

Лекція

Організація обслуговування закладах ресторанного господарства при готелі

План лекції

1. Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі
2. Організація сніданку, організація “шведського столу (ліній)”
3. Організація прискорених видів харчування
4. Особливості обслуговування в номерах готелю
5. Організація інших видів обслуговування

Міні–лексикон: заклади готельно-туристичного комплексу, заклади ресторанного господарства готельних комплексів, форми обслуговування споживачів офіціантами, європейський сніданок, англійський сніданок, бранч, шведський стіл, шведська лінія, ланч, бізнес-ланч, експрес-обід, чайна кімната (зал), “рум сервіс”, міні-бар, кава-брейк, столи-буфети, обслуговування в конференц-залах

Обслуговування при готелях

- Види закладів: ресторан, кафе, бар, буфет, закусошна, їдальня
- Види харчування: повний пансіон, напівпансіон, одноразове харчування (сніданок)
- Види обслуговування: бенкети, “щаслива година для гостей”, конференції, форуми, з'їзди, чайний стіл, чайна церемонія, розносна торгівля
- Метод і форма обслуговування: офіціанти (індивідуальний, бригадний); самообслуговування

Бари – найпоширеніший тип закладів ресторанного господарства при готелі.

- Залежно від місця розташування, бари можуть класифікуватись як вестибюльні (лоббі-бар), ресторани, допоміжні, бенкетні, при басейні, фітнес-центрі, сауні, міні-бари в номерах готелю, поверхові тощо.
- Асортимент страв обмежений і включає декілька 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.

Буфети – здійснюють продаж із споживанням на місці обмеженого асортименту холодних страв, бутербродів, напоїв, булочних та кондитерських виробів, солодких страв нескладного приготування. **Допускається** відпуск упакованої продукції на виніс, а також реалізація продовольчих товарів.

У готелях працюють буфети, які облаштовані електричним устаткуванням, холодильним та іншими видами устаткування.

Зазвичай буфети розташовуються на **поверхах** готелю, складаються з трьох приміщень: **доготівельне**, для миття посуду, **зал**.

- **Їдальні** як заклади харчування найчастіше зустрічаються в структурі **курортних готелів**. Заклад призначений для виготовлення, реалізації та організації споживання на місці різними верствами населення **сніданків, обідів, вечерь, відпуску їх додому**. Обслуговування може бути як офіціантами, так і самообслуговування.
- **Їдальня для персоналу закладу ресторанного господарства при готелі** найчастіше розташовується поряд з виробничими приміщеннями. В їдальні встановлюються лінії прилавків самообслуговування. Застосовують самообслуговування з наступним розрахунком.

<p>Класифікація сніданків</p> <p>Час проведення з 5.00 – 11.00</p>	Тип	<input type="checkbox"/> Загально-континентальний (європейський або континентальний) <input type="checkbox"/> Національний або етнічний (англійський, французький, американський тощо)
	Час організації	<input type="checkbox"/> Ранній <input type="checkbox"/> Пізній
	Асортимент	<input type="checkbox"/> Розширений <input type="checkbox"/> Умовно-обмежений <input type="checkbox"/> Комплексний
	Наявність алкогольних напоїв	<input type="checkbox"/> З шампанським <input type="checkbox"/> З вином <input type="checkbox"/> Без алкоголю
	Час прийняття їжі	<input type="checkbox"/> Прискорений <input type="checkbox"/> Експрес – сніданок
	Термін функціонування	<input type="checkbox"/> Сезонний <input type="checkbox"/> Місячний
	Особливість раціону	<input type="checkbox"/> Дієтичний <input type="checkbox"/> Вітамінний
	Релігійні особливості	<input type="checkbox"/> Вегетаріанський <input type="checkbox"/> Для мусульман <input type="checkbox"/> Для іудеїв
	Вік	<input type="checkbox"/> Дитячий
	Особливість подавання	<input type="checkbox"/> В залі <input type="checkbox"/> В номері готелю

- **Континентальний сніданок (Continental breakfast)** має назву також **"європейський"**. До складу меню сніданку входить: кава, чай, гарячий шоколад, гаряче (холодне) молоко, цукор, вершки, лимон, два види повидла, джем (конфітюр, варення) чи мед, асортимент свіжовипечених виробів з листкового 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, сіріелз тощо. Страви з яєць готуються за індивідуальними замовленнями.

Англійський сніданок (*English breakfast*) – сніданок, який може бути двох варіантів

- **Перший варіант** – класичний (*High tea*), або короткий сніданок (*Short breakfast*). Він передбачає ранішній чай або каву (чи гарячий шоколад), принесений до номера готелю, а також цукор, булочні вироби, тости, вершкове масло (маргарин), джем, мед, варення.
- **Другий варіант** – повний англійський сніданок (*English breakfast*) у закладі харчування, до меню якого в додаток до першого варіанта включають страви з яєць (яєчня з шинкою чи беконом, яйцями, смаженими на хлібі, омлетом з шинкою чи шампіньйонами тощо), рибними стравами, стравами із зернових (вівсяна каша чи суп на молоці чи воді з цукром чи сіллю).

- **Американський сніданок** передбачає додаткове включення до меню наступних страв: 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 два яйця із смаженою картоплею, приготовлених на смак гостя у вигляді: глазуньї, яєчної кашки, омлету; можуть у ролі додаткових інгредієнтів додаватися бекон, сосиски, томати тощо.

□ Бранч (breakfast + lunch)

- пізній сніданок, в меню якого можна включити бульйони, супи-пюре, супи-креми
- недільний розширений варіант “шведської” лінії для усієї родини, яка мешкає у готелі чи має намір прикрасити святом сімейну трапезу поза домівкою

- **Бранч** організовується у певний час – з 11.00 до 13.00 год. і пізніше, в окремих випадках він організується з 12.00 до 16.00 год.
- **Особливості меню:** велика різноманітність запропонованих страв, у тому числі других гарячих страв; певний асортимент супів.
- **Пропонуються наступні послуги:** приготування окремих страв у присутності і на замовлення споживачів, приготування фламбованих, а також страв, смажених на решітці, грилі тощо.
- **Обов'язковим є подавання аперитиву, а в деяких випадках і диджестиву.**
- **Напої пропонуються двох видів:** алкогольні – для дорослих; безалкогольні – сокової асортиментної лінії – для дітей.

- Форма обслуговування споживачів "шведський стіл (лінія)" (Smorgasbord) широко застосовується в закладах ресторанного господарства при готелях для організації сніданків, ранчів, обідів, вечерь. Метод – самообслуговування; час - 7.00 до 11.00 год.
- **Головна відміна** шведської лінії від лінії прилавків самообслуговування полягає в тому, що на **шведській лінії** кількість та вага порції кожної страви не обмежена для споживача.

- **Шведські столи** можуть бути нетрадиційних розмірів і конфігурацій: круглі, овальні, квадратні чи прямокутні. Вони можуть бути стаціонарними або пересувними, **з одно- чи двостороннім** підходом споживачів.
- **Відстань** між шведською лінією та зоною приймання їжі в ресторанному залі або кафе повинна бути **на менше ніж 1,5 м.**

- **Асортимент продукції на шведській лінії чи на столі розташовують у відповідному порядку:** соки, прохолоджувальні напої, далі – молочні продукти, масло вершкове, маргарин та масляні суміші, салати та вінегрети, холодні страви із риби, м'яса, свійської птиці. Над прилавками із холодними закусками - полиця, на якій розміщують хлібобулочні вироби (корзинки зі звичайними, національними та дієтичними видами хліба розміщують у кінці шведської лінії), соуси та спеції розташовують або біля відповідних страв, або в окремому місці шведської лінії.
- **Для приготування гарячих закусок встановлюють настільну чи пересувну плиту.** Для підтримування супів чи других страв у гарячому стані – прилавки з вбудованими мармітами з місцями для гастроємностей чи у випадку з організацією шведського столу – з настільними мармітами "Chafing-Dishes" (чафендішами).

- В меню обіду включають 12–16 найменувань холодних закусок, 2–3 найменування супів, 4–6 других страв, соуси, десерт (желе, креми, компоти, фрукти), борошняні кондитерські вироби, гарячі напої, соки та фірмові напої.
- До меню вечері на шведському столі включають 8–10 найменувань холодних закусок, 4–6 других страв, соуси, десерт, в тому числі й фрукти, борошняні кондитерські вироби та гарячі напої.

Прискорені методи обслуговування

Форми обслуговування

- Експрес-обіди за попереднім замовленням
- Бізнес-ланчі
- “Шведська лінія”
- Столи-буфети

Особливості прискореного обслуговування

Експрес-обіди

- Час влаштування 12.00 – 14.00; 13.00 – 15.00
- Фіксована ціна
- 2 варіанта меню
- Спрощене сервірування
- Термін споживання – 25 – 30 хв

Бізнес-ланч

- Час влаштування між 12.00 та 16.00
- Час очікування менш ніж 5 хв
- Не має в меню делікатесних або ексклюзивних страв
- Вартість меню фіксована
- Обслуговування офіціантами з наступним розрахунком

Столи-буфети:

- загальна довжина столу не перевищує 5–7 м; основний стіл – закусочний – найдовший з усіх;
- всі страви, які виставляються на стіл, виконуються в бенкетному виконанні, а також відповідно до сучасних вимог кулінарного дизайну;
- до меню входять: страви, виготовлені з цінних порід риби (36% від загальної кількості страв); м'яса (18%); птиці (36%); борошна (10%);
- окремий стіл призначений для гарячих закусок і супів в асортименті з різноманітними гарнірами;
- третій стіл засервований для подавання гарячих напоїв та тютюнових виробів;
- на окремому столі розставляють скляні глечики для соків, мінеральної негазованої води, червоного столового вина тощо;
- форма розрахунку – попередня.

Обслуговування в номерах готелю (room servise)

Особливості

- Здійснюється з 7.00 до 23.00
- Кількість страв в меню становить близько 50 одиниць
- Меню сніданків включає 5 – 8 варіантів
- Обслуговування офіціантами

Етапи

- Приймання замовлення
- Передавання замовлення на виробництво
- Організація роботи з підготовки предметів сервірування
- Отримання готової продукції
- Транспортування продукції до номеру
- Сервірування місця приймання їжі
- Обслуговування споживачів
- Прибирання посуду, розрахунок

Асортимент міні-бару:

- солодкі газовані напої (місткість 0,33–0,5 л) – 30%;
- мінеральна газована та негазована вода (0,33 л) – по 8% кожної;
- сік в асортименті (0,2 л) – 8%;
- пиво в асортименті (0,33–0,5 л) – 15%;
- чіпси (35 г) – 8%; горішки (40 г) – 8%;
- шоколад в асортименті (15–100 г) – 15%.
- більш поширеним є включення до асортименту міні-бару тільки напоїв у дрібній розфасовці.

Вимоги до міні-бару:

- абсолютна безшумність при роботі,
- мале енергоспоживання,
- наявність функції авторозморожування;
- внутрішнє підсвітлення;
- простота під час прибирання;
- зміна напрямлення відкриття двері за наявності альтернативної петлі на дверцятах;
- простота при установці;
- наявність скляних дверцят тощо.

Інші види обслуговування

До послуг, що надаються готелем, повинно входити:

- бронювання столиків у ресторані за бажанням мешканців,
- організація бенкетів,
- організація і проведення "Щасливої години для наших гостей";
- обслуговування конференцій;
- організації "чайного столу", "чайної церемонії" або "чайного клубу для леді";
- організація розносної та розвізної торгівлі в залі ресторану тощо.

- У ресторанах при обслуговуванні **VIP-гостей** у складену конвертом серветку можуть вкласти **індивідуальну лопаточку для зернистої ікри** або **інший маленький сюрприз – красиво оформлену цукерку**.
- В номери готелю для **VIP-гостей** перед їх заселенням **вноситься корзинка з фруктами** (яблука, апельсини, груші, виноград, сливи, ананас, банани тощо).
- У номері **бізнес-леді** може бути покладена на подушці **маленька шоколадка або вітамінка**.

□ Види заходів: з'їзди, конференції, наради, ділові зустрічі.

□ В плані проведення уточнюється:

□ термін та режим роботи учасників

□ кількість учасників

□ місце проживання і проведення заходу

□ асортимент буфетної продукції

□ способи розрахунку

□ заклади ресторанного господарства, які здійснюють обслуговування сніданків, обідів, вечерь

Обслуговування учасників різних заходів:

- *Обслуговування в конференц-залах здійснюється тільки за бажанням учасників і організовується у фіксований термін часу.*
- *Обслуговування здійснюється під час перерви - кави-брейк ("Coffee break").*

Класифікація заходів

```
graph LR; A[Класифікація заходів] --> B[1 група. Заходи проводяться за участю жителів місця. Проводять у другій половині дня з однією перервою – 20 хв]; A --> C[2 група. Заходи проводяться за участю іногородніх делегатів протягом одного робочого дня з двома-трьома перервами]; A --> D[3 група. Заходи проводяться за участю іногородніх делегатів протягом декількох робочих днів];
```

1 група. Заходи проводяться за участю жителів місця. Проводять у другій половині дня з однією перервою – 20 хв

2 група. Заходи проводяться за участю іногородніх делегатів протягом одного робочого дня з двома-трьома перервами

3 група. Заходи проводяться за участю іногородніх делегатів протягом декількох робочих днів

Варіанти обслуговування

```
graph LR; A[Варіанти обслуговування] --> B[1 варіант. Обслуговування стаціонарними буфетами і додатковими фуршетними столами-буфетами, на яких встановлено змішаний асортимент виробів: бутерброди, кисломолочні продукти, кондитерські вироби, фрукти, безалкогольні напої]; A --> C[2 варіант. Встановлення додатково столів не тільки зі змішаним асортиментом, а й спеціалізованих столів-буфетів, що реалізують гарячі сосиски]; A --> D[3 варіант. Встановлення крім столів зі змішаним асортиментом виробів, спеціалізованих столів: чайні, кавові, столи з реалізацією гарячих сосисок, соків];
```

1 варіант. Обслуговування стаціонарними буфетами і додатковими фуршетними столами-буфетами, на яких встановлено змішаний асортимент виробів: бутерброди, кисломолочні продукти, кондитерські вироби, фрукти, безалкогольні напої

2 варіант. Встановлення додатково столів не тільки зі змішаним асортиментом, а й спеціалізованих столів-буфетів, що реалізують гарячі сосиски

3 варіант. Встановлення крім столів зі змішаним асортиментом виробів, спеціалізованих столів: чайні, кавові, столи з реалізацією гарячих сосисок, соків