучне освітлення або тільки штучне. Вони мають достатнє природне освітлення, якщо співвідношення площі вікон і площі підлоги складає 1:6. Світло в інтер'єрі - складна та багаторівнева система, до якої входить верхнє, бокове, настільне та напідложне освітлення. Штучне освітлення є одним із найбільш вагомих елементів інтер'єру. В сучасних умовах створюються зали із штучним освітленням, що відповідає концепції закладу. Залежно від призначення та композиційних засобів розміщення світильників розрізняють системи загального, місцевого (локального, спрямованого), індивідуального та змішаного освітлення.

Загальне освітлення - система світильників, розміщених під стелею або на стінах, які рівномірно освітлюють усе приміщення.

Локальне (спрямоване) освітлення - система освітлення окремих столів, ділянок залу, умовно обмежених або виділених зон, а також елементів устаткування та декоративного оформлення.

Індивідуальне освітлення - дає можливість виділити естраду або зону для танців. Тут передбачають кольоромузику, підсвітлення фрагментів поверхонь стін, підлоги, декоративних та інших прикрас залу.

Змішане освітлення - це поєднання загального та локального освітлення. Зал освітлюється загальним світлом, а окремі ділянки або елементи його виділяються додатковим спрямованим пучком світла.

Дуже важливим є вирішення вечірнього освітлення. У залах з високою стелею вішають легкі красиві люстри, при низьких стелях використовують витончені плафони. Додатково до них на стінах можна розмістити настінні світильники - бра, а на столах біля стін - настільні лампи з абажурами чи іншої форми, біля столів торшери - напідложні світильники. Дуже поширеним є використання "живого вогню" - свічок різноманітних розмірів та форм з ароматизаторами або без них, каміна тощо.

До оздоблення інтер'єру залів висуваються певні вимоги залежно від експлуатаційних режимів приміщення. Інтер'єр повинен бути гармонійним, композиційно зібраним. Декоративно-прикладні вироби використовуються за їх утилітарним призначенням (тканини для драпірування, килими, фірмовий посуд, світильники, одяг офіціантів), а також як прикраси (вази, декоративні настінні тарілки, глечики, куманці, муляжі страв, скульптури офіціантів, швейцарів, шеф-кухарів тощо). Велике значення надається оздобленню живою та штучною зеленню. В інтер'єрі залу завжди повинні витримуватися закони гармонії кольору.

Температурний режим має бути в межах 16-18°C, відносна вологість - 60-65%. У ресторанах необхідна приточно-витяжна вентиляція. Якщо це великий ресторан, то системи витяжної вентиляції у залах, на виробництві, мийних, роздавальні повинні бути роздільними.

2. Взаємозв'язок торгівельних залів, виробничих та підсобних приміщень

Склад приміщень закладів ресторанного господарства і вимоги до них визначаються відповідними СніП.

Розрізняють п'ять основних груп приміщень:

о складська група - призначена для короткочасного зберігання сировини і продуктів в охолоджуваних камерах і неохолоджуваних коморах з відповідними режимами зберігання;

о виробнича група - призначена для переробки продуктів, сировини (напівфабрикатів) і випуску готової продукції. До складу виробничої групи входять основні (заготівельні і доготовочні), спеціалізовані (кондитерський, кулінарний та ін.) і допоміжні (мийні, хліборізка) цехи;

о торгівельна група - призначена для реалізації готової продукції та організації її споживання (торгівельні зали з роздавальними і буфетами, магазини кулінарії, вестибюль з гардеробом і санвузлами);

о адміністративно - побутова група - призначена для створення нормальних умов праці і відпочинку працівників підприємства (кабінет директора, бухгалтерія, гардероб для персоналу з душовими та санвузлами і т.ін.);

о група технічних приміщень - призначена для забезпечення необхідних умов виробництва (машинне відділення холодильних камер, тепловий пункт, електрощитова, вентиляційні камери).

Всі групи приміщень пов'язані між собою. Розроблені такі вимоги до компонування приміщень:

о всі групи приміщень повинні розміщуватися по лінії технологічного процесу: спочатку складські, виробничі, потім торгівельні, з ними мають бути зручно пов'язані адміністративно-побутові та технічні приміщення;

о взаємне розміщення основних груп приміщень має забезпечити найкоротший зв'язок між ними без перетинання потоків відвідувачів та обслуговуючого персоналу, чистого і використаного посуду, напівфабрикатів, сировини і відходів;

о слід прагнути до компактної структури будівлі, передбачаючи можливість перепланування приміщень у зв'язку із зміною технології виробництва;

о компонування всіх груп приміщень має задовольняти вимогам СНіП, санітарним та протипожежним правилам;

о всі виробничі і складські приміщення мають бути непрохідними, входи до виробничих і побутових приміщень - з боку господарського двору, а до торгівельних приміщень - з вулиці; вони мають бути ізольовані від входів у житлові приміщення;

о компонування торгівельних приміщень здійснюється по лінії руху відвідувачів; передбачається можливість скорочення їх пересування і забезпечення евакуації людей на випадок пожежі.

3.Сучасний інтер'єр торгівельного залу та вимоги до нього

Ресторани і бари за рівнем обслуговування і номенклатурою послуг, що надаються, поділяються на три класи. Від класу залежать вимоги до інтер'єру залу:

о "люкс" - вишуканість, високий рівень комфортності, широкий вибір послуг;

о "вищий клас"- оригінальність, використання оригінальних декоративних елементів (світильників, драпіровок і т.ін.), комфортність;

о "перший клас" - гармонійність, комфортність.

В інтер'єрі кафе використовують декоративні елементи, що створюють єдність стилю.

Інтер'єр закладів ресторанного господарства - це своєрідний ансамбль, в якому взаємна відповідність окремих елементів пов'язана єдиним задумом архітектора. Єдність стилю в інтер'єрі досягається співвідношенням об'ємно-просторового вирішення, колірної композиції, прийомів освітлення і декоративних елементів. З вирішенням інтер'єрів має бути органічно пов'язане оформлення технологічного, торгового і холодильного устаткування в закладі, стиль меблів та посуду.

Одним із важливих прийомів у вирішенні сучасного інтер'єру ресторану, бару є поділ простору торговельного залу на окремі зони та сектори. Для цього використовують розсувні стіни, невисокі перегородки, квіткарки.

При оформленні приміщень ресторану враховуються його назва, національна кухня, особливості обслуговування та інші чинники. До інтер'єру висуваються певні вимоги. Матеріали, які використовують при оздобленні приміщень, мають бути міцними, м'якими, вогнестійкими, легко очищуватися від пилу та піддаватися дезінфекції, мати добрі ізоляційні та акустичні властивості.

В оформленні залів широко застосовують синтетичні оздоблювальні матеріали, цінні породи дерева та метал. У їх конструкції використовують декоративні підвісні стелі та стіни із матеріалів, що поглинають звук, а для покриття підлоги - полімерні матеріали, паркет та килимові покриття на синтетичній основі.

Функціональним елементом в інтер'єрі підприємств є меблі, а також різні грати, екрани, які закривають опалювальні столові набори, вентиляцію, виробничі входи і т.ін. В інтер'єрі залу ресторану (бару, кафе) має значення танцювальний майданчик, естрада. У ресторані норма площі для них складає 0,15 м² на одне місце; глибина естради - від 3 до 8 м.

Світло в інтер'єрі залу. Світло має велику психологічну дію. Воно здатне "зробити" зал просторішим, затишнішим, може сприяти гучному поживленню в залі або налаштувати на спокійне спілкування. Освітлення може бути загальним, місцевим і змішаним. При загальному освітленні світильники розташовують під стелею, при цьому вони рівномірно освітлюють весь зал. У залах з високими стелями зазвичай використовують красиві люстри, при низьких стелях - витончені плафони.

До місцевого освітлення відносять систему освітлення окремих столів, ділянок залу, а також елементів оформлення і устаткування. Для індивідуального освітлення столів та барної стійки застосовують настільні лампи і бра. Це дає можливість яскравіше виділити естраду або зону для танців. Застосовується також світломузика, підсвічування фрагментів поверхонь стін, підлоги, прикрас.

Змішане освітлення передбачає одночасне використання двох систем, тобто зали ресторану повинні мати і природне освітлення. Коефіцієнт освітленості має бути не менше 1:6.

Колір в інтер'єрі. У композиції інтер'єру залів важливу роль відіграє і колір. Від вдалого колірного вирішення, як правило, залежить емоційний настрій відвідувачів. На виборі колірної гамми частіше за все позначається орієнтація на сторони світу. При північній і східній приміщення здаються похмурими, а тому необхідна тепла гама, при південно-західній переважає застосування холодної.

Психологи стверджують, що багатокольірне, надто насичене яскравими тонами вирішення інтер'єру може створити у відвідувачів відчуття неспокою, а присутність лише одного кольору породжує нудьгу. До того ж слід враховувати, як колірне середовище сприйматиметься при штучному освітленні.

Температурний режим залу. Одним із важливих завдань архітектурно-планувального вирішення залів полягає у забезпеченні найбільш сприятливої температури в ньому (16-18°C) і відносної вологості повітря (60-65%). Спеціальні пристрої запобігають притоку повітря з виробничих цехів, особливо з гарячого. У літню пору із зовнішнього боку над вікнами підвішують козирки або використовують жалюзі на вікнах.

Вентиляція залу. Комфорт у залі значною мірою залежить від правильно влаштованої вентиляції, яка очищує повітря від надміру тепла та вологи.

У ресторанах і барах "люкс" вищого класу застосовується система кондиціювання повітря з автоматичним підтриманням оптимальних температури і вологи, в інших підприємствах температурний режим підтримується вентиляцією.

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

Обов'язковою умовою є зручне розташування залу з виробничими та іншими приміщеннями торговельної групи, що значною мірою сприяє прискоренню обслуговування і підвищенню його культури.

Контрольні питання:

1. Устаткування, за допомогою якого здійснюються процеси обслуговування споживачів.
2. Види елементів дизайну інтер'єру приміщень закладів ресторанного господарства.
3. Стили дизайну інтер'єрів закладів ресторанного господарства.
4. Характеристика основних приміщень для споживачів.
5. Освітлення як елемент інтер'єру закладу.
6. Характеристика винних шаф.
7. Меблі для споживання їжі в залах закладів та поза їх межами.
8. Меблі та обладнання для транспортування посуду, страв у залах закладів.
9. Меблі та обладнання для відпускання їжі та зберігання посуду і білизни в залах закладів.
10. Обладнання для "шведських столів", "шведських ліній".
11. Характеристика барних табуретів.
12. Характеристика та різновиди сервантів для офіціантів.
13. Вплив стилю на підбір обладнання та меблів.