

В. В. Архіпов  
В. А. Русавська

# **ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

*Рекомендовано  
Міністерством освіти і науки України  
як навчальний посібник для студентів  
вищих навчальних закладів*

Київ  
“Центр учбової літератури”  
2009

ББК 65.431я73  
УДК 642.5(075.8)  
А 87

*Гриф надано  
Міністерством освіти і науки України  
(Лист № 1.4/18–Г–1783 від 11.07.2008 р.)*

**Рецензенти:**

**Лебідь Н. П.** – кандидат економічних наук, доцент заслужений економіст України;

**Мухи А. А.** – кандидат економічних наук, доцент;

**Долинський Л. Б.** – кандидат економічних наук, доцент.

А 87      Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства:  
**навч. пос. [для студ. вищ. навч. закл.] / В.В. Архіпов, В. А. Русавська** – К.: Центр  
учбової літератури, 2009. – 342 с. – ISBN 978-966-364-867-5

У посібнику розкрито сутність організації процесу обслуговування в закладах ресторанного господарства різних типів і класів та надана характеристика матеріально-технічної бази як необхідної її передумови. Висвітлені основні правила подавання страв і напоїв, культури їх споживання. Охарактеризовані методи і форми обслуговування споживачів, які використовуються в закладах ресторанного господарства як повсякденно, так і при проведенні бенкетів та прийомів, здійсненні кейтерінгового обслуговування, створенні умов для розваг і відпочинку.

Матеріал, поданий з урахуванням вимог сучасного ресторанного бізнесу, дозволяє успішно засвоїти курс організації обслуговування в закладах ресторанного господарства.

Для студентів вищих навчальних закладів, коледжів, керівників і працівників ресторанного господарства.

**УДК 642.5(075.8)**  
**ББК 65.431я73**

**ISBN 978-966-364-867-5**

© Архіпов В. В., Русавська В. А. 2009.  
© Центр учбової літератури, 2009.

# Тема 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ

## 1.1. Послуги закладів ресторанного господарства та вимоги до них

Підприємства ресторанного господарства виконують тривідріанні 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 закусконою.

Так, наприклад, послуга харчування ресторану – це послуги з виготовлення, реалізації та організації споживання широкого асортименту страв і виробів складного приготування з різних видів сировини, винно-

горілчаних 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:

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

У ресторанах та барах велика увага приділяється організації послуги дозвілля.

*Послуги з організації дозвілля* включають:

- організацію музичного обслуговування;
- організацію проведення концертів, програм вар'єте та ін.

*Культура обслуговування* – один із основних критеріїв в оцінці діяльності працівників закладів ресторанного господарства. До основних чинників, що визначають культуру обслуговування, належать:

- наявність сучасної матеріально-технічної бази;
- види і характер послуг, що надаються;
- асортимент і якість продукції, що випускається;
- впровадження прогресивних форм обслуговування;
- рівень рекламно-інформаційної роботи;
- професійна майстерність працівників закладів ресторанного господарства.

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

## **1.2. Характеристика методів і форм обслуговування**

*Методи обслуговування споживачів* – це спосіб реалізації продукції закладів ресторанного господарства. Розрізняють два методи обслуговування: обслуговування офіціантом, барменом, буфетником і самообслуговування.

*Форма обслуговування споживачів:* – організаційний прийом, який є різновидом або поєднанням методів обслуговування.

Приклади форм обслуговування: реалізація кулінарної продукції через торгівельні автомати, за типом «шведського столу», відпуск скомплектованих обідів та ін.

Види, методи і форми обслуговування на підприємствах залежать від місця вживання їжі, способу її отримання і доставки споживачам, ступеня участі персоналу в обслуговуванні та ін. Вибір найбільш раціональних видів обслуговування сприяє більш повному задоволенню попиту споживачів.

**Основними видами обслуговування** в закладах ресторанного господарства є:

- реалізація продукції в залах закладів відкритого типу (ресторанів, барів, їдалень, кафе, закусочних), а також в їдальнях при промислових підприємствах та навчальних закладах;
- обслуговування пасажирів у дорозі, на транспорті;
- реалізація кулінарної продукції через магазини (відділи) кулінарії;
- організація обслуговування офіціантом (барменом) вдома.

На підприємствах ресторанного господарства застосовуються такі *методи обслуговування*:

- самообслуговування;
- обслуговування офіціантами, барменами;
- комбінований метод.

При масовому обслуговуванні, при порівняно невеликому асортименті страв для прискорення обслуговування застосовується *самообслуговування*, в процесі якого споживачі самостійно беруть з роздавальної холодної страви і напої, борошняні кондитерські вироби. Гарячі страви роздавальники порціонують безпосередньо перед відпуском.

*Обслуговування офіціантами* застосовується в ресторанах, барах, інколи в кафе, в яких створення комфорту відіграє визначальну роль. Ці підприємства призначені не лише для виконання послуги харчування, але й для організації відпочинку споживачів.

*При комбінованому методі* передбачається поєднання двох вказаних методів обслуговування. Наприклад, підприємство працює вдень за методом самообслуговування (загальнодоступна їдальня, кафе), а ввечері – обслуговування офіціантами. У таких підприємствах також повинні створюватися умови для організації відпочинку споживачів.

Залежно від участі персоналу в обслуговуванні розрізняють повне і часткове самообслуговування.

*При повному самообслуговуванні* споживач виконує всі операції, пов'язані з отриманням страв, доставкою їх до обіднього столу і прибиранням посуду.

*При частковому самообслуговуванні* більшість цих операцій виконує персонал ресторанного закладу для прискорення обслуговування. Прикладом

часткового самообслуговування є попереднє накриття столів у їдальнях при виробничих підприємствах і навчальних закладах, де встановлена єдина обідня перерва і харчування організоване через комплексні сніданки та обіди. При цьому споживачі лише розливають у тарілки перші страви із супниць, заздалегідь виставлених на столи та відносять використаний посуд.

За способом розрахунку зі споживачами розрізняють самообслуговування з попереднім, подальшим, безпосереднім розрахунком та оплатою після вживання їжі.

*При самообслуговуванні з попереднім розрахунком* споживачі, ознайомившись з меню, отримують чек і розраховуються в касі, а потім по цих чеках отримують вибрані страви на роздачі. Такий вид самообслуговування уповільнює процес обслуговування. Значне прискорення при застосуванні цієї форми обслуговування досягається при відпуску комплексних обідів по заздалегідь придбаних талонах або абонементів.

*Самообслуговування з подальшим розрахунком* – це розрахунок за вибрані страви в кінці роздавальної зони. Перевагами цієї форми обслуговування є можливість безпосереднього вибору страв споживачами, звільнення роздавальників від розбору чеків, що прискорює процес обслуговування.

*Самообслуговування з безпосереднім розрахунком* забезпечує одночасність вибору страв, отримання і оплати їх вартості. В цьому випадку відпускання продукції і розрахунок зі споживачем здійснюється одним працівником. Така форма обслуговування застосовується в буфетах, закусочних, при обслуговуванні через барну стійку в барах.

*При самообслуговуванні з оплатою після вживання їжі* споживач, вибравши страви і напої, отримує чек у касира в кінці роздавальної зони, який оплачує при виході із залу. Застосування такої форми обслуговування сприяє посиленню контролю за веденням розрахункових операцій. При цьому пропускна спроможність залу збільшується у півтора рази порівняно із самообслуговуванням з попередньою оплатою.

### **Контрольні питання**

1. Які функції виконують підприємства ресторанного господарства?
2. Сутність послуг реалізації продукції та організації її споживання підприємств ресторанного господарства.
3. Сутність послуг з організації дозвілля в закладах ресторанного господарства.
4. Які ще послуги можуть надавати підприємства ресторанного господарства?
5. Назвіть методи обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.
6. Форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

## Тема 2. ТОРГІВЕЛЬНІ ПРИМІЩЕННЯ

### 2.1. Види торговельних приміщень, їх призначення та характеристика

Відповідно до будівельних норм, правил проектування і ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства (класифікація)», до приміщень для споживачів у закладах ресторанного господарства належать вестибюль (у т.ч. гардероб, туалет) та зали. У ресторанах до цієї групи входять також банкетні зали, коктейль-зали, аванзали. Гардероб і туалетні кімнати обов'язково мають бути у всіх закладах ресторанного господарства, окрім закусочних; у ресторанах «люкс» і вищого класу та барах «люкс» виділяються ще курильні. Роздавальна, буфети, сервізна і мийні столового посуду у ресторанах є підсобними торговельними приміщеннями.

Площа торговельних приміщень залежить від типу закладу і кількості місць. Обчислюється вона в квадратних метрах множенням норми площі на одне місце на кількість посадочних місць.

Норми площі на одне місце, м<sup>2</sup>: у їдальнях загальнодоступних – 1,8; кафе, закусочних, пивних барах – 1,6; у ресторанах (зал з естрадою і танцмайданчиком) – 2,0; у ресторанах без естради і танцмайданчика і барах – 1,8.

*Вестибюль* – це, по суті, перше приміщення, куди потрапляють споживачі і де починається їх обслуговування. Людина, переступаючи поріг ресторану, відразу ж звертає увагу на те, як розташовані вестибюль, гардероб, зали та інші приміщення. Їхня архітектура, колірне вирішення, елементи інформації активно впливають на емоції.

Залежно від того, як оформлений вестибюль, наскільки люб'язний персонал, складається перше враження про рівень обслуговування в даному закладі. Площа вестибюля має бути пропорційна площі торговельного залу, інтер'єр – відповідати головному напрямку роботи ресторану. Площа вестибюля повинна дорівнювати приблизно чверті площі залу. Тут доцільно розміщувати інформацію про послуги, які надає заклад, а також іншу необхідну інформацію для споживачів. У вестибюлі розміщують також гардероб для верхнього одягу, обладнують дзеркалами, м'якими меблями (крісла, напівкрісла, банкетки), журнальними столиками та організовують продаж газет, сигарет і сувенірів.



Рис. 1. Вестибюль ресторану

*Гардероб*, як правило, розташовується при вході у вестибюль. Він обладнаний секційними металевими двосторонніми вішалками з розсувними кронштейнами. Відстань між ними повинна складати не менше 70 см, а гачків має бути на 10 відсотків більше, ніж місць у залі. Для зберігання взуття, ручної поклажі (сумок, портфелів) на внутрішньому боці стійки гардеробу обладнують полиці. На підприємствах із самообслуговуванням за відсутності гардероба вішалки для одягу встановлюють безпосередньо у залах.

*Туалетні кімнати.* Для відвідувачів має бути забезпечена можливість вимити руки, поправити зачіску і т.ін. Як правило, поряд із гардеробом обладнують туалетні кімнати, до санітарного стану яких висуваються високі вимоги: бездоганна чистота, вентиляція, освітлення. Тут має бути гаряча і холодна вода, дзеркало, туалетне мило, папір, паперові рушники та серветки. В туалетних кімнатах, особливо в підприємствах високого класу, бажано мати щітки для одягу і взуття.





Рис. 2. Фрагмент туалетної кімнати ресторану

*Аванзал* – приміщення для збору, очікування і відпочинку гостей – учасників банкетів (торжеств). Оформлення його має бути органічно пов'язане з декоративним вирішенням основного залу. Тут розміщують тільки необхідні меблі: декілька крісел, диванів, журнальні столи. Крісла мають бути спеціально пристосованими для відпочинку – з підлокітниками і набагато меншою висотою сидіння, ніж ті, що використовуються в основному залі. Дивани можуть складатися з окремих секцій-сидінь.

Аванзал прикрашають декоративними рослинами. Тут також можна поставити банкетки, які у поєднанні з кріслами і диванами створюють атмосферу затишку.

*Зали підприємств ресторанного господарства* – це основні приміщення, в яких обслуговують споживачів. Сприйняття і оцінка ними всіх елементів інтер'єру залу відбувається з позицій зручності і краси. Архітектурними і декоративними елементами, затишною обстановкою, що сприяє відпочинку, ресторан має справляти психологічну дію на споживача. Все внутрішнє убрання повинне викликати у нього бажання побувати тут ще раз.



Рис. 3. Аванзал ресторану

З погляду естетики зал має бути перш за все зручним і привабливим. Психологами доведено, що *комфорт залу* – освітлення, акустика, вентиляція, сервіровка столу, живі квіти, музика – створює у споживача гарний настрій та підвищує апетит. Це досягається планувальним вирішенням, художньою виразністю і організацією внутрішнього простору (освітлення, колір і обробка стін, стелі, підлоги, декоративні засоби – розпис, кераміка, чеканка, кольорове скло і т.ін.).





Рис. 4. Зали ресторанних закладів

## 2.2. Взаємозв'язок торговельних залів, виробничих та підсобних приміщень

**Склад приміщень** закладів ресторанного господарства і вимоги до них визначаються відповідними СніП<sup>1</sup>.

Розрізняють п'ять основних груп приміщень:

- **складська група** – призначена для короткочасного зберігання сировини і продуктів в охолоджуваних камерах і неоохолоджуваних коморах з відповідними режимами зберігання;
- **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;
- **торгівельна група** – призначена для реалізації готової продукції та організації її споживання (торгівельні зали з роздавальними і буфетами, магазини кулінарії, вестибюль з гардеробом і санвузлами);
- **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.);
- **група технічних приміщень** – призначена для забезпечення необхідних умов виробництва (машинне відділення холодильних камер, тепловий пункт, електроцитава, вентиляційні камери).

Всі групи приміщень пов'язані між собою.

Розроблені *такі вимоги до компонування приміщень*:

- всі групи приміщень повинні розміщуватися по лінії технологічного процесу: спочатку складські, виробничі, потім торговельні; з ними

<sup>1</sup> СніП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения»

мають бути зручно пов'язані адміністративно-побутові та технічні приміщення;

- 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;
- слід прагнути до компактної структури будівлі, передбачаючи можливість перепланування приміщень у зв'язку із зміною технології виробництва;
- компонування всіх груп приміщень має задовольняти вимогам СНіП, санітарним та протипожежним правилам;
- 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;
- компонування торгівельних приміщень здійснюється по лінії руху відвідувачів; передбачається можливість скорочення їх пересування і забезпечення евакуації людей на випадок пожежі.

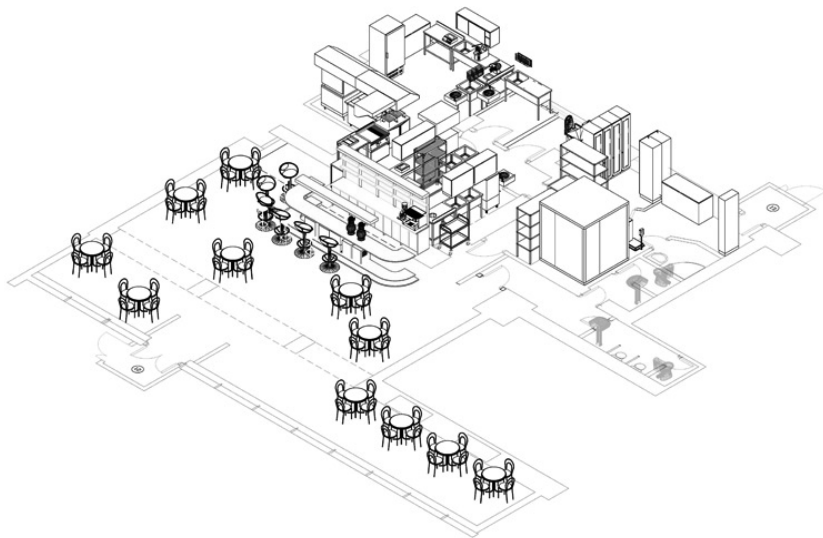


Рис. 5. Приклад компонування приміщень у ресторані

### 2.3. Сучасний інтер'єр торговельного 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:

- «люкс» – вишуканість, високий рівень комфортності, широкий вибір послуг;
- «вищий клас» – оригінальність, використання оригінальних декоративних елементів (світильників, драпіровок і т.ін.), комфортність;
- «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 холдильного 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, квітки.

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 м<sup>2</sup> 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. Освіт-

лення 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 гами 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 багатоколірне, 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 кондиціонування 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 торгівельної групи, що значною мірою сприяє прискоренню обслуговування і підвищенню його культури.

#### **2.4. Характеристика буфету при ресторані, приміщення для нарізання хліба та сервізної**

У ресторанах є буфети та приміщення для зберігання і нарізання хліба. Часто роль *основного буфету* виконує барна стійка в торгівельному залі, яка повинна органічно вписуватися в його інтер'єр. З основного буфету відпускають напої (безалкогольні та алкогольні), фрукти, кондитерські і тютюнові вироби. Розміщується він у двох приміщеннях: в одному встановлено прилавок і вітрину, зокрема охолоджувані, в іншому зберігають запас товарів. Для зберігання товарів і напоїв мають бути холодильні шафи, стелажі, підтоварники. У буфеті встановлюють ваги та мірний посуд. Обов'язковою є наявність раковини з підведенням холодної і гарячої води.

У великих ресторанах обладнують ще й кавові буфети, в яких готують напої (каву, чай, какао, шоколад). Тут встановлюють експрес-кавоварку, електроплиту, електрокип'ятильник, холодильну шафу для охолодження молока, вершків, охолодженої кави, тортів, тістечок, а також низькотемпературний прилавок для зберігання морозива.



Рис. 6. Приміщення буфету ресторану

*Приміщення для нарізання хліба* призначене для зберігання і відпуску хлібобулочних виробів. Для зберігання хліба встановлюють шафи з полицями та отворами в дверцях і бічних стінках. Хліб нарізають за допомогою хліборізки або спеціальним ножем. Робоче місце обладнують столом, дошками, вагами, щипцями, совком і щіткою для видалення крихт.

*У сервізній* зберігають і видають офіціантам столовий посуд із порцеляни, скла, металу, а також столових наборів. Вона, як правило, примикає до мийної столового посуду. При значній віддаленості приміщення столової білизни від роздавальної тут допускається зберігання невеликої кількості чистих скатерок, серветок, ручників для видачі офіціантам.

Сервізну обладнують шафами зі скляними дверцятами, підвісними полицями, стелажми, прилавком для видачі посуду.

Посуд розміщують за видами – окремо з порцеляни, скла, кристалю, металу; столові набори – в ящиках з відділеннями для ножів, виделок і ложок. Посуд ставлять так, щоб його було зручно брати.

Нормами оснащення передбачена наявність в закладах ресторанного господарства трьох, трьох з половиною, а інколи і чотирьох комплектів посуду та столових наборів на одне місце. Два комплекти знаходяться в обігу в залі і на роздачі, третій – в мийній столового посуду.

Така кількість посуду і столових наборів забезпечує нормальне обслуговування споживачів при дво- і триразовій оборотності посадочного місця за годину. У вечірні години, коли місце за столом використовується практично один раз, потреба в посуді скорочується до півтора комплекта на одне місце.

*Порядок відпускання посуду та іншого інвентаря* залежить від характеру роботи закладу. Столовий посуд і набори для залів закладів ресторанного господарства (зокрема, ресторанів) надходять з комори під звіт особи, яка відповідальна за їх зберігання. Відповідальність за зберігання посуду, що знаходиться в обігу, та столових наборів у закладах з обслуговуванням офіціантами може покладатися на працівника сервізної, метрдотеля чи адміністратора залу, бригадира офіціантів, а в закладах із самообслуговуванням на особу, яка уповноважена на це наказом директора закладу. З ними укладають договір про матеріальну відповідальність.

За згодою працівників може бути встановлена бригадна відповідальність офіціантів за посуд та столові набори, що знаходяться в обігу в залі. Бригадна відповідальність також оформляється договором.

У більшості випадків практикується видача посуду під звіт бригадиру офіціантів або іншій відповідальній особі, яка видає їх офіціантам і здає в кінці зміни. Облік столового посуду ведеться в журналі.

У деяких ресторанах порцелярний і металевий посуд в необхідному асортименті ставлять на прилавок, щоб офіціанти могли вільно користуватися ним без будь-якої розписки. Під розписку видають лише кри-



шталевий посуд і столові набори. Можливий також інший варіант, коли посуд знаходиться на роздавальній лінії.

У разі потреби при здачі посуду і столових наборів складається акт на бій, лом, псування та втрату. В акті перераховують найменування не придатного до користування посуду, окремо вказують втрачені предмети. Вказуються також прізвища працівників, з вини яких стався бій, псування або пропажа посуду.

Організація  
Підприємство

### АКТ

на бій, лом, втрату посуду і наборів

за \_\_\_\_\_ 20 р.  
(число, місяць)

Склад комісії: ст. метрдотель

Сервізниця \_\_\_\_\_, ст. бухгалтер \_\_\_\_\_

Відповідальна особа: бригадир офіціантів

| Найменування<br>посуду, од. столо-<br>вих наборів шт. | Кількість<br>бій, втрата<br>лом (пропажа) | Ціна,<br>грн.-<br>коп. | Сума,<br>грн.-<br>коп. | Обставини бою,<br>лому, втрати; винні<br>особи та їх посади |
|---|---|------------------------|------------------------|---|
|---|---|------------------------|------------------------|---|

Члени комісії: \_\_\_\_\_  
(підпис)

Рішення адміністрації:

Директор ресторану  
(підпис)

Перераховані в графі «бій», лом» столовий посуд і набори в кількості одиниць знищені в нашій присутності.

Члени комісії: \_\_\_\_\_  
(підписи)

## 2.5. Організація роботи мийної столового посуду

Культура обслуговування відвідувачів багато в чому залежить від правильної організації роботи мийної столового посуду. Зручний зв'язок її із залом і роздавальною полегшує збирання використаного посуду і доставку його до мийної. Все обладнання в мийній розміщують по лінії

обробки посуду: очищення від залишків їжі, сортування, миття, обполіскування, просушування.

Мийні оснащуються посудомийними машинами, мийними ваннами, виробничими столами, сушильними шафами, стелажми і шафами для чистого посуду та бачками з кришками для відходів. Для забезпечення збереження посуду і зменшення бою столи і прилавки в місцях збирання посуду оббивають лінолеумом або іншим матеріалом. Біля вікна (або отвору), через яке надходить використаний посуд, ставлять стіл з лійкоподібним заглибленням, під яким встановлюють бачок для залишків їжі. Потім посуд надходить на виробничий стіл для сортування за видами (тарілки, скляний посуд, столові набори і т.ін.), після цього – в мийні ванни або посудомийні машини і на стіл для чистого посуду та в шафи для його зберігання.

У мийних використовуються посудомийні машини періодичної дії або конвеєрні.

У посудомийних машинах миють та стерилізують столовий посуд і набори. Механічне миття посуду на спеціалізованих мийних машинах здійснюється згідно з інструкціями з їх експлуатації. Перед миттям тарілки звільняють від залишків їжі і споліскують у ваннах.

Для миття посуду ручним способом встановлюють ванну з трьома секціями. Миття здійснюється у такому порядку:

- механічне видалення залишків їжі;
- миття у воді з додаванням миючих засобів в першій секції ванни;
- миття в другій секції у воді з температурою не нижче 40 °C і додаванням миючих засобів в кількості, вдвічі меншій, ніж у першій секції;
- обполіскування посуду в металевій сітці з ручками в третій секції ванни гарячою проточною водою з температурою не нижче 65 °C за допомогою гнучкого шланга з душовою насадкою;
- просушування посуду на ґратчастих полицях та стелажам.

Столові набори при обробці ручним способом піддають миттю з використанням миючих засобів, подальшому обполіскуванню в проточній воді і обжарюванню в духових, пекарних або сухожарових шафах протягом 10 хвилин.

Чайний посуд і скло миють у ваннах з двома відділеннями. За наявності санітарно-епідеміологічного висновку в організаціях з обмеженим асортиментом продукції дозволяється миття посуду і наборів у дво-секційній ванні.

Особливо обережно слід мити мельхіоровий посуд. Краще це робити м'якою мочалкою з милом, плями (темні) видаляти м'якою ганчіркою, змоченою розчином питної соди. При цьому треба слідкувати за тим, щоб предмети не ударялися один об один. Після цього посуд споліскують гарячою водою і протирають рушником.

У пивних барах кухлі, стакани, келихи миють у гарячій воді (не нижче 45–50 °С) із застосуванням миючих і дезінфікуючих засобів. Для споліскування додатково обладнують шприцевими установками.

У кінці робочого дня проводиться дезінфекція всього столового посуду і наборів засобами відповідно до інструкцій по їх застосуванню.

Чистий столовий посуд зберігають в закритих шафах або на решітках, столові набори у спеціальних ящиках-касетах, ручками догори. Касети щодня піддаються санітарній обробці.

Щітки для миття посуду після закінчення роботи очищують, замочують в гарячій воді при температурі не нижче 45 °С з додаванням миючих засобів, дезінфікують (або кип'ятять), споліскують проточною водою, а потім сушать; зберігають у спеціально відведеному місці.

Підноси для відвідувачів після кожного використання витирають чистими серветками. Після закінчення роботи їх миють у гарячій воді з додаванням миючих і дезінфікуючих засобів, споліскують теплою проточною водою і висушують. Зберігають у спеціально відведених місцях, окремо від використаних.



Рис. 7. Приклад організації мийної-сервізної столового посуду в закладі ресторанного господарства

## **2.6. Устаткування залів. Сучасні вимоги до меблів**

Головним устаткуванням залів у ресторанах, барах, кафе та їдальнях є меблі. Вони мають бути зручними, комфортабельними, за стилем і

формою гармоніювати з архітектурним оформленням залу, а також бути міцними, оскільки піддаються інтенсивній експлуатації. Зручність їх залежить від відповідності антропометричним вимогам: висота сидіння, підлокітників, глибина і ширина сидіння, кут нахилу спинки стільця, висота столів. Щоб відвідувач не відчував незручності, відстань між поверхнею столу і сидінням має складати 29–31 см.

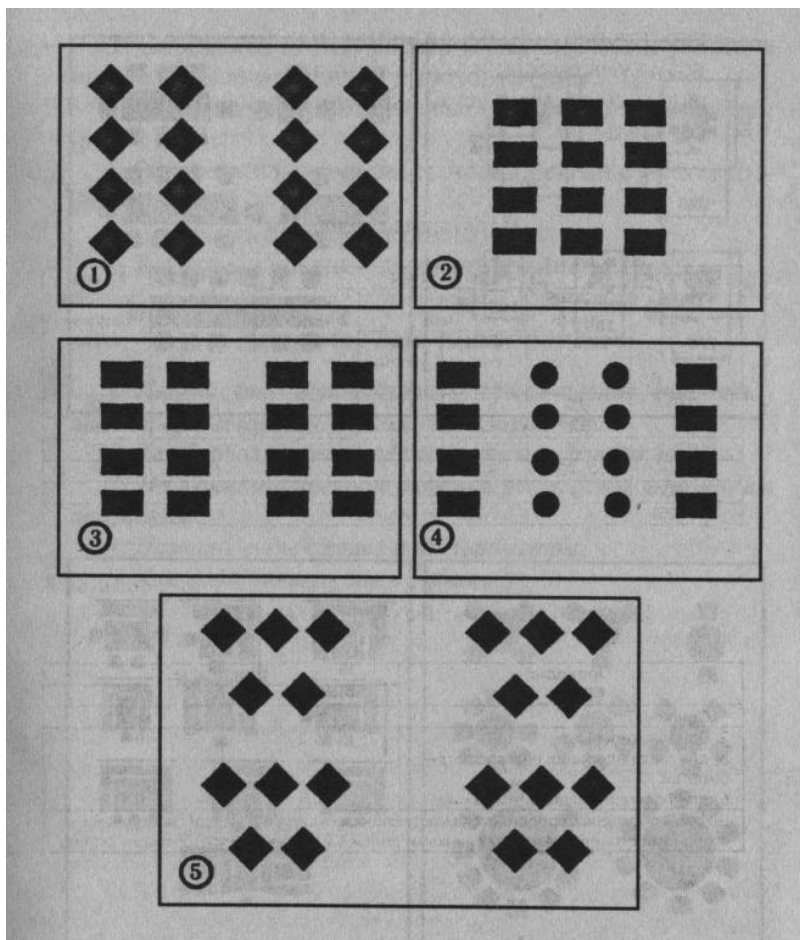


Рис. 8. Основні прийоми розміщення столів у залі ресторану:  
1 – по діагоналі; 2, 3 – рядами; 4 – використання столів різної форми і розмірів; 5 – у шаховому порядку

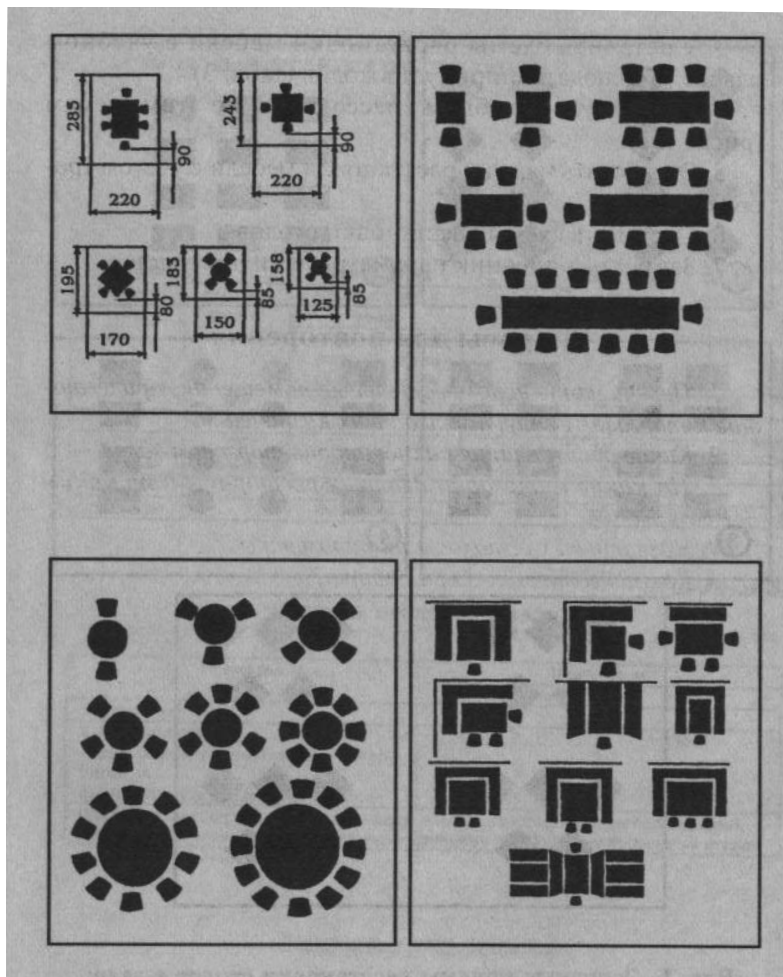


Рис. 9. Приклади розміщення столів: прямокутних, круглих, квадратних у залах ресторанів

*Столи для ресторану* відрізняються від тих, що використовуються на інших підприємствах, розмірами та обробкою поверхонь. Як показала практика, найбільш прийнятна ширина ресторанного столу – 800–900 мм. За формою вони можуть бути квадратними, прямокутними і круглими.

## Розміри ресторанних столів і стільців (крісел), мм

| Ширина  | Довжина   |              |             | Висота | Максимальна ширина стільця (крісла) |              |
|---------|-----------|--------------|-------------|--------|-------------------------------------|--------------|
|         | Двомісний | Чотиримісний |             |        |                                     | Шести-місний |
|         |           | квадратний   | прямокутний |        |                                     |              |
| 800     | 625       | 800          | 1250        | 1875   | 740–750                             | 1500         |
| 850     | 650       | 850          | 1300        | 1950   | 740–750                             | 1550         |
| 900     | 700       | 900          | 1400        | 2100   | 740–750                             | 1600         |
| Круглий | 700–800   | 900–1100     | 900–1100    | 1300   | 740–750                             |              |

**Норми оснащення ресторанів меблями передбачають певну їх кількість для залів на 75, 100, 150, 200 місць (шт.):**

| Найменування меблів                       | Норма оснащення для підприємств з кількістю місць |     |     |     |
|---|---|-----|-----|-----|
|   | 75  | 100 | 150 | 200 |
| Стіл ресторанний розсувний шести-місний   | 5   | 8   | 12  | 16  |
| Стіл ресторанний нерозсувний чотиримісний | 10  | 12  | 19  | 25  |
| Стіл двомісний                            | 8   | 10  | 15  | 20  |
| Стілець напівм'який                       | 86  | 116 | 178 | 236 |
| Стіл для офіціантів                       | 5   | 6   | 8   | 10  |
| Сервант для офіціантів                    | 6   | 8   | 12  | 16  |
| Стійка бару                               | –   | –   | 1   | 1   |
| Табуретка до стійки бару                  | –   | –   | 10  | 15  |
| Журнальний стіл                           | –   | –   | 2   | 2   |
| Крісло                                    | –   | –   | 6   | 6   |

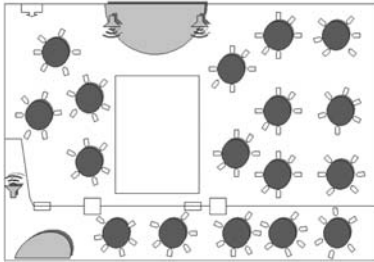
*Примітки:*

1. У ресторанах «люкс» і вищого класу замість стільців можна використовувати м'які крісла за тією ж нормою.

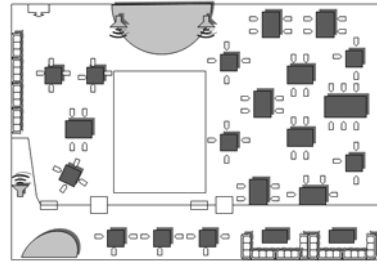
*2. У ресторанах першого класу дерев'яні столи і стільці можна замінити чотиримісними комплектами меблів з поліефірним покриттям.*

Нині широко використовується поліефірне покриття столешниць, яке стійке до дії температури і вологи. Частіше каркас столу для міцності виконують із металу.

Для забезпечення стійкості предметів сервіровки, зменшення шуму, кращого збереження посуду на столешницю, під скатертину, надягають чохол із тканини (сукна, полотна, байки) на шнурках або гумці. Такі чохла зручні для зміни і прання.



*Варіант 1*



*Варіант 2*

Рис. 10. Варіанти розміщення столів у залі ресторану з танцювальним майданчиком

*Підсобні (службові) столи.* У залі ресторану офіціанти ставлять на ці столи підноси, використаний посуд; тут же вони в присутності відвідувачів розкладають страви.

*Банкетний стіл* вищий за звичайний (760–780 мм) – завширшки 1200–1500 мм. Оптимальна ширина фуршетного столу – 1100–1250 мм, висота – 1000–1050 мм, що дає можливість застосовувати складнішу сервіровку.

За відсутності спеціальних банкетні та фуршетні столи складають з прямокутних або квадратних. Найбільш зручними для цього є спеціальні доладні або розбірні столи.

*Столи для їдалень, кафе, закусочних* облицьовують шаруватим пластиком, розміри столешниць – 650х650 і 600х600 мм.



Рис. 11. Столи для ресторанних закладів

*Пересувні столи та візочки для сервіровки на колесах* призначені для транспортування страв до обідніх столів, подачі та демонстрації страв, приготування їх у присутності відвідувачів (приготування кави по-східному, страв-фламбе, салатів і т.ін.). Застосовуються також візки для використаного посуду.





Візок для демонстрації і подачі десерту



Візок для приготування кави по-східному



Візок для приготування страв-фламбе



Візок для подачі страв до залу і збирання використаного посуду



Візок для сервірування столів



Візок для приготування салатів в залі ресторану



Візок для подачі аперитиву



Візок декоративний



Візок для подачі лікеру



Візок для подачі шампанського



Візок для подачі страв



Візок чафіндіш

Рис. 12. Візки для обслуговування у залах ресторанів

*Стільці або крісла* мають відповідати антропометричним даним людини, тобто мати правильно вибрані висоту, ширину і глибину сидіння. Комфортабельність ресторанних крісел забезпечується більшою шириною і довжиною сидіння, а також за рахунок підлокітників. Стільці і крісла можуть бути на дерев'яній або металевій підставці. В якості покриття використовують синтетичні матеріали. Під час бенкетів часто використовують чохла для стільців, які прикрашають інтер'єр залу.





Рис. 13. Стільці для рестораних закладів



Рис. 14. Чохли для стільців, які використовуються в ресторанах

У барах застосовують *барні табуретки* із сидінням, які обертаються і мають упори для ніг, а інколи спинки і підлокітники.





Рис. 15. Барні стільці для рестораних закладів

*Серванти* призначені для зберігання невеликого запасу посуду, столових наборів, столової білизни, необхідних у процесі роботи офіціантів. Верхня частина серванту використовується як підсобний столик. Він має висувні ящики і відділення. Найбільш поширені розміри серванта: висота – 900 мм, довжина – 1000 мм, ширина – 450 мм. Їх зазвичай ставлять біля стін з урахуванням найбільш зручного використання при обслуговуванні відвідувачів.



Рис. 16. Серванти для офіціантів

Для охолодження напоїв, зберігання запасів холодних закусок у залах встановлюють *холодильні шафи* з розрахунку одна шафа на двоох–чотириох офіціантів. Для підігрівання тарілок використовують пересувні електричні касети, які встановлюють у залі або роздавальній.

Бари є самостійним типом закладів ресторанного господарства. Освітлення бару не повинно бути надто яскравим. Це досягається спрямуванням світильників на стіни і стелю. *Головний елемент бару – стійка*, висота якої не перевищує 1,2 м. Оформляють її яскраво, барвисто, адже це реклама бару. Стійка складається з двох частинок: вузької верхньої, яка призначена для подачі напоїв відвідувачам, які сидять, і широкої нижньої – для їх приготування. Нижня стійка – це робоче місце бармена. Тут знаходяться касовий апарат, електроміксер, автоматична кавоварка, електротостер і т.ін. Вона обладнується також: льодогенератором для приготування харчового льоду, в підсобному приміщенні встановлюють холодильну шафу. Низькотемпературний прилавок призначений для зберігання морозива, заморожених фруктів та ягід. Із зовнішнього боку стійки розміщують табуретки з висотою сидіння 105 см. Вимоги до устаткування барів висуваються такі самі, як і в ресторанах, залежно від класу.



Рис. 17. Барні стійки в залах ресторанів

### Контрольні питання

1. Основні види торгівельних приміщень та їх призначення.
2. Дайте характеристику торгівельним приміщенням у закладах ресторанного господарства.
3. Вимоги до компонування приміщень у закладах ресторанного господарства.
4. Які вимоги висуваються до сучасного інтер'єру торгівельного залу?
5. Основні вимоги до організації роботи ресторанного буфету приміщення для нарізання хліба.
6. Основні вимоги до організації роботи сервізної ресторану.
7. Як організовують роботу в ресторані мийної столового посуду?
8. Назвіть основні види меблів для рестораних залів та основні вимоги до них.
9. Які види візків використовуються при обслуговуванні споживачів у залах ресторанів?

## Тема 3. СТОЛОВИЙ ПОСУД ТА НАБОРИ. СТОЛОВА БІЛИЗНА

### 3.1. Класифікація, вимоги до посуду

В закладах ресторанного господарства використовується посуд різних видів: порцеляновий, фаянсовий, керамічний, скляний, кришталевий, металевий, дерев'яний, пластмасовий. Асортимент і кількість його регламентуються відповідно до нормативів виходячи з типу закладу, місткості залів і кількості продукції, що реалізується, режиму роботи та форм обслуговування. Нормативи визначені з урахуванням потреби трьох та трьох з половиною комплектів на місце. Така кількість посуду забезпечує безперерйне і якісне обслуговування відвідувачів.

*Порцеляновий посуд* є найбільш витонченим. Він відрізняється легкістю, прозорістю і застосовується в основному в ресторанах, барах і кафе з обслуговуванням офіціантами. У ресторанах та барах «люкс» і вищого класу користуються фірмовим посудом, виготовленим за спеціальним замовленням. Він має фірмовий знак – емблему підприємства або фірмовий рисунок.

*Фаянсовий посуд*, на відміну від порцелянового, непрозорий і має товщі стінки; застосовується в основному в їдальнях, закусочних та кафе.

*Керамічний посуд* – майоліковий і гончарний; основною сировиною для його виготовлення служить глина. Майолікові вироби покривають зовні і зсередини глазур'ю. Гончарний посуд має природне забарвлення. Керамічний і дерев'яний використовують, як правило, для подачі національних страв та напоїв в спеціалізованих ресторанних закладах.

*Металевий посуд* використовують для приготування і подачі гарячих закусок, перших і других страв, гарячих солодких страв і напоїв.

*Скляний і кришталевий посуд* застосовується для подачі алкогольних і безалкогольних напоїв, десерту, фруктів.

*Посуд з пластмас* застосовується для обслуговування пасажирів морського, повітряного і залізничного транспорту.

Столовий посуд має бути гігієнічним, міцним, зручним за формою, певних розмірів та єдиного стилю. Заборонено використання посуду з тріщинами та сколами.

*Столові набори* виготовляються з *мельхіору*, *неіржавіючої сталі та алюмінію*. Найбільш поширеними є столові набори з неіржавіючої сталі. Сучасні набори – ложки, ножі, виделки мають зручну форму.

При обслуговуванні банкетів і прийомів використовують посуд і набори з *мельхіору* та сортовий посуд із кришталю.



### 3.2. Характеристика порцелянового, фаянсового та керамічного посуду

*Порцеляновий посуд* обпалюється при температурі 1400 °С. Він має білий черепок, який добре просвічується при товщині до 2,5 мм. При легкому ударянні по краю порцелянового виробу він повинен видавати чистий тривалий звук. Художнє оздоблення цього посуду має назву «оброблення». Сьогодні застосовуються такі види оброблення порцелянового посуду: білизна (без прикраси), стрічка, штамп, трафарет та ін. Ці види відносяться до живопису.

*Фаянсовий посуд* використовується в кафе, їдальнях та закусочних. Він має пористий черепок, здатний вбирати вологу. Цей посуд має меншу механічну міцність, тому його роблять товщим, ніж порцеляну.

#### Асортимент порцеляново-фаянсового посуду

*Тарілка для хліба (пиріжкова тарілка)* має діаметр від 16 до 18 см.

*Десертна тарілка* діаметром від 20 до 22 см, використовується при подачі десерту, фруктів, сиру, для невеликих холодних закусок, як підставна тарілка при подачі супів.

*Закусочна тарілка* діаметром 20 см – для подачі холодних закусок.

*Тарілка для м'яса* діаметром від 26 до 28 см – для холодних і гарячих закусок, холодних м'ясних страв, гарячих солодких страв із соусом, як підставна тарілка під перші страви.

*Велика тарілка для м'яса* діаметром від 28 до 31 см – як основна тарілка для м'ясних страв і як підставна під супову.

*Тарілка для гарніру* діаметром від 27 до 32 см, застосовується для подачі гарніру або страв з гарніром.

*Тарілка для риби* – довжина від 33 до 37 см, ширина від 23 до 26 см, застосовується для подачі рибних страв.

*Тарілка-менажниця* – для фондю (страви із сиру, вина і білого хліба), а також для подачі гарнірів і салатів.

*Тарілка-кокіль* – для холодних і гарячих закусок, таких як устриці, салати, невеликих порцій гарячих страв.

*Глибока столова тарілка* діаметром 24 см та місткістю 500 см<sup>3</sup> – для подачі гарячих і холодних перших страв порціями; діаметром 20 см і місткістю 250 см<sup>3</sup> – для подачі супів напівпорціями.

*Тарілки круглі, овальні, чотирикутні* місткістю 10–12 порцій, діаметром 40–45 см – для подачі холодних рибних, м'ясних страв, бутербродів канапе, холодних страв із птиці та дичини.

*Салатники* випускаються одно-, дво-, чотири-, шестипорційними квадратної, трикутної, овальної і круглої форм, місткістю 120, 240, 360, 480, 720 і 1000 см<sup>3</sup>. Використовують їх для подачі салатів, соління, маринадів та натуральних овочів.

*Вази салатні* діаметром 24 см застосовують при групових обслуговуваннях для подачі салатів, натуральних овочів та інших холодних страв.

*Лотки для оселедця та рибної гастрономії* виготовляють одно- та дво-порційним. Мають видовжену форму, застосовуються для подачі оселедця і рибних консервів у маслі.

*Супові миски з кришками* (на 4, 6, 8, 10 порцій) застосовуються при груповому обслуговуванні.

*Соусники* місткістю 100, 200 і 400 см<sup>3</sup>, розраховані на 1–4 порції, зазвичай мають видовжений носик і ручку. Призначені для подачі холодних соусів і сметани.

*Хрінниці* на 100 і 200 см<sup>3</sup>, з кришками, застосовуються для подачі соусу-хрину.

*Чарка-підставка для яєць* діаметром 50 мм, служить для подачі зварених „у мішечок” яєць.

*Набори для спецій і приправ* – сільниці, перечниці, гірчичниці – випускаються у вигляді комплектів або окремо.

*Чашки бульйонні з блюдцями* на 350–400 см<sup>3</sup>, призначені для подачі бульйонів, супів-пюре.

*Чайні чашки* місткістю 200–250 см<sup>3</sup> використовуються для подачі чаю, кави з молоком, какао, шоколаду.

*Кавова чашка* місткістю 75 і 100 см<sup>3</sup> призначена для подачі чорної кави і кави по-східному.

*Піала і кисе* є різновидом чашок і застосовуються в ресторанах з національною кухнею народів Середньої Азії. Піали місткістю 220, 250, 350 і 400 см<sup>3</sup> використовують для подачі зеленого чаю, кумису, кисе (на 900 см<sup>3</sup>) – для подачі плову та ін.

*Кавники, чайники, молочники* служать для подачі різних видів гарячих напоїв.

*Чайники для заварювання чаю* випускаються місткістю від 100 до 600 см<sup>3</sup>.

*Чайники доливні* призначені для окропу при подачі чаю парами (у двох чайниках) місткістю від 800–1000 см<sup>3</sup>.

*Кавники* на 200, 500 і 1000 см<sup>3</sup> служать для подачі чорної кави при груповому обслуговуванні.

*Вершківниці та молочники* на 1–4 порції використовують для подачі вершків і молока до кави. Вершківниці випускаються ємністю 50–200 см<sup>3</sup>, молочники – 100–400 см<sup>3</sup>.

*Цукерниці* місткістю 100, 200 і 400 см<sup>3</sup> використовуються для подачі кускового цукру.

*Розетки (блюдця)* діаметром 90 мм призначені для подачі варення, джему, меду, лимона.

*Ваза для паперових серветок* використовується при сервіровці столів на підприємствах із самообслуговуванням.

*Попільнички* із фаянсу та кераміки, мають різну форму, відповідну стилю основного столового посуду.



Рис. 18. Види порцелянового та фаянсового посуду:

1 – таріль овальна для закусок із рибної та м'ясної гастрономії; 2 – таріль кругла для м'ясних і овочевих страв; 3 – лоток для оселедців, рибної гастрономії; 4 – салатник квадратний; 5 – тарілка для хліба (пиріжкова тарілка); 6 – десертна тарілка, застосовується при подачі десерту, фруктів, сиру, для невеликих холодних закусок, як підставна тарілка при подачі супів; 7 – велика тарілка для м'яса, застосовується як основна тарілка для м'ясних страв і як підставна під супову; 8 – тарілка закусоchina; 9 – тарілка столова глибока для супів; 10 – соусник; 11 – соусник для холодних соусів, сметани; 12 – чашка бульйонна для подачі бульйонів, супів-пюре; 13 – вершківниця; 14 – чашка чайна з блюдцем для чаю, кави з молоком, какао; 15 – молочник; 16 – перечниця; 17 – гірчичниця; 18 – сільниця; 19 – чарка-підставка для яєць

**Керамічний посуд** використовується на підприємствах з національною кухнею; за виглядом, призначенням, розмірами відповідає звичайному посуду із фарфору та фаянсу.

*Керамічні горщики* місткістю 100–150 см<sup>3</sup> використовують для приготування і подачі гарячих закусок, місткістю 500 см<sup>3</sup> з кришками – перших і других страв (юшки, печені і т.ін.).

*Керамічні тарілки, келихи* використовують для сервірування столів стилізованих закладів.

*Керамічні куклі, глечики* застосовують для подачі напоїв.

*Декоративні вази для квітів, свічники* використовують в оформленні інтер'єру залів.



Рис. 19. Види керамічного посуду:

1 – декоративні вази для квітів; 2 – чашка чайна; 3 – караф; 4 – келихи для пива; 5 – кухоль; 6 – глечик; 7 – чайник доливний; 8 – чашка бульйонна з одним вушком і тарілка; 9 – чайник для заварювання чаю; 10 – горщик з кришкою для подачі перших і других страв; 11 – попільниця

### 3.3. Характеристика скляного, кришталевого та мірного посуду

У ресторанах для сервірування столу використовують кришталевий і скляний посуд для винно-горілчаних виробів та різних напоїв. **Скляний посуд** виробляється із скломаси, що отримується шляхом плавлення кварцевого піску в суміші з лужними та іншими основними оксидами. Скляні вироби виготовляються методом пресування, видування та лиття. Широко застосовується сьогодні кольоровий скляний посуд, при виготовленні якого в скломасу додають фарбувальні речовини – люстрин, кобальт і т.ін. Скляний посуд дешевший за кришталі і тому рекомендується при повсякденному обслуговуванні.

Для урочистих прийомів та банкетів використовується **кришталевий посуд**. Для його виробництва використовують кращі сорти скла, додаючи в скломасу свинець або срібло. Кришталевий посуд відрізняється високою прозорістю, грою світла, що відбивається в гранях, і дзвоном. Існують різні види обробки кришталю: гравіюванням – неглибокий малюнок, якість кришталю характеризується діамантовими гранями; простий ромбоподібний малюнок – чотири діамантові грані; складний – з дрібною сіткою граней.

Випускають скляний посуд у великому асортименті. Він служить для подачі різних видів холодних солодких страв та напоїв. Ємність келихів та чарок залежить від типу напою – чим він міцніший, тим меншою має бути ємність чарки.

*Чарка* (25 см<sup>3</sup>) призначена для подачі лікеру, може використовуватися для подачі коньяку за відсутності коньячних чарок.

*Чарка коньячна* – типу тюльпан, розширена донизу і звужена зверху, в неї наливають не більше 25 см<sup>3</sup>.

*Чарка* (50 см<sup>3</sup>) призначена для подачі горілки, настоянок, наливок.

*Чарка мадерна* (75 см<sup>3</sup>) – для кріплених і десертних вин: портвейну, мадери, хересу, мускату, кагору і т.ін.

*Чарка рейнвейна* (100 см<sup>3</sup>), звичайний колір – ясно-зелений, золотаво-зелений, але може бути й кобальтового (синього); використовується для білого столового вина (сухого і напівсухого).

*Чарка лафітна* (125 см<sup>3</sup>) служить для подачі червоних столових вин (мукузані, сапераві, бордо і т.ін.).

*Келихи* (125–150 см<sup>3</sup>) використовують для шампанського та ігристих вин; келихи можуть бути конічними, циліндровими або креманчатої форми; найбільш зручними є келихи креманчатої форми у вигляді ваз, із яких швидше виділяється вуглекислий газ; з них приємніше і зручніше пити.

*Фужери* місткістю 200–250 см<sup>3</sup> застосовують для безалкогольних напоїв (фруктових і мінеральних вод) та пива.

*Пивні кухлі* різної ємності (150, 500 і 1000 см<sup>3</sup>) використовують у пивних барах.

*Склянки чайні* (250 см<sup>3</sup>) – для чаю, кави з молоком, какао і холодних напоїв.

*Склянки конічні високі з потовщеним дном* місткістю 250–300 см<sup>3</sup> використовують для подачі коктейлів, кави глясе. Висота стаканів 160–170 мм.

*Склянки конічні з потовщеним дном* місткістю до 200 см<sup>3</sup> служать для подачі напоїв з льодом та мінеральної води.

*Склянки конічні* місткістю 125 см<sup>3</sup> застосовують для подачі соків.

*Креманки* діаметром 90 мм призначені для подачі свіжих ягід, фруктів у сиропі, фруктових салатів та жельованих солодких страв (желе, мусів).

*Глечики з кришками* (ємністю до 2 л) – для води, квасу, соків.

*Салатники із потовщеного скла* призначені для подачі салатів овочевих, натуральних овочів.

*Вози (крюшонниці)* ємністю 2,5–3 л – для приготування і подачі крюшону; їх випускають в комплекті з 10-ма келихами і розливальною ложкою на кришталевому підносі.

*Спеціальне пристосування (жом)* – для приготування натуральних соків із лимона та апельсина.

*Вози з круглою чашею* діаметром 200–240 мм на ніжці (високій або низькій) та без ніжки (типу тури) використовують для подачі фруктів.

*Ваза «плато» з плоскою поверхнею* – для подачі тістечок та тортів.  
*Вази для квітів* можуть бути високими (10–15 см) або низькими. Використовують також низькі широкі вази, на дно яких кладуть наколки для квітів.  
*Блюдиця-розетки* діаметром 90–100 мм – для варення, джему, меду.  
*Попільнички* можуть бути скляні і кришталеві.  
*Набори для спецій і приправ* (солі, перцю, гірчиці) з металевими кришками на металевій підставці.

*Флакони для оцту, рослинної олії з притертою пробкою* можуть мати різну форму.

*Мірний посуд із пресованого скла* застосовується в барах і буфетах для відмірювання порцій напоїв. До нього відносяться мензурки ємністю 100 та 200 мл. Мірний посуд повинен мати клеймо Держстандарту.



Рис. 20. Скляний і кришталевий посуд:

1 – чарка для лікеру у формі кубка; 2 – келих для хересу (75 см<sup>3</sup>); 3 – келих для шампанського у формі кубка; 4 – фужер для мінеральної води; 5 – келих для пива у формі тюльпана; 6 – келих для рожевого вина; 7 – келих для бургундського; 8 – келих для червоного вина; 9 – чарка лафітна для червоного столового вина (100–125 см<sup>3</sup>); 10 – чарка для білого столового вина (75–100 см<sup>3</sup>); 11 – чарка рейнвейна для білого вина (ясно-зеленого кольору); 12 – келих для десертного вина (75–100 см<sup>3</sup>); 13 – чарка коньячна у вигляді усіченого конуса; 14 – склянка для віскі (300 см<sup>3</sup>); 15 – склянка-стопка для міцних напоїв; 16 – склянка тумблер для коктейлів; 17 – келих для шампанського у формі чаші; 18 – чарка для лікеру у формі чаші; 19 – чарка для коктейля однопорційна; 20 – чарка для коктейля двопорційна; 21 – келих для грогу; 22 – келих для чаю і пуншу у формі чашки

### 3.4. Характеристика металевого посуду. Види та призначення

Металевий посуд використовується для приготування і подачі страв з виробництва ресторану в зал. Він зберігає їх у гарячому стані.

Металевий посуд поділяється на вироби з мельхіору, нейзильберу, неіржавіючої сталі, алюмінію.

*Посуд із мельхіору та нейзильберу* в основному застосовується в ресторанах і барах. Він має кращі теплопровідні та естетичні властивості. Мельхіор – це сплав міді (до 80%) і нікелю (18–20%), до складу нейзильберу входять мідь (61,5%), нікель (16,5%) і цинк (22%). Для підвищення протикорозійної стійкості вироби із мельхіору і нейзильберу покривають тонким шаром срібла або нікелю (0,3–0,5 мм).

*Посуд з неіржавіючої сталі* застосовується в ресторанах, барах, кафе та інших типах закладів ресторанного господарства. Цей посуд відповідає санітарно-гігієнічним нормам обслуговування.

*Посуд з алюмінію* застосовується в закусочних та їдальнях в обмеженому асортименті (миски, баранчики, блюда, кухлі питні і т.ін.). До посуду з алюмінію відносяться тарілки і форми із фольги одноразового користування.

Металевий посуд застосовується в широкому асортименті.

*Ікорниця з мельхіору* має вставну розетку – скляну або кришталеву; виготовляють її одно-, дво- і чотирипорційною; використовують для подачі зернистої ікри осетрових і лососевих риб.

*Кокотниця* – використовується для приготування і подачі спеціальних гарячих закусок: грибів у сметані, крабів, птиці, овочів із соусами. Місткість її близько 90 см<sup>3</sup>; виготовляється із мельхіору та неіржавіючої сталі.

*Кокільниця* – невелика металева раковина на підставці, призначена для запікання і подачі риби (переважно судака) та морепродуктів.

*Порційна сковорода* – застосовується для приготування і подачі до столу других гарячих страв (яєчня, крупеник, запечені страви, солянка на сковороді і т.ін.); випускається з неіржавіючої сталі або алюмінію діаметром 140, 170, 190 і 210 мм. Порційні сковорідки із мельхіору мають усередині поліровану поверхню; служать для приготування і подачі порційних гарячих закусок (сосисок, тефтелів у соусі, омлетів), а також порційних гарячих солодких страв (суфле, солодких запіканок і т.ін.).

*Миски супові з кришками* місткістю від 1 до 6 порцій служать для збереження температури і подачі перших страв; миски мають дві ручки.

*Пашотниці* – каструльки із мельхіору або неіржавіючої сталі, призначені для подачі до бульйону гарячих очищених яєць, зварених „у мішечок”.

*Баранчик овальної форми з кришкою* місткістю від 1 до 6 порцій виготовляють із мельхіору і використовують при подачі гарячих страв з припущеної риби.

*Баранчики круглі з кришкою* із мельхіору випускають на 1–6 порцій, з неіржавіючої сталі – однопорційні. Призначені для збереження температури при подачі припущених і тушкованих страв із м'яса, птиці та овочів і млинців.

*Блюда овальні* із мельхіору випускають на 1–6 порцій; з неіржавіючої сталі – однопорційні; призначені для других порційних страв, соуси до яких подають окремо (для риби відварної, смаженої, м'яса смаженого, котлет по-київськи і т.ін.).

*Менажниця* – однопорційні металеві блюда овальної або круглої форми з перегородками; менажниця випускається з двома та трьома секціями для відпуску блюд зі складним гарніром.

*Соусники* виготовляють із мельхіору та неіржавіючої сталі, одно- і двопорційні; призначені для подачі гарячих закусок.

*Тагани* застосовуються для підтримання в гарячому стані перших і других страв, що подаються відвідувачам; тагани заповнюються жевріючим вугіллям. Розрізняють таганчики для мисок і баранчиків та тагани для сковорідок. Виготовляються з неіржавіючої сталі і поліруються.

*Креманки* призначені для подачі десертних страв (морозиво, крем, збиті вершки та ін.); виготовляються із мельхіору та неіржавіючої сталі, високими і низькими, креманки із мельхіору – тільки високими. Місткість креманки – 150–200 см<sup>3</sup>.

*Турка (джезва)* для приготування і подачі кави по-східному. Виготовляється ємністю 125 і 250 см<sup>3</sup> із мельхіору та неіржавіючої сталі.

*Кавники* на 500–1500 см<sup>3</sup> виготовляються із мельхіору, посрібленими або хромованими; застосовуються при груповому обслуговуванні.

*Вершківниця* місткістю 50–200 см<sup>3</sup> і молочники місткістю 200–500 см<sup>3</sup> використовують для подачі молока та вершків до гарячих напоїв; виготовляються із мельхіору, посрібленими або хромованими.

*Льодовниця* виготовляють із мельхіору у вигляді маленького відерця, усередині якого є сітка, що не торкається дна; випускають у комплекті зі щипцями для льоду та кришкою.

*Відерце для охолодження шампанського та інших ігристих вин і подачі їх до столу* виготовляють із мельхіору. Воно має дві ручки у вигляді кілець; у нього ставлять пляшки з напоями для охолодження льодом; місткість 3–5 л. Відерце можна встановлювати на підставку, висота якої така сама, як і висота столу.

*Вази тріярусні* з мельхіору або неіржавіючої сталі використовують для подачі фруктів на банкетах.



*Решітка для подачі спаржі*, виготовляється із мельхіору. Має прямокутну увігнуту форму і виконана на чотирьох ніжках у комплекті зі щипцями.

*Самовар* служить для приготування напою і сервірування чайного столу.

*Підноси* металеві для офіціантів служать для подачі відвідувачам страв і збирання використаного посуду; підноси із мельхіору виготовляються посрібленими (чотирикутні малі для подачі морозива) і нікельовані (великі круглі). Підноси із декапірованої сталі виготовляються з художнім розписом круглими, овальними та фігурними.

Підноси із анодованого алюмінію для самообслуговування випускаються прямокутними.



Рис. 21. Металевий посуд:

1 – баранчик овальний; 2 – баранчик круглий; 3 – блюдо овальне; 4 – ікорниця з кришталевою розеткою; 5 – сковорода; 6 – таган; 7 – креманка; 8 – кокільниця; 9 – кокотниця; 10 – миска супова; 11 – турка (джезва); 12 – соусник для гарячих соусів

### 3.5. Столові набори. Види, призначення та характеристика

Столові набори поділяються на дві групи – основні і допоміжні. Основні служать для їжі, допоміжними офіціанти розкладають страви.

*До основних наборів* відносять закусочний, рибний, столовий, десертний та фруктовий.

*Набір закусочний* складається з виделки і ножа; застосовується при подачі холодних страв і закусок, а також до деяких гарячих закусок – шинки смаженої, млинців і т.ін. Відрізняється від столового набору меншими розмірами.

*Набір столовий* складається з виделки, ножа і ложки; використовується при сервіруванні столу для подачі перших і других страв. Ложка і виделка можуть застосовуватися також для розкладання страв за відсутності спеціального набору. Ніж може мати зубчасте вістря.

*Набір рибний* включає виделку з чотирма короткими зубцями і заглибленням для відокремлення кісток та лопатеподібний тупий ніж; застосовується при сервіруванні столу для подачі гарячих рибних страв.

*Набір десертний* складається з ложки, виделки і ножа. За розміром виделка і ніж менші за закусочні; призначений для десерту. Крім того, ложка може подаватися до бульйону, що відпускається в чашці; використовують при подачі салату.

*Набір фруктовий* – виделка і ніж відрізняються від десертних меншими розмірами; ніж з гострим коротким лезом, нагадує лезо складаного ножа.

*Ложки* – чайна, кавова подаються до відповідних напоїв; ложка кавова відрізняється від чайної меншими розмірами.

*Ложка для морозива* має плоску форму з ледь загнутими краями.

*Виделка кокотна* має три коротших і ширших зубці, ніж десертна; використовується для гарячих закусок (жульєн із птиці, гриби в сметані).

*Виделка для раків* має два гострі різьки; використовується при подачі раків та омарів.

*Ложка бульйонна* використовується при подачі бульйону в чашці; відрізняється від столової меншими розмірами.

**До допоміжних наборів** відносять набори, призначені для нарізання і розкладання страв.

*Ніж для масла* відрізняється від інших видів ножів тим, що має розширену підставку.

*Ніж-виделка для нарізання і розкладання сиру* має серповидну форму із зубцями на кінці.

*Ніж і виделка для нарізання і розкладання лимона* – виделка має два гострі зубці, ніж – зигзагоподібне лезо, що полегшує нарізання.

*Виделка дворіжкова* служить для розкладання оселедця.

*Виделка-лопатка* має широку підставку у вигляді лопатки з прорізами; використовується для перекладання шпротів та сардин.

*Набір для оброблення раків, крабів та омарів* складається з двох однакових маленьких виделок; з'єднані перпендикулярно і мають одну спільну точку.

*У виделки для устриць* один із трьох зубців виконаний у вигляді леза консервного ножа.

*Ніж і виделка обробні* використовуються офіціантами для нарізання на порції у присутності відвідувача м'яса, засмаженого цілим шматком.

*Ложки для розкладання салатів*, на відміну від столових, виготовляються більшого розміру.

*Ложки розливальні* – для перших страв.

*Ложка для соусу* служить для розливання соусу при подачі других страв, має видовжений носик для зручності порціонування.

*Ложка з довгою ручкою* призначена для приготування змішаних напоїв та коктейлів.

*Ложка фігурна* служить для порціонування варення в розетки.

*Щипці кондитерські великі* призначені для розкладання борошняних кондитерських виробів, *малі* – для цукру, шоколадного асорті.

*Щипці для харчового льоду* виготовляють з некорозійного металу (неіржавіючої сталі, мельхіору); використовують для розкладання льоду.

*Щипці для спаржі* використовують при подачі спаржі на решітці.

*Лопатка для ікри* подається до зернистої ікри.

*Лопатка рибна* для перекадання холодних і гарячих рибних страв має видовжену форму.

*Лопатка паштетна* застосовується для розкладання паштету, січеного оселедця.

*Лопатка кондитерська* призначена для перекадання тортів та тістечок.

*Спеціальні ножиці* – для розрізання грона винограду на частини.



Рис. 22. Столові набори:

1 – ложка кавова; 2 – ложка чайна; 3 – ложка десертна; 4 – ложка столова; 5 – щипці кондитерські великі; 6 – ложка для приготування змішаних напоїв; 7 – щипці для спаржі; 8 – щипці для льоду; 9 – щипці кондитерські (для цукру); 10 – секатор для підрізування сигар, 11 – виделка для розкладання лимона; 12 – виделка кокотна (для жульєнів з птиці та риби, грибів); 13 – набір рибний; 14, 15 – набори десертні; 16, 17 – набори закусочні; 18 – ложка розливальна; 19 – набір столовий; 20 – лопатка кондитерська для тістечок і торта; 21 – лопатка паштетна; 22 – лопатка рибна; 23 – лопатка для ікри; 24 – ложка для морозива.

### 3.6. Дерев'яний і пластиковий посуд, набори. Види та призначення

У закладах, які стилізовані під старовину та спеціалізуються на приготуванні страв національної кухні, застосовують дерев'яний посуд:

- хлібники для подачі хліба, пирогів;
- соусники, набори для спецій; тарілки і блюда для холодних страв і закусок, десерту, фруктів;
- кухлі для напоїв власного виробництва;
- келихи для прохолодних напоїв;
- посуд для подачі страв східної кухні;
- ложки столові і розливальні.

*Дерев'яний посуд* виготовляють із твердих порід деревини, яку для міцності просочують спеціальним розчином і покривають лаком. Часто дерев'яний посуд розписується художнім розписом.



Блюдо для подавання  
суші



Блюда для суші



Тарілка для супу місо



Місткість для подачі  
лоқшини соба



Корабель для подачі  
суші



Підставка для подачі  
темакі

Рис. 23. Дерев'яний посуд для східного ресторану

*Посуд і набори із полімерних матеріалів* має цінні властивості: невелика питома вага, висока міцність, корозійна та хімічна стійкість. Це зумовило його застосування, особливо в закладах, що розташовані у зонах відпочинку.

Найпоширенішими полімерними матеріалами, допущеними для використання в харчовій промисловості і ресторанному господарстві, є *мегаліт, полікарбонат, поліетилен високого тиску, полістирол, поліпропілен деяких марок*. Так, посуд із мегаліта використовується на лініях цивільної авіації. Із полімерів виготовляють тарілки, блюдця, чашки, підноси, чарки-підставки для яєць, креманки для солодких страв, набори для спецій, цукорниці, вази для фруктів та квітів, серветниці, столові набори.

Для обслуговування банкетів-прийомів за типом «фуршет» і «коктейль» застосовують пластмасові шпатель-вилочки для подачі бутербродів канапе та інших дрібних закусок.



Рис. 24. Асортимент разового посуду із полімерних матеріалів

### 3.7. Столова білизна. Види та призначення

У закладах ресторанного господарства використовують різні види столової білизни: **скатертини, серветки, ручники, рушники**. Її виготовляють із льняних тканин, які відрізняються більшою міцністю і гігієнічністю у порівнянні з бавовняними. Поверхня льняних тканин гладенька, а тому менше забруднюється та легко піддається пранню. Ці тканини відрізняються білизною і шовковистим блиском.

**Льняні скатертини.** Краї скатертин бувають підрубленими, з ажуром (мережки по краях), за кольором – білими і кольоровими. Білі надають

залу урочистого вигляду, їх застосовують при всіх видах обслуговування; кольорові – застосовують в основному при організації банкету-чаю та банкету-кави.

У багатьох сучасних ресторанах при сервіруванні столів поверх скатертини кладуть наперон. Це верхня скатерка, яка виконує не лише декоративну функцію, а й полегшує догляд за основною скатертиною. Наперони, як правило, шиють із контрастної тканини, яка гармоніює за кольором і фактурою з основною скатертиною. Він оберігає її від забруднення, стирання та надає святкового вигляду.



Рис. 25. Приклад використання наперонів при сервіруванні столів

За зовнішнім виглядом скатертини поділяють на *звичайні* і *банкетні*.

У ресторанах використовується також *біле банкетне полотно* завширшки 173 і 140 см. З нього шиють скатертини необхідної довжини – до 12 м. Доцільно замість однієї скатерті завдовжки 10–12 м мати дві по 5 м. У ресторанах «люкс» і вищого класу столову білизну часто виготовляють на фабриках за індивідуальним замовленням з урахуванням особливостей інтер'єру залу. На кожному виді столової білизни зображуються назва ресторану або його емблема.

Сьогодні для покриття столів у залах ресторанів часто використовують мултон, або протектор – спеціальне покриття, призначене для захисту поверхні столу від пошкоджень, дії високих температур, яке ак-

тивно вбирає вологу та поглинає звуки при переставлянні предметів сервіровки на столі.

При накритті столів для бенкету широко використовують так звані «спідниці» – тканину, що покриває стіл від столешниці до самої підлоги.

Фуршетні «спідниці» – красиві, зручні завдяки своїй мобільності. У разі потреби вони дозволяють моделювати столи залежно від того, що святкується, і кількості гостей, допомагають з'єднати кілька столів в один. Головний елемент фуршетної «спідниці» – складки, до яких можна додати драпіровку свагами, прикрасити букетиками квітів. Дуже зручні для кейтрингових компаній, коли виникає необхідність розставляти і декорувати столи безпосередньо на місці.

За кольором та фактурою вони відрізняються від основної скатертини. Кріпиться така «спідниця» на шнурку або закріплюється нитками по кутах з інтервалом 50 см.



Рис. 26. «Спідниці» для накриття банкетних столів



Рис. 27. Приклади накриття банкетних столів з використанням «спідниць»

**Серветки.** Малюнок серветок і скатертин має бути однаковим. До закладів ресторанного господарства, як правило, надходять столові білі серветки з ажуром розміром 45х45 см і кольорові з ажуром 35х35 см. Якщо столи поліровані, можуть використовуватися серветки для покриття розміром 50х35 см.

Підноси застилають серветками із м'якої бавовняної тканини, розміри яких мають їм відповідати. Такі серветки розміром 25х25 см пропо-

нують відвідувачам для витирання пальців після вживання деяких страв. Їх подають вологими, гарячими, складеними вчетверо на піріжковій тарілці.

**Ручники** виготовляють з білої льняної тканини. Складений вчетверо ручник розміром 35х85 см використовується при подачі страв.

**Рушники** для полірування посуду і столових наборів виготовляють розміром 100х40 см із м'якої бавовняної тканини, яка легко вбирає вологу.

На нову білизну в одному з її кутів ставиться штамп підприємства незмивною фарбою або вишивають кольоровими нитками мітку. На банкетні скатертини ставлять дві мітки на протилежних кінцях по діагоналі і позначають довжину в метрах.

Після прання столова білизна має бути добре підкромалена і відпрасована. Скатертини згортають, використовуючи спеціальні прийоми: складають по довжині, пропрасовують основну складку, потім ще раз складають так само і знову пропрасовують.

Таблиця 1

### Розміри скатертин та серветок

| Найменування        | Розміри, см |         |
|---------------------|-------------|---------|
|                     | ширина      | довжина |
| Серветки:           |             |         |
| столові             | 45          | 45      |
| чайні               | 35          | 35      |
| сервіровочні        | 60          | 60      |
| Скатертини:         |             |         |
|                     | 173         | 173     |
|                     | 173         | 250     |
| столові             | 173         | 280     |
|                     | 173         | 500     |
|                     | 135         | 135     |
| верхні «наперони»   | 150         | 150     |
|                     | 200         | 300     |
|                     | 200         | 400     |
| банкетні            | 200         | 500     |
|                     | 200         | 600     |
|                     | 90          | 600     |
| «Спідниці» фуршетні | 90          | 800     |
|                     | 90          | 1000    |



### Контрольні питання

1. Посуд з яких матеріалів використовується при індивідуальному сервіруванні та при подачі страв у закладах ресторанного господарства?
2. Дайте характеристику та визначте призначення класичного порцелянового та фаянсового посуду.
3. Дайте характеристику та визначте призначення керамічного посуду, який використовується в закладах громадського харчування і має декоративне призначення.
4. Асортимент металевого посуду, який використовується у сфері ресторанної індустрії.
5. Дайте характеристику основним і додатковим наборам та визначте їх призначення.
6. Охарактеризуйте дерев'яний посуд та набори і визначте сферу їх застосування.
8. Охарактеризуйте посуд і набори із полімерних матеріалів, вкажіть їх призначення.
9. Дайте характеристику асортименту посуду зі скла.
10. Перелічіть види столової білизни та вкажіть основні види тканин, які використовуються для її пошиття.
11. Дайте характеристику скатертин класичних розмірів.
12. Дайте характеристику серветок, які мають утилітарне та декоративне призначення в закладах ресторанного господарства.
13. Визначте сферу використання ручників та дайте їм характеристику.

## Тема 4. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ

### 4.1. Меню, прейскурант страв, карта вин та напоїв.

#### Призначення та характеристика

**Меню** (від фран. *menu*) – це перелік наявних у продажі закусок, страв, напоїв, борошняних виробів із зазначенням виходу і ціни.

Меню ресторану та інших закладів ресторанного господарства – це не тільки перерахування страв. Це візитна картка закладу, один із засобів реклами. Тому зовнішній його вигляд має справляти найкраще враження на гостей.

Оформлення меню визначається типом, класом і тематичною спрямованістю підприємства. У верхній його частині дається коротка інформація про режим роботи закладу. Інформацію про страви і напої можна доповнити малюнками або фотографіями. Кількість екземплярів меню на кожний день роботи визначається кількістю столів у ресторані. Бланки меню завжди мають бути у задовільному стані. Для зручності обслуговування іноземних туристів його виконують англійською, французькою і німецькою мовами.

*У ресторанах окремо складають прейскурант постійних порційних страв, карту вин і винно-горілчаних виробів, в яку включають пиво, безалкогольні напої та тютюнові вироби.*

*Меню складається щодня, підписується завідувачем виробництва, калькулятором і затверджується директором закладу.*

При його складанні враховуються: тип закладу; асортиментний мінімум страв; особливості контингенту, який обслуговується; потужність підприємства; наявність сировини і продуктів, сезонність; час обслуговування (сніданок, обід, вечеря); кваліфікаційний склад кухарів; оснащення необхідним устаткуванням, посудом та інвентарем; складність приготування страв і кулінарних виробів.

Асортимент страв у ресторанах «люкс» і вищого класу складається переважно з *оригінальних, вишуканих замовних і фірмових страв*; для ресторанів першого класу має бути *різноманітний асортимент фірмових страв, виробів і напоїв складного приготування*.

У барах асортимент також залежить від його класу. Так, у барах «люкс» і вищого класу, відповідно до ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства (класифікація)», має бути в реалізації асортимент коктейлів, пуншів, грогів та інших змішаних напоїв, соків, закусок, солодких страв, кондитерських виробів, які складаються переважно із замовної і фірмової, зокрема національної, продукції відповідно до спеціалізації.

У барах першого класу асортимент коктейлів, напоїв, десертів та закусок може бути нескладного приготування, разом з тим мають бути і замовні та фірмові коктейлі, напої, кулінарна продукція.

*Прейскурант порційних страв* включає *широкий асортимент різноманітних холодних і гарячих закусок, супів, других солодких та фірмових страв*. Усі порційні страви готуються за замовленням відвідувачів.

При складанні преїскуранта порційних та інших видів страв дотримуються певних правил їх розміщення:

- від менш гострих до гостріших, прямих;
- гарячі страви – від відварних, припущених до смажених, тушкованих, запечених;
- юшки і супи – від прозорих до заправних, супів-пюре, молочних, солодких, холодних.

**Послідовність розміщення закусок і страв у меню.** Спочатку в меню вказують фірмові страви, незалежно від того, до якої групи вони відносяться (холодні, перші, другі, солодкі і т.ін.). Потім включають холодні страви і закуски, молочні продукти. Після відповідних холодних страв вказують салати залежно від вихідної сировини (рибні салати після рибних холодних страв, м'ясні – після м'ясних холодних страв і т.ін.). Салати можуть бути виділені в окрему групу. В цьому випадку їх включають перед м'ясними холодними стравами. За холодними стравами йдуть гарячі закуски, потім супи, другі та солодкі страви, фрукти, гарячі і холодні напої, борошняні кондитерські вироби.

### **Послідовність розміщення страв у меню**

#### **I. Фірмові страви і закуски**

#### **II. Холодні страви і закуски**

Ікра зерниста осетрових риб, паюсна

Ікра зерниста лососевих риб

Риба малосолена (сьомга, лососина з лимоном)

*Рибні холодні страви:*

Риба відварна з гарніром (осетрина, білуга, севрюга)

Риба заливна

Риба під маринадом

Риба під майонезом

Рибна гастрономія та закусочні консерви

Шпроти з лимоном

Риба холодного і гарячого копчення

Оселедець натуральний з гарніром, січений

Нерибні продукти моря

Салати і вінегрети

*М'ясні холодні страви і закуски:*

М'ясо відварне, холодець

М'ясна гастрономія

М'ясо смажене

Свійська птиця і дичина холодні

Кисломолочні продукти

### **III. Гарячі закуски**

Рибні, з нерибних продуктів моря

М'ясні

Із субпродуктів

Із птиці і дичини

Овочеві і грибні

Яєчні і борошняні

### **IV. Супи<sup>1</sup>**

Прозорі

Заправочні

Пюреподібні

Молочні, холодні, солодкі

### **V. Рибні гарячі страви**

Риба відварна і припущена

Риба смажена

Риба запечена

### **VI. М'ясні гарячі страви**

М'ясо відварне, припущене

М'ясо, смажене великими і порційними шматками

М'ясо в соусі (бефстроганів, піджарка)

М'ясо, смажене в панірованому вигляді

Субпродукти смажені

М'ясо тушковане і запечене

Страви із січеного м'яса і котлетної маси

### **VII. Гарячі страви зі свійської птиці і дичини**

Птиця відварна, припущена

Птиця фарширована

Птиця і дичина смажені

Страви із тушкованої птиці

Страви із січеної птиці

---

<sup>1</sup> При подачі перших страв вказаний порядок змінюється: спочатку подають прозорі супи, потім пюреподібні і заправні.

## **VIII. Страви із овочів, круп, бобових, макаронних виробів, борошняні**

## **IX. Страви із яєць і сиру**

## **X. Солодкі страви**

Гарячі (яблуко в клярі, пудинги, пампушки з варенням та ін.)

Холодні (киселі, муси, желе, самбуки, креми, морозиво, вершки, збиті з наповнювачами, компоти зі свіжих і консервованих фруктів). Фрукти, ягоди натуральні та в сиропі.

## **XI. Гарячі напої (чай, кава, какао, шоколад)**

## **XII. Холодні напої власного виробництва**

Із фруктів та ягід (власного виробництва)

Коктейлі (безалкогольні)

## **XIII. Борошняні кулінарні та кондитерські вироби (тістечка в асортименті, торти, кекси, пиріжки, пироги та ін.)**

На спеціалізованих підприємствах меню починають зі страв і напоїв, характерних для цього підприємства: у кафе загального типу – *з гарячих напоїв*, у кафе-кондитерській – *з борошняних кондитерських виробів*, у вarenичних – *з вареників* і т.д.

**Карти напоїв.** Перелік алкогольних напоїв у ресторанах прийнято давати в кінці меню, після переліку страв, або друкувати в окремій карті напоїв. Для винно-горілчаних виробів, слабоалкогольних і безалкогольних напоїв, інших товарів та тютюнових виробів також існує певна послідовність розміщення в бланку меню. Спочатку горілка і горілчані вироби, потім виноградні вина – кріплені, столові білі, столові червоні, далі – десертні вина, шампанське та інші ігристі вина, коньяки і бренді, лікери. Завершують список мінеральні і фруктові води, соки, пиво та тютюнові вироби. Для напоїв, якість яких після відкупорювання пляшки не погіршується (горілка, коньяк, лікери, міцні виноградні вина), ціна вказується і за 50 грн.

У багатьох сучасних ресторанах складають окремі карти на кожну групу популярних напоїв. Широко відомі карти вин, пива, коктейлів, спеціальних сортів чаю та кави.

**Карта вин.** При складанні карти вин враховують такі правила:

- розливні вина з бочок записують перед винами в пляшках;
- вітчизняні мають розміщуватися перед імпортованими;
- білі вказують перед рожевими;
- рожеві розміщують перед червоними;
- марочні і колекційні вина мають розміщуватися перед молодими і дешевими;

- тихі вина розміщують перед ігристими.

Карта вин повинна легко читатися і мати оригінальне оформлення. Вона має показати відвідувачам, що якісне вино завжди є гармонійним додатком до вишуканих страв. Зрозуміло, необхідно, щоб запропоновані вина відповідали позначеним у меню стравам.

Труднощі, які виникають з характеристикою вин (походження, сорт винограду, рік виготовлення і т.ін.) і згідно з особистим вибором відвідувача повинні вирішуватися за допомогою фахівця з вин – сомельє.

**Карта пива.** При складанні карти пива враховують послідовність, що склалася, і вказують такі характеристики:

- безалкогольні види пива ставлять в меню перед пивом, яке містить алкоголь, та міцними його сортами;
- вітчизняні сорти розміщують перед імпортованими;
- розливне – перед пивом у пляшках;
- спеціальні сорти пива розміщують в кінці карти;
- окрім назви пива, необхідно зазначати країну-виробника та вміст у ньому алкоголю.

**Карта бару.** Природним і популярним є розміщення стійки бару в ресторанному залі. В цьому випадку карта бару може виконувати функцію карти напоїв та інших товарів ресторану. Бар, розміщений окремо від ресторанного залу, спеціалізується на подачі гостям коктейлів, змішаних напоїв та напоїв, які вживаються у перервах між застіллям.

Зразковий зміст карти бару:

- аперитиви (шеррі, портвейни, вермут, анісові напої, гіркі настоянки типу «Кампарі»);
- передобідні коктейлі – аперитиви (безалкогольні коктейлі на основі фруктових соків, коктейлі із солодкого або сухого шампанського, класичні коктейлі типу «Мартіні драй»);
- післяобідні коктейлі-діджестиви (безалкогольні та алкогольні коктейлі на основі цитрусових соків типу «сауер»);
- десертні коктейлі;
- десертні вина;
- віскі в асортименті (шотландський, ірландський, канадський та ін.);
- коньяки, арманьяки, бренді, фруктові бренді;
- гроги, пунші;
- горілка, джин, текіла;
- ром білий і темний;
- лікери;
- безалкогольні напої та мінеральна вода.

**Спеціальна карта чаю.** За її допомогою відвідувачів інформують про наявність сортів чаю, що подається до столу. Такі карти зручні під час презентацій нових сортів, проведенні дегустації, а також необхідні в за-

кладах, які спеціалізуються на подачі цього напою. При складанні карти чаю необхідно вказати найменування продукту і кількість порцій (чашок, склянок) чайнику.

Складання карти чаю здійснюється у такій послідовності.

*Листовий чай:*

- ферментований листовий чай (чорний);
- полуферментований листовий чай (оолонг);
- неферментований листовий чай (зелений).

*Гранульований чай:*

- ферментований брокен тіз;
- ферментований фаннінгс тіз.

*Чайна суміш* (східна суміш, англійська суміш).

*Ароматизований чай* (з бергамотом, апельсиновий, манго, вишневий).

*Флодовий і лікарський чай* (чай із фенхелю, шипшини, ромашковий).

*Чайні напої гарячі* (гроз, пунш).

*Чайні напої холодні* (чай з льодом, чай з крешоном).

**Спеціальна карта кави.** При складанні карти кави рекомендується вказувати сорт. На початку карти слід розміщувати гарячі кавові напої без змісту алкоголю:

- мала кава мокко, велика кава мокко;
- мала чорна кава, велика чорна кава;
- кава чорна із збитими вершками;
- кава капучіно;
- кава по-східному.

Потім вказують гарячі кавові напої з додаванням алкоголю, наприклад кава по-французьки, кава по-ірландськи та ін. Після цього йдуть холодні кавові напої без вмісту алкоголю, наприклад кава-глясе по-віденськи, кава-глясе по-берлінськи, кава-глясе по-американськи та ін.

Завершують карту холодні кавові напої, які містять алкоголь.

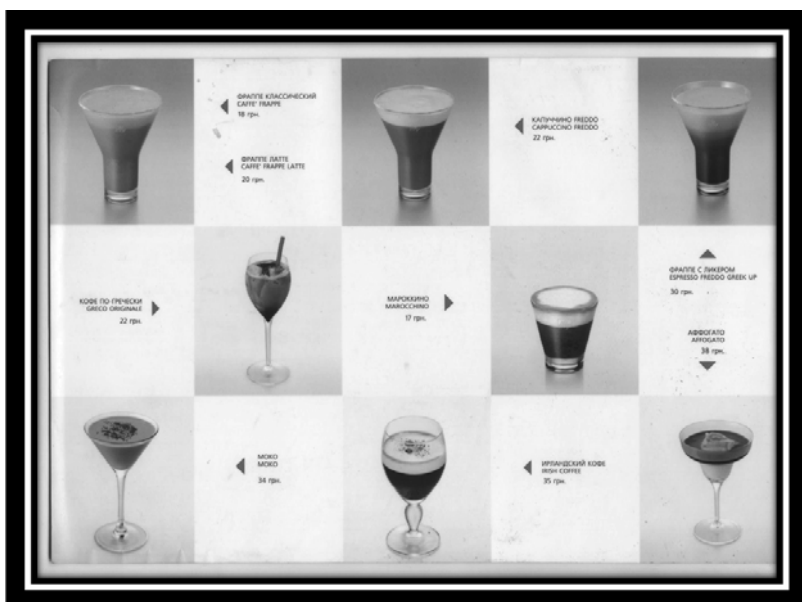


Рис. 28. Приклад складання кавової карти ресторанного закладу



## 4.2. Види меню

Залежно від контингенту споживачів, типу підприємства і форм обслуговування меню поділяють на такі види: *з вільним вибором страв; скомплектованих обідів (сніданків, вечерь); денного раціону; дієтичне; дитячого харчування; банкетне; спеціальних видів обслуговування.*

**Меню з вільним вибором страв** застосовують у загальнодоступних підприємствах громадського харчування (ресторанах, їдальнях, кафе, закусочних).

У ресторанах, барах та кафе з обслуговуванням офіціантами різновидом меню з вільним вибором є *меню замовлених страв*, що складається відповідно до прейскуранта. До нього включають різноманітний асортимент фірмових та холодних страв, закусок, перших, других та солодких страв, напоїв, кондитерських виробів із зазначенням їхньої ціни і виходу. Всі страви, що включаються в замовлене меню, готують за індивідуальними замовленнями і подають через 15–20 хвилин.

**Меню скомплектованих обідів** рекомендується застосовувати при масовому обслуговуванні в їдальнях при промислових підприємствах, у студентських і шкільних. Воно складається з урахуванням контингенту, споживачів та збалансованого харчування. При складанні комплексних обідів, сніданків або вечерь враховують вартість раціону, різноманітність і правильний підбір продуктів, що входять у страви, забезпечення їх смакового поєднання. Меню комплексних обідів рекомендується складати на 7–10 днів, що дозволяє урізноманітнити асортимент страв по тижнях.

У денні години в ресторанах також можна застосовувати меню комплексних обідів, що прискорює обслуговування.

**Меню денного раціону** складається для учасників з'їздів, конференцій, туристів та ін. Харчування може бути три- або чотириразовим. При складанні цього виду меню враховують вартість раціону, особливості контингенту споживачів (вікові, національні, рід занять). Виходячи з вимог раціонального харчування в меню сніданку, наприклад, входять натуральні соки, кисломолочна продукція, масло вершкове, гастрономічні продукти (сир, ковбаса, шинка та ін.), холодна закуска, страва із яєць і страва нескладного готування (сосиски, сардельки та ін.), гарячі напої.

Обід, як правило, містить закуску, першу і другу страви, десерт, хліб. При підборі страв необхідно враховувати калорійність, вміст білків, жирів та вуглеводів. Вечеря має включати закуску, гарячі страви, напій, хліб. На вечерю не слід пропонувати смажені, гострі та жирні страви, страви із грибів.

**Меню чергових страв у ресторані** складається для швидкого обслуговування відвідувачів. До нього включаються страви, готові до відпуску. Важливо, щоб їх асортимент був досить широким.

**Меню банкету** складається в кожному конкретному випадку при прийомі замовлення, з урахуванням характеру свята та побажань замовника. До нього включають кілька холодних закусок (для розширення асортименту їх можна замовляти з розрахунку 1/2 і 1/3 порції на людину), одну гарячу закуску, для банкету-обіду – суп, другі гарячі страви з риби, м'яса, птиці, десертні страви, фрукти та напої. Так само, як і при складанні меню інших видів, тут дотримуються певного порядку розміщення закусок і страв.

**Меню для спеціальних видів обслуговування** складається, наприклад, для зустрічі Нового року, святкування весілля, дня народження, торжеств у дні традиційних свят. Тут має враховуватися характер свята. Меню для спеціальних форм обслуговування характеризується різноманітністю холодних закусок; із гарячих страв зазвичай включаються два-три види – рибна, м'ясна, із птиці, на десерт – фрукти, морозиво, кондитерські вироби, гарячі напої, вина. У меню зазначається не тільки асортимент закусок і страв, а й кількість порцій, тому що деякі закуски готують з розрахунку 1/2 або 1/3 порції на людину.

У сучасних ресторанах часто використовуються меню, прийняті в міжнародній практиці:

- *a-la карт (a la carte)* – із карти-меню страв і напоїв гості вибирають те, що їм більше до вподоби, після чого замовлення передається на кухню і відразу ж починається готування і сервірування замовлених страв і напоїв. Офіціант активно допомагає гостям їх вибирати;
- *a парт (a part)* – гості роблять замовлення, обслуговування здійснюється в сурого визначений час;
- *табльдом (table d'hote)* – відрізняється від попереднього тим, що всі гості обслуговуються в один і той же час і по тому самому меню;
- *«шведський стіл»* – гості самі вибирають із великого асортименту страв ті, котрі їм сподобалися;
- *буфетне обслуговування* – засноване на самообслуговуванні. Асортимент страв і закусок поповнюється офіціантом або буфетником, який також виконує ряд інших функцій: відкриває пляшки з напоями, готує чай або каву, прибирає використаний посуд та столові набори.

### 4.3. Оформлення меню і прейскурантів

Меню ресторану та інших підприємств громадського харчування – це не просто перерахування страв. Це візитна картка підприємства, один із засобів реклами. Тому його зовнішній вигляд повинен справляти гарне враження.

**Оформлення меню визначається характером підприємства.** У підприємствах «люкс» і вищого класу меню і прейскурант повинні мати емблему або фірмовий знак підприємства, друкуватися типографським

способом; обкладинка меню виготовляється з крейдованого паперу, картону або кожзамінника. Художнє оформлення папки меню має відображати стиль і тематичну спрямованість роботи ресторану, бару чи кафе. Так, при оформленні меню в ресторанах з національною кухнею використовують національний орнамент. У верхній частині розкритого меню рекомендується дати коротку інформацію про роботу підприємства. Меню має також містити інформацію про фірмові страви, напої, яку доцільно доповнити відповідними малюнками, фотографіями, цікавою історичною довідкою про ту або іншу страву, щоб привернути до неї увагу. Кількість папок меню повинна відповідати кількості столів у залі; меню має бути в належному стані.

На бланках преїскурантів порціонних страв і винно-горілчаних виробів при перерахуванні страв і напоїв залишають незаповненими кілька рядків, щоб мати можливість включити деякі вироби додатково. Ціни на страви проставляють машинописом. Якщо в преїскуранті на конкретний день відсутні якісь страви, зазначені в переліку, ціни напроти них не проставляються.

Для зручності обслуговування іноземних туристів меню і преїскуранти друкуються українською, російською, англійською, французькою та німецькою мовами.

### **Контрольні питання**

1. Основне призначення меню та його характеристика.
2. Послідовність розміщення закусок і страв у меню.
3. Як складаються карти напоїв, вин, чаю, кави та пива?
4. Які бувають види меню залежно від форми обслуговування?
5. Як складається меню для банкету?
6. Які бувають види меню, що застосовуються у міжнародній практиці?
7. Які основні вимоги до складання меню?

## Тема 5. ПІДГОТОВКА ДО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

Торговельні приміщення до обслуговування підготовляють щодня. Їх ретельне прибирають, розставляють меблі, одержують посуд, столові набори, білизну і сервірують столи. Правильна, продумана та послідовна підготовка до робочого дня в ресторані забезпечує чітку організацію обслуговування.

### 5.1. Підготовка торговельного залу

Щоденна підготовка залу включає **прибирання підлоги, обмітання пилу, протирання меблів та обладнання**. Основне прибирання роблять у ранкові години і закінчують за 1–2 години до відкриття ресторану.

Санітарно-гігієнічне прибирання залу здійснюється за допомогою пиłosосів та інших прибиральних машин та інвентарю. При цьому дотримуються встановлених санітарних правил.

Прибирання торговельного залу здійснюється у певній послідовності: **при вологомυ прибиранні** спочатку обмітають та витирають пил з вікон, меблів, карнизів, панелей, підвіконь, світильників, опалювальних батарей, а потім миють підлогу;

**при сухомυ** спочатку прибирають підлогу, а потім видаляють пил з предметів, що знаходяться у залі.

Для натирання паркетної і лінолевої підлоги використовуються електронатирачі різних типів.

Особливу увагу слід звертати на догляд за декоративними рослинами, що прикрашають сучасні торговельні зали: акуратно поливати їх, підрізати і прибирати жовті листки.

Після прибирання приміщення провітрюють. Протягом дня за необхідності невелике прибирання робить чергова по залу прибиральниця.

Для всіх підприємств ресторанного господарства один раз на місяць встановлюється санітарний день для проведення генерального прибирання з наступною дезинфекцією всіх приміщень, обладнання та інвентарю.

**Розміщення меблів** у залі залежить від планувального вирішення приміщення, розташування дверей, вікон, колон, естради та площадки для танців.

Столи розставляють прямими лініями, у шаховому порядку, утворюючи з них групи – зони, відокремлені одна від одної основними і додатковими проходами. Залежно від типу підприємства ширина основного проходу має бути не менше 1,5 м у ресторанах та барах і не менше 1,2 м в кафе. Додаткові проходи не повинні бути менше 1,2 м у ресторанах і барах та 0,9 м у кафе, а також для підходу до окремих місць – не менше 0,6 м у ресторанах і барах та 0,4 м у кафе. Кожний стіл ставлять на такій від-

стані від сусідніх, яка б забезпечувала вільний прохід до нього відвідувачів і офіціантів. Столи, серванти, крісла повинні знаходитися на відстані 10–20 см від стін. Стільці розставляють так, щоб сидіння знаходилися під столом не більше ніж наполовину при відстані 0,5 м від спинки стільця до краю столу.

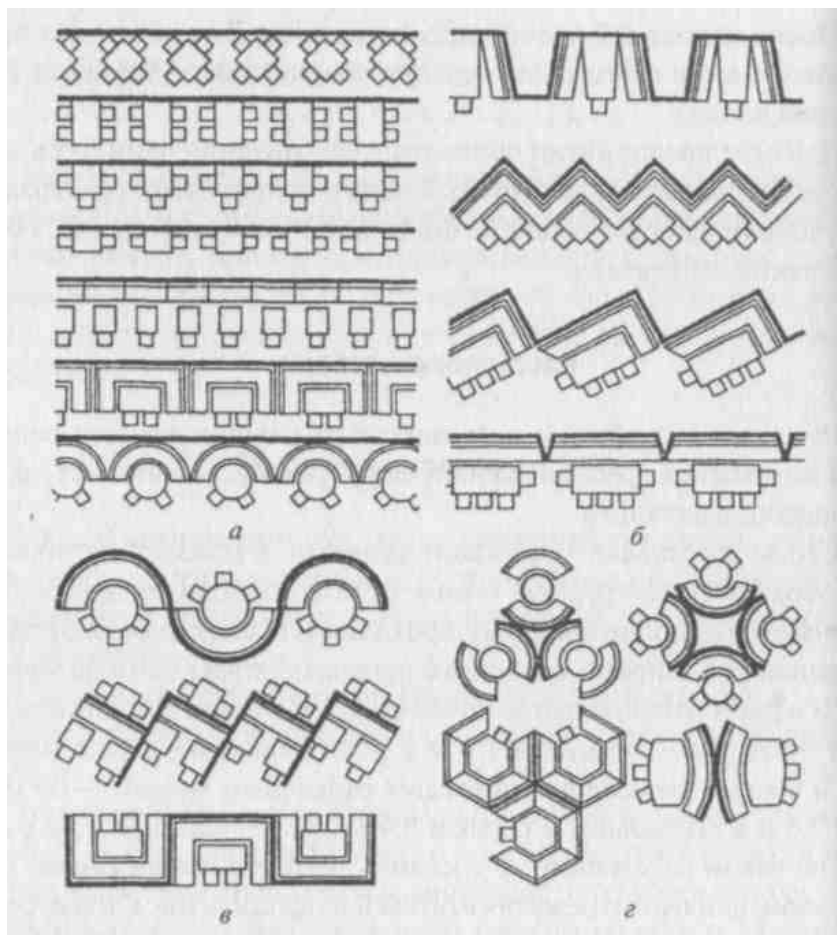


Рис. 29. Варіанти розміщення меблів у залі ресторану:  
*а* – уздовж стіни; *б* – у нішах; *в* – лінійне; *г* – острівне

У залах використовують пристінні та напівкруглі дивани, біля яких також розміщують столи.

Квадратні столи розставляють зазвичай у шаховому порядку, що створює зручність при обслуговуванні. Круглі часто встановлюють поряд з квадратними; вони надають залу нарядного вигляду.

Прямокутні шестимісні столи ставлять уздовж стін або посередині залу поряд з круглими і квадратними.

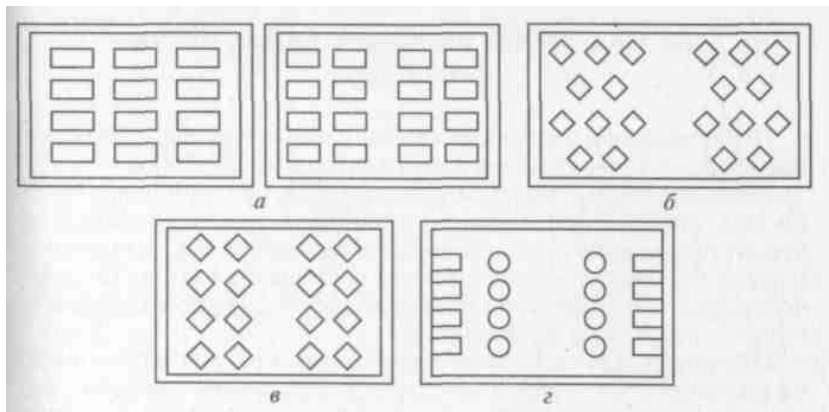


Рис. 30. Варіанти розміщення столів у залі:  
*а* – прямими лініями; *б* – у шаховому порядку; *в* – по діагоналі;  
*г* – використання столів різної форми

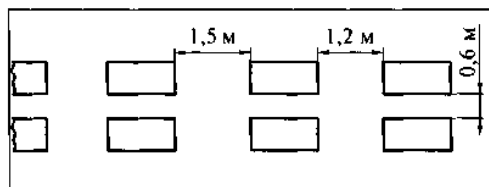


Рис. 31. Ширина проходів між столами

Підсобні столи встановлюють у місцях, найбільш зручних для роботи офіціанта. Їх накривають спеціальними невеликими скатертинами. На підсобних столах офіціанти відкорковують пляшки, ставлять посуд, порціонують страви. Як правило, підсобний стіл ставлять впритул до обіднього, щоб офіціант міг розкласти страви у присутності споживачів.

До конструкції підсобних столів висувають такі вимоги: вони повинні бути стійкими, легкими і зручними для переміщення. Під кришкою столу влаштовують полицю, а для полегшення переміщення столи встановлюють на колесах.

Між групами столів, частіше біля стін та колон, розміщують серванти з розрахунку один сервант на одного або двох офіціантів. У сервантах зберігається невелика кількість столового посуду, столових наборів та білизни.

Для зручності у залах встановлюють холодильники з розрахунку один холодильник на трьох-чотирьох офіціантів.

## 5.2. Підготовка столового посуду, наборів, столової білизни

Після прибирання приміщень і розміщення столів, за дві години до відкриття ресторану бригадир офіціантів отримує в сервізній і білизняній необхідний для сервірування столовий посуд, набори і білизну відповідно до кількості столів і норм оснащення. При цьому слід звертати увагу на їх стан – скатертини, серветки мають бути чистими, накрохмаленими, відпрасованими, посуд – без тріщин і сколів; столові набори – без деформацій.

Тарілки переносять, накриваючи їх ручником, із сервізної в зал і ставлять на серванти та підсобні столи гіркою по 10–12 штук, а фужери, келихи і чарки – на підносах, застелених серветками. Для доставки посуду використовують також візки.

Перед сервіруванням офіціанти протирають (полірують) посуд і столові набори ручниками, дотримуючись при цьому певних правил. Наприклад, ножі (кілька штук) беруть лівою рукою через ручник, а правою протирають до блиску, потім їх укладають на підноси, застелені серветкою, або в серванти.

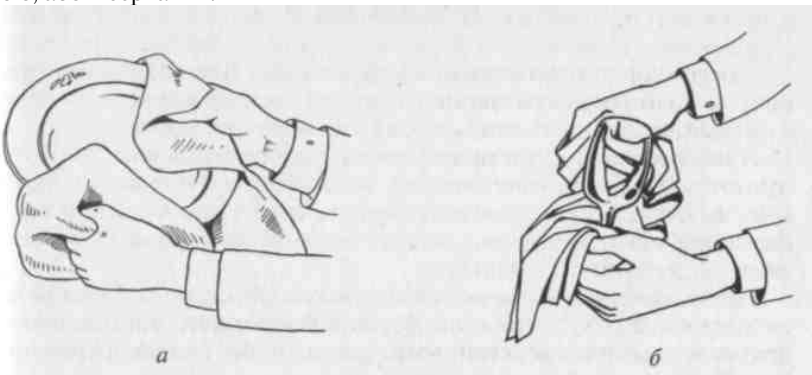


Рис. 32. Техніка полірування посуду:  
а – тарілок; б – фужерів

Виделки та ложки полірують так само, як і ножі, при цьому перевіряючи, чи не залишилася між зубцями виделки їжа.

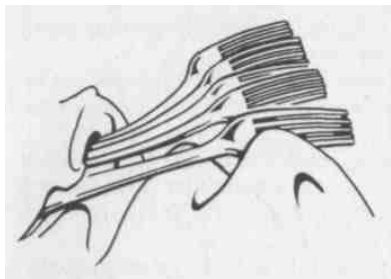


Рис. 33. Техніка полірування ви-  
делок

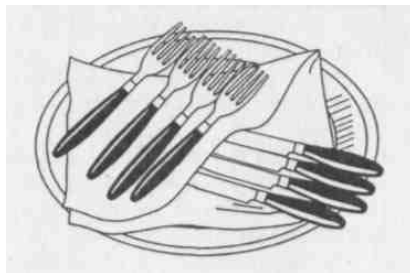


Рис. 34. Столові набори, підготов-  
лені до сервірування

Тарілку тримають ребром через ручник лівою рукою, а правою, поступово обертаючи, протирають іншим його кінцем.

Чашку беруть за допомогою ручника в ліву руку, а правою просовують частину його в заглиблення чашки і великим пальцем протирають її всередині.

Фужери полірують двома ручниками. Одним беруть фужер за ніжку, іншим полірують. При цьому фужер обертають, не натискаючи пальцями; великий палець, обгорнений ручником, знаходиться усередині фужера. Щоб перевірити якість полірування, фужер періодично розглядають на світло.

Одночасно підготовляють столові набори зі спеціями. Сільнички наповнюють на 3/4 об'єму сіллю, у відкритих поверхню вирівнюють, а край її протирають ручником. Перечницю наполовину наповнюють сухим перцем. Гірчичницю також заповнюють на 3/4 об'єму і вставляють ложечку. Набори для спецій миють щодня і насухо протирають.

Попільниці чистять спеціальною ганчіркою після кожного обслуговування; роблять це поза залом. На прохання відвідувачів на стіл ставлять флакончики з оцтом, які повинні знаходитись, як і гірчиця, на підсобних столах. Тут же підготовляють вазочки з квітами – по одній – дві у кожній.

Перед сервіруванням столів, що є завершальним етапом підготовки залу до обслуговування, їх застеляють скатертинами.

Для цього спочатку розкладають відprasовані і згорнуті вчетверо скатертини, потім розгортають кожную і розміщують уздовж столу. Двома руками скатертину беруть за крайки з одного боку і різким рухом піднімають над столом (обережно за крайку, щоб не зім'яти), начебто струшуючи, і відразу опускають вниз, щоб утворилася повітряна подушка між скатертиною і столом. Заprasована центральна складка має лягти по осі столу. Краї скатертини повинні спускатися однаково з усіх боків не менше ніж на 25 см, але не нижче сидіння стільця.



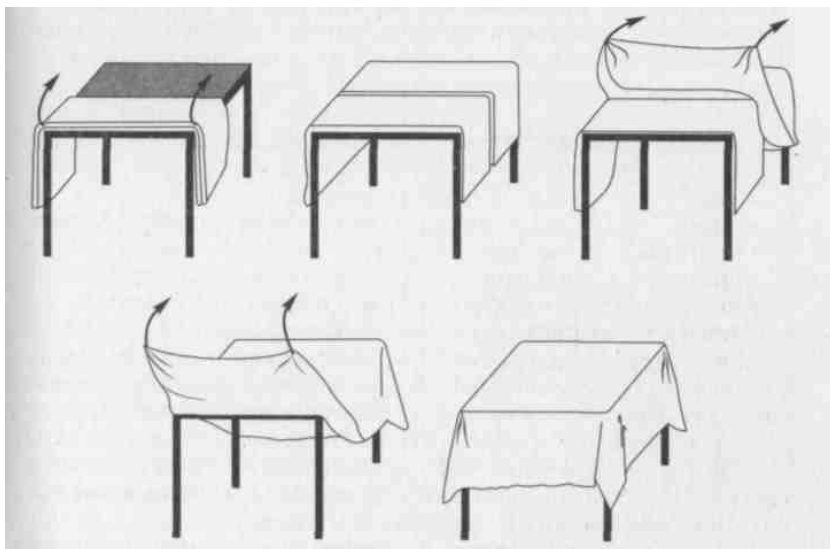
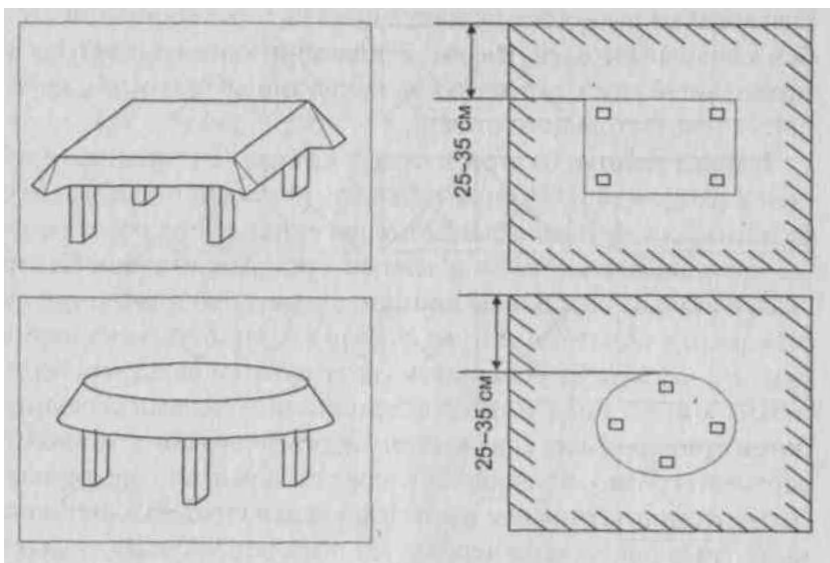


Рис. 35. Послідовність накривання столу скатертиною



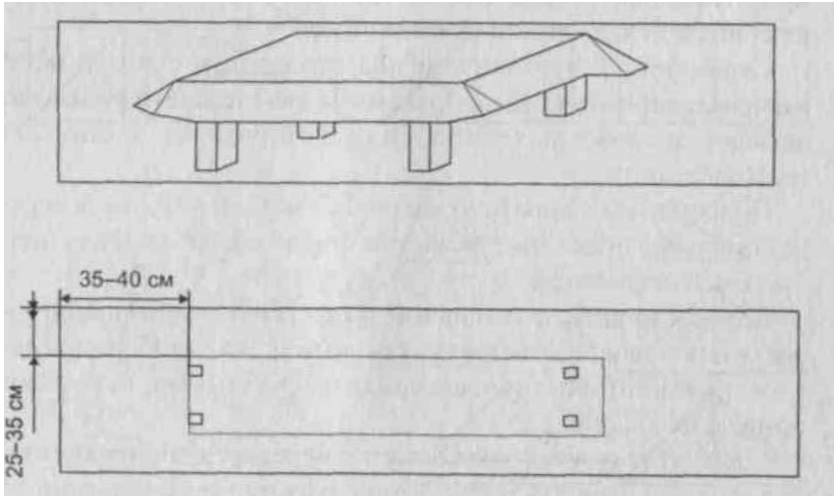


Рис. 36. Накриття столу скатертиною

У ресторанах і барах першого класу допускається використання на столах з поліефірним покриттям замість скатертин індивідуальних лляних серветок.

### 5.3. Сервірування столів

В усіх ресторанах та барах для скорочення часу на обслуговування споживачів застосовують попереднє сервірування столів, що доповнює інтер'єр залу.

**При сервіруванні дотримуються певних правил:** спочатку ставлять фаянсовий або порцеляновий посуд, потім кладуть столові набори, кришталі або скло. Мілку столову, закусочну або десертну тарілки ставлять напроти стільця так, щоб відстань від неї до краю стільниці складала близько 2 см. Емблема на тарілці має бути звернена до середини столу. При банкетному сервіруванні закусочна тарілка ставиться зверху на мілку столову. Доцільно покласти між ними серветку, але так, щоб не закрити емблему. Тарілку для хліба (пиріжкову) ставлять зліва від основної (мілкої столової або закусочної) на відстані 5–10 см залежно від кількості столових наборів (виделок). Можливі різні варіанти розміщення тарілки для хліба (пиріжкової) щодо мілкої столової або закусочної.

Доставляють тарілки в зал на підносі або візку, застелених серветками. Підноси з тарілками беруть двома руками. Можна принести в руках кілька тарілок, накритих ручником, складеним удвічі по довжині.

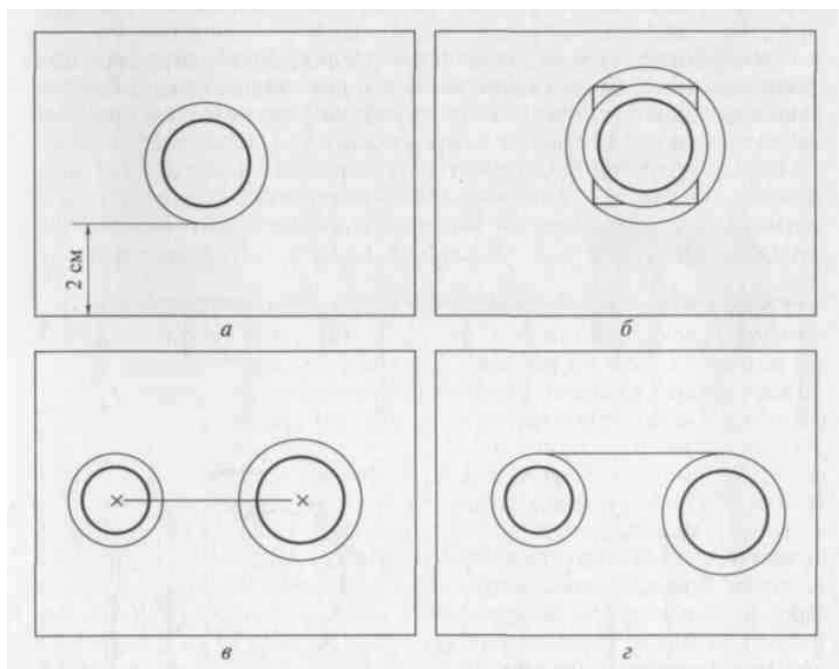


Рис. 37. Сервірування столу тарілками:  
*а* – закусочна; *б* – закусочна на мілкій столовій; *в* – пиріжкова і закусочна;  
*г* – пиріжкова і закусочна при банкетному сервіруванні

При установці тарілку беруть великим і вказівним пальцями, витягнутими в одному напрямі по бортику, а рештою пальців лише підтримують її.

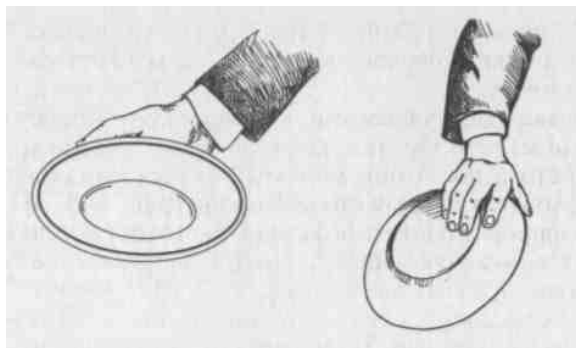


Рис. 38. Положення пальців рук офіціанта при сервіруванні столу тарілками

*Столові набори* розміщують зліва і справа від центральної тарілки: ножі кладуть справа від тарілки лезом до неї, виделки – зліва; першими кладуть столові набори, потім рибні, закусочні.

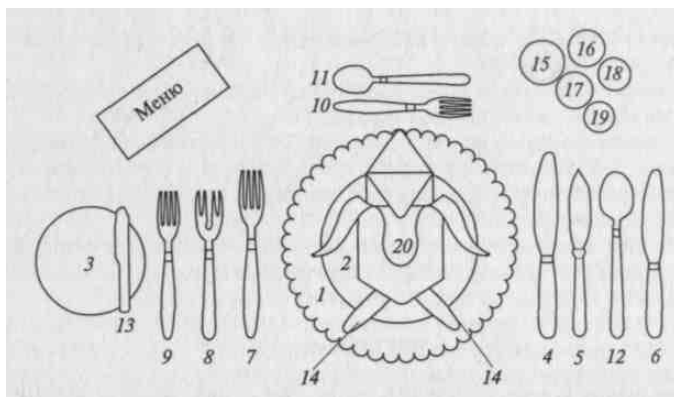


Рис. 39. Порядок сервірування столу наборами і посудом:

1 – дрібна столова тарілка; 2 – закусочна тарілка; 3 – пірижкова тарілка; 4 – столовий ніж; 5 – рибний ніж; виделка: 9 – закусочна виделка; 10 – десертна виделка; 11 – десертна ложка; 12 – столова ложка; 13 – ніж для масла; 14 – додаткова пара закусочних наборів; 15 – бокал для води; 16 – бокал для шампанського; 17 – бокал для червоного вина або лафітна чарка; 18 – бокал для білого вина, або рейнвейна чарка; 19 – горілочна чарка; 20 – полотняна гостьова серветка

Столову ложку завжди кладуть справа; десертні набори укладають перед тарілкою (мілкою столовою або закусочною) у такому порядку (від тарілки до центру стола): ніж, виделка, ложка. Часто при сервіруванні укладають тільки один із десертних наборів або в парі – ложку і виделку, ніж і виделку.

*Сервірування столу фужерами.* Фужер можна ставити в центрі за тарілкою або змістити вправо і поставити за ножами. Фужери ставлять на підноси, застелені серветками, краще ємностями вниз. Можна переносити невелику кількість фужерів між пальцями лівої руки ємністю вниз; долоня руки має бути звернена вгору.

*Сервірування столу серветками.* Серветки для сервірування мають бути добре відпрасовані та складені відповідним чином. Для сніданку й обіду використовують просто згорнуті серветки, для вечері або при обслуговуванні банкетів – більш складні форми. Як би не була складена серветка, головна вимога – щоб її можна було легко розгорнути, а в розгорнутому вигляді вона не виглядала зім'ятою. При складанні серветок необхідно дотримуватися правил гігієни – пальці офіціанта повинні торкатися серветки мінімальну кількість разів.

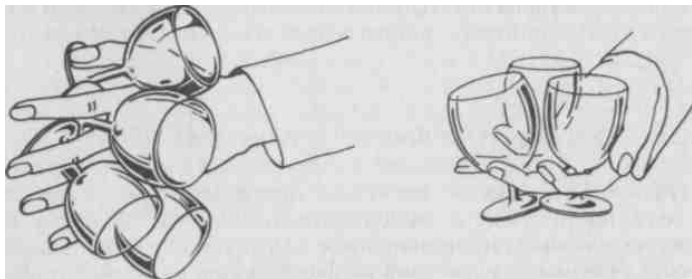


Рис. 40. Сервірування скляним посудом з руки

Серветка кладеться на закусочну або пиріжкову тарілку. Її можна покласти на скатертину між ножем і виделкою, якщо при сервіруванні не використовувється закусочна тарілка.

Полотняні серветки надходять після прання відпрасованими і згорненими вдвоє. Залежно від виду обслуговування їх згортають, застосовуючи більш чи менш складні способи. Прості форми згортання поділяються на низькі і високі. Так, для сніданку або обіду їх згортають вчетверо, трикутником, трубочкою, способом «віяло» або «кишеня». При сервіруванні вечери або банкетних столів застосовують такі складні способи згортання серветки, як «у космос» (ракета), «ковпачок», «корона», «шапочка», «тюльпан», «свіча».

Будь-який спосіб згортання починається з того, що згорнену вдвоє серветку офіціант кладе вільними крайками до себе і далі складає її за певною схемою (рис. 41).

При згортанні серветки способом «подвійний валик», або «бінокль», половину складеної вдвоє серветки згортають в один валик, іншу – в другий і кладуть на тарілку.

При згортанні способом «валик» складену вдвоє серветку згортають рулоном у валик і в такому вигляді кладуть на тарілку.

При згортанні способом «сюрприз» один кут згорнутої вчетверо серветки загинають по діагоналі, потім наступний кут услід за першим. Вертикальні кінці серветки підгортають усередину і, злегка осадивши заокруглену форму валика, кладуть серветку на тарілку.

При згортанні способом «конверт» серветку складають вчетверо і біля верхнього кута згинають наполовину, а потім закрочують, утворюючи валик по діагоналі на другій половині кута серветки. Потім згинають другий кут, підкладаючи під валик від першого кута і підгортають протилежні крайки серветки, формуючи валик.

При згортанні способом «цукерка» один кут серветки, складеної вчетверо, згинають, утворюючи трикутник. Потім підгортають кути з мережкою назустріч один одному. Верхній лівий і нижній правий кути підгортають усередину – виходить квадрат у вигляді конверта.

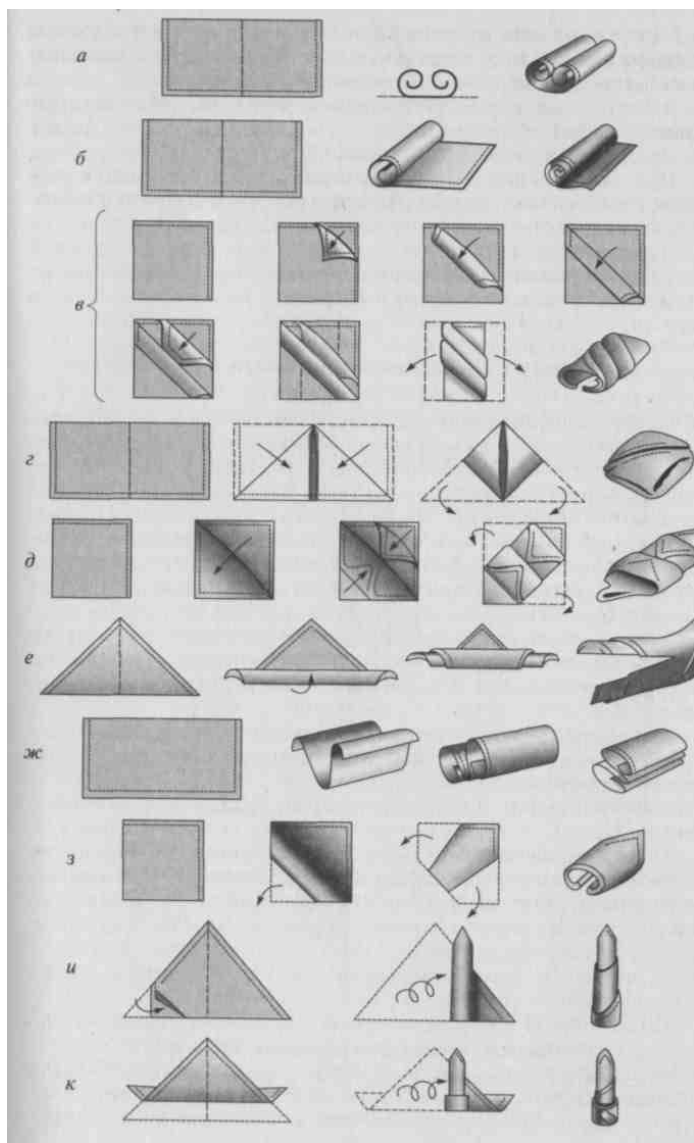
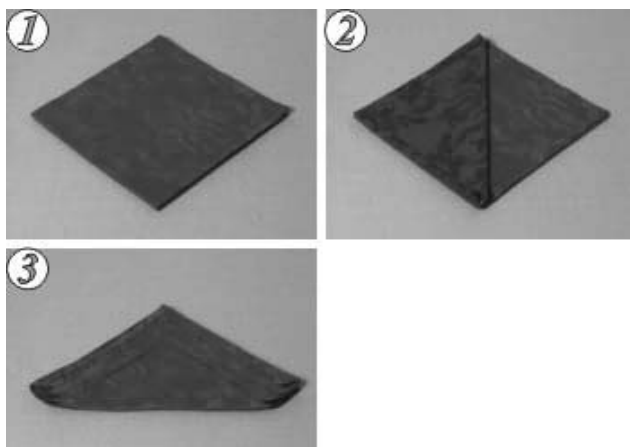


Рис. 41. Варіанти складання серветок:  
*а* – «подвійний валик» («бінокль»); *б* – «валик»; *в* – «сюрприз»; *г* – «конверт»; *д* – «цукерка»; *е* – «щипці»; *ж* – «книга»; *з* – «пелюстка»; *и* – «вита колона»; *к* – «свіча»

При згортанні способом «щипці» серветку, складену вдвоє по діагоналі, кладуть запросованою складкою до себе, згортають рулоном від себе і підгортають кути з мережкою.

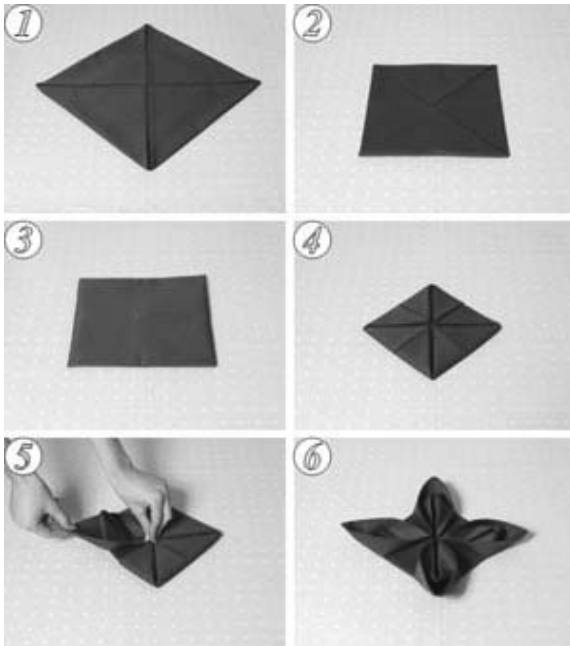
При згортанні способом «книга» крайки складеної вдвоє серветки з мережкою підгортають менше ніж наполовину, потім підгортають два протилежних кути.

### ***Варіанти складування серветок*** *Ярусні кути*



1. Вихідна форма – серветка згорнута вчетверо.
2. Відігніть перший шар тканини серветки по діагоналі так, щоб кут був у лівій точці.
3. Другий шар відігніть так, щоб другий кут був на відстані один дюйм (2,5 см) від першого.
4. Повторіть вищеповисане з третім і четвертим шарами тканини так, щоб усі кути були віддалені один від одного на 1 дюйм (2,5 см).
5. Загніть крайки вниз і кладіть серветку на стіл.

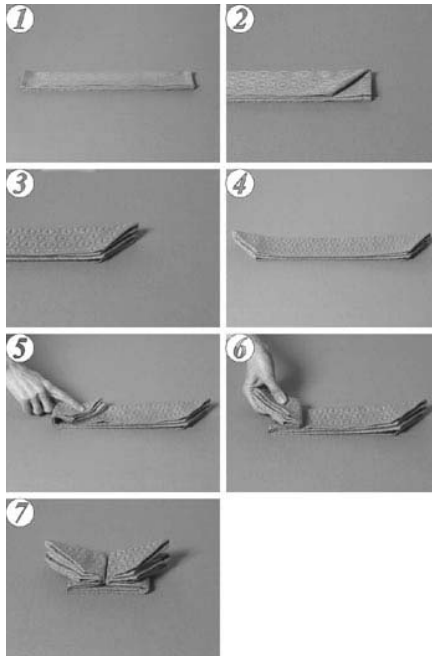
## Артишок



1. Вихідна форма – серветка лежить виворітним боком догори. Всі її чотири кути загніть до центру.
2. Ще раз загніть до центру всі кути.
3. Переверніть серветку.
4. Знову загніть до центру всі кути.
5. Витягніть кінчик серветки, який опинився усередині чотирикутника.
6. Витягніть інші кінчики.
7. Чотири кути, що залишилися, витягніть з-під складеної фігури.

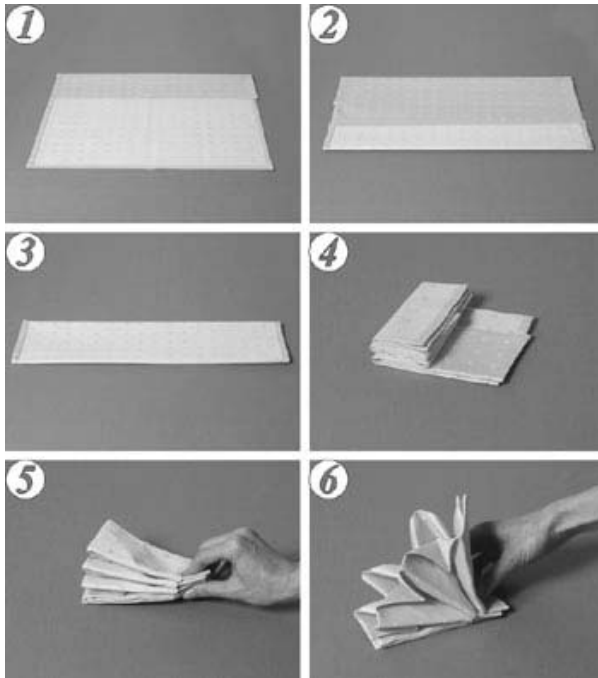


### *Морський їжак*



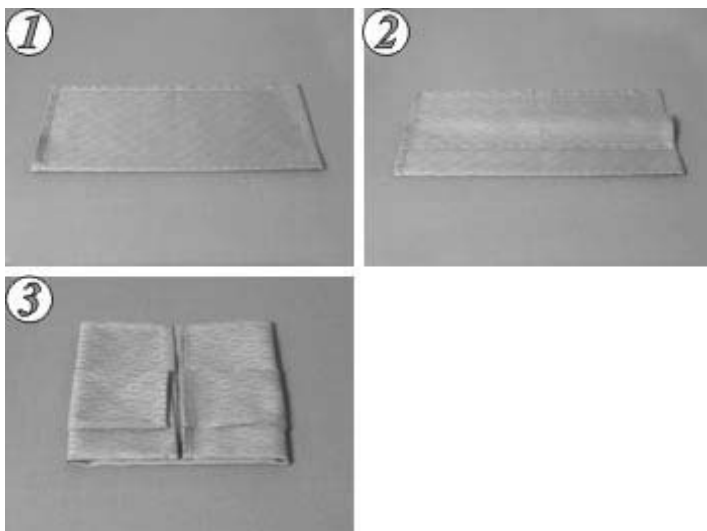
1. Згорніть серветку «гармошкою» у шість смужок, верхня з яких має бути спрямована від вас.
2. Правий верхній кут загорніть усередину.
3. Те саме зробіть з двома кутами, що лежить нижче нього.
4. Так само загорніть всі три кути з лівого боку.
5. Третю частину фігури зліва загніть вправо.
6. Половину загнутої частини відігніть назад вліво.
7. Ті самі операції (п. 5 і 6) повторіть з правим краєм. Підніміть кути, що знаходяться зверху.

### *Азіатське віяло*



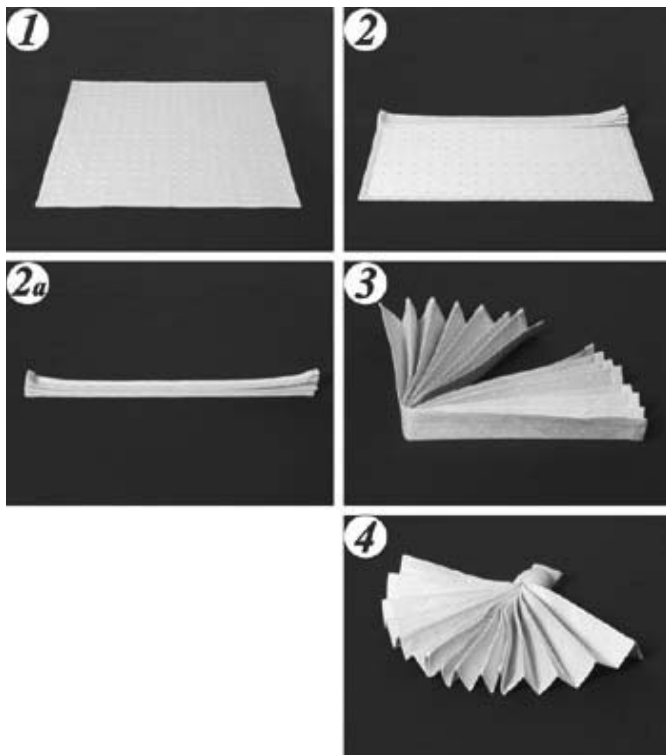
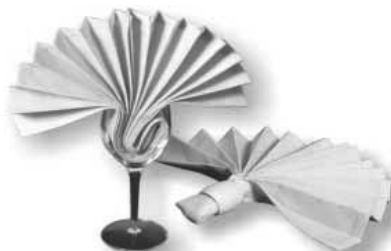
1. Вихідна форма – серветка лежить виворотним боком вниз. Приблизно  $\frac{1}{4}$  верхньої частини загніть униз.
2. Переверніть серветку. Приблизно  $\frac{1}{3}$  нижньої частини загніть вгору.
3. Згорніть серветку пополам знизу вгору.
4. Згорніть «гармошкою» отриману фігуру, щоб вийшло п'ять рівномірних складок.
5. Затиснувши в руці відкритий бік, витягніть у верхній частині закладені в глибині складки в протилежні боки і зафіксуйте їх.
6. Розправте «віяло».

### *Горизонтальне саше*



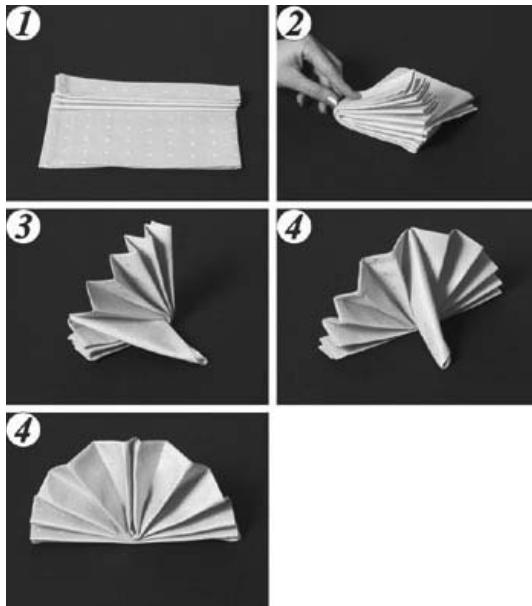
1. Вихідна форма – серветка складена вдвоє лицьовим боком усередину (згин унизу).
2. Відігніть третину верхнього шару вниз, щоб утворилася центральна складка.
3. Переверніть протилежним боком до себе. Загніть боки так, щоб вони стикалися в центрі.  
Згорніть так само ще раз.

### *Віяло в кільці*



1. Вихідна форма – серветка в розправленому вигляді лежить лицьовим боком униз.
2. Згорніть серветку «гармошкою» (2а).
3. Зігніть її в середині пополам.
4. Заправте серветку в кільце (або поставте в келих) і розгорніть «віяло».

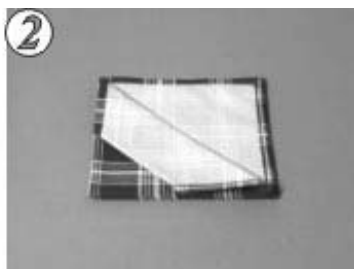
### *Настільне віяло*



1. Вихідна форма – серветка складена пополам лицьовим боком назовні (згин зверху). Три чверті її довжини зберіть «гармошкою», згинаючи першу складку вниз.
2. Складіть отриману фігуру пополам так, щоб складки були зовні з лівого боку, а не складена частина – справа.
3. Візьміть серветку в руку так, щоб відкриті кінці складок були звернені вгору.
4. Згорніть не згорнуту частину серветки по діагоналі, щоб вийшла «підставка», як це показано на фото.

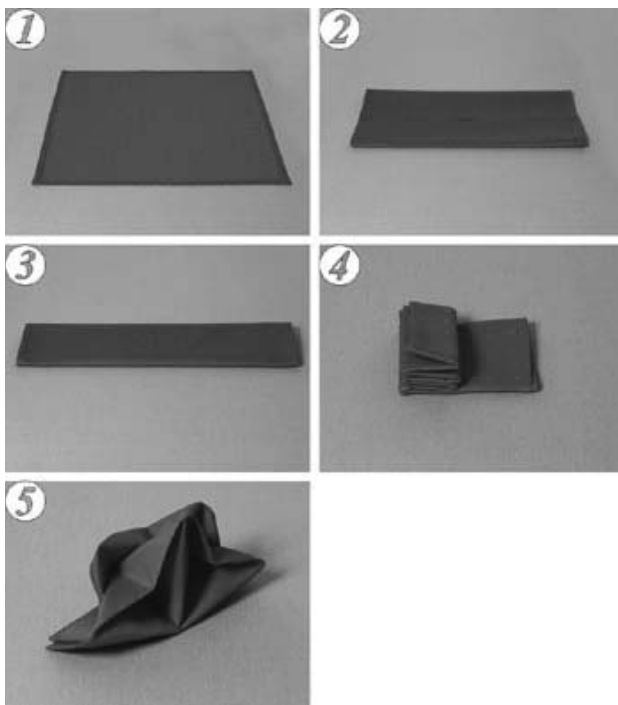
Після цього підіткніть «підставку» між складками і поставте серветку на стіл.

### *Діагональне саше*



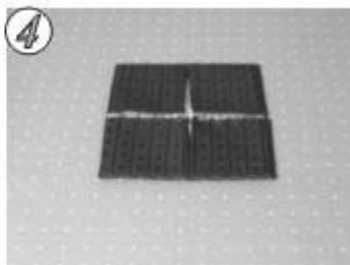
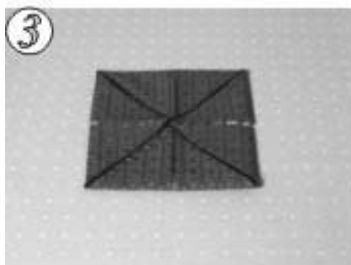
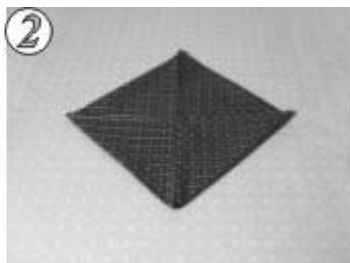
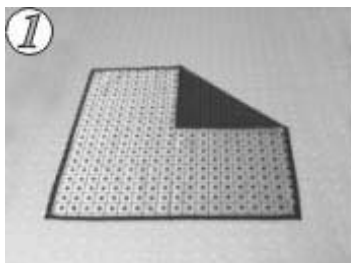
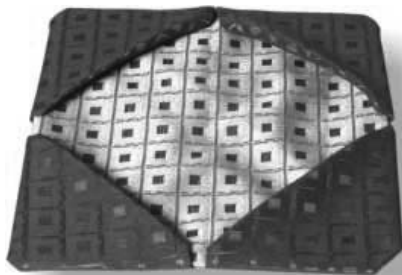
1. Вихідна форма – серветка згорнута вчетверо.
2. Відігніть кут першого шару тканини на два дюйми (5 см), повторіть операцію.
3. Загніть другий шар серветки, підтикаючи кут під діагональний валик і утворюючи таким чином другий валик, завширшки в один дюйм (2,5 см).
4. Загніть серветку зверху і знизу і покладіть на стіл, орієнтуючи її вертикально, щоб складки залишалися на діагоналі.

### *Зірка віялом*



1. Вихідна форма – серветка лежить виворітним боком назовні.
2. Верхній і нижній краї серветки складіть до центру.
3. Нижню половинку зігніть догори, міцно утримуючи згин.
4. Серветку згорніть «гармошкою» (від 4 до 6 складок).
5. Притримуючи верхню частину фігури, нижні глибокі складки витягніть уперед.
6. Поставте «віяло».

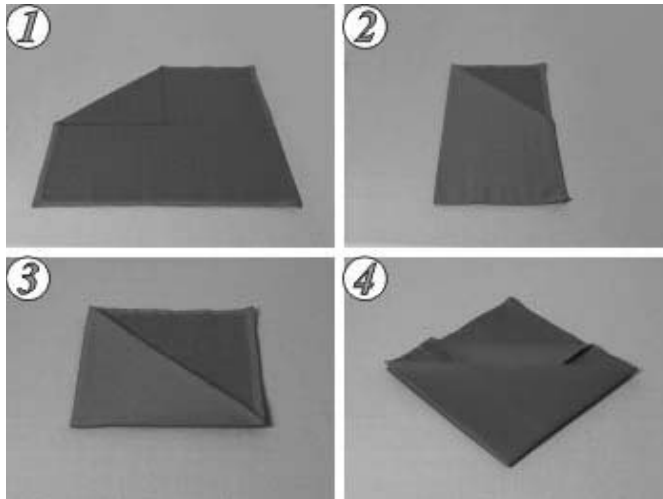
### *Кошичок для хліба*



1. Вихідна форма – серветка лежить виворотним боком догори. Правий кут загніть до центру.
2. Загніть до центру всі інші кути.
3. Переверніть серветку і знову загніть до центру всі кути.
4. Переверніть серветку.
5. Чотири кути загніть усередину в напрямку від центру.

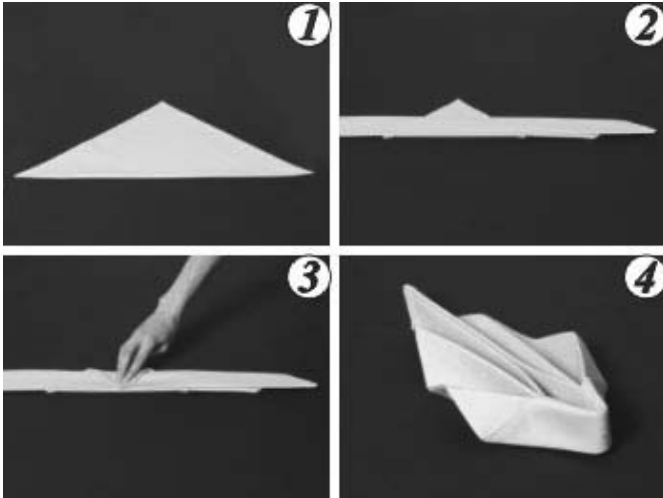


### *Куверт для столових наборів*



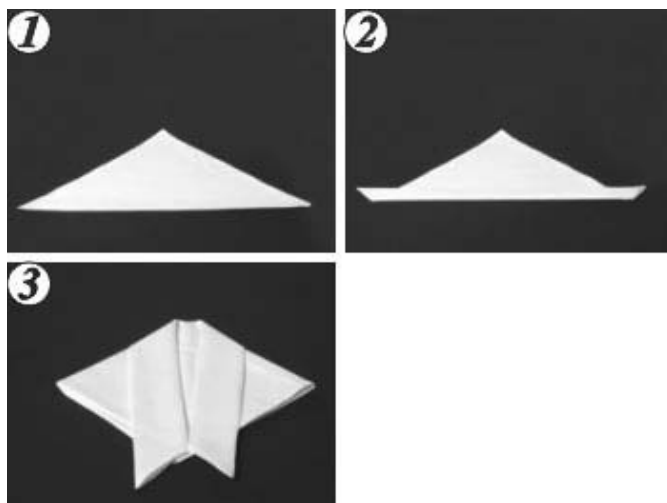
1. Вихідна форма – серветка лежить виворітним боком вгору. Лівий верхній кут загніть до центру.
2. Серветку згорніть пополам зліва направо.
3. Згорніть серветку пополам по горизонтальній осі. Нижню частину підігніть під верхню.
4. Верхній куточок відігніть до центру.
5. Бічні кути загніть назад.

### *Полум'я*



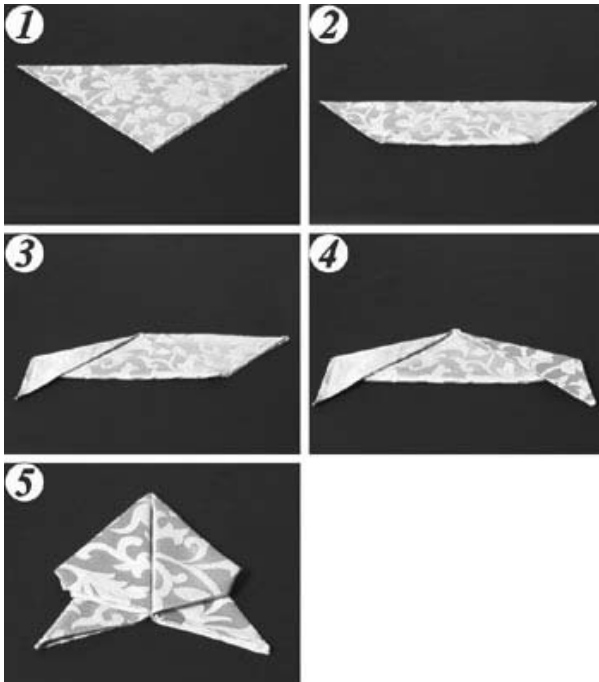
1. Вихідна форма – серветка згорнута по діагоналі.
2. Отриманий трикутник складіть «гармошкою», залишаючи невеликий трикутник зверху.
3. Вершиною закріпіть «гармошку».
4. ...і згорніть фігуру пополам.
5. Отриману фігуру можна закріпити кільцем або декоративними елементами.

### *Сорочка*



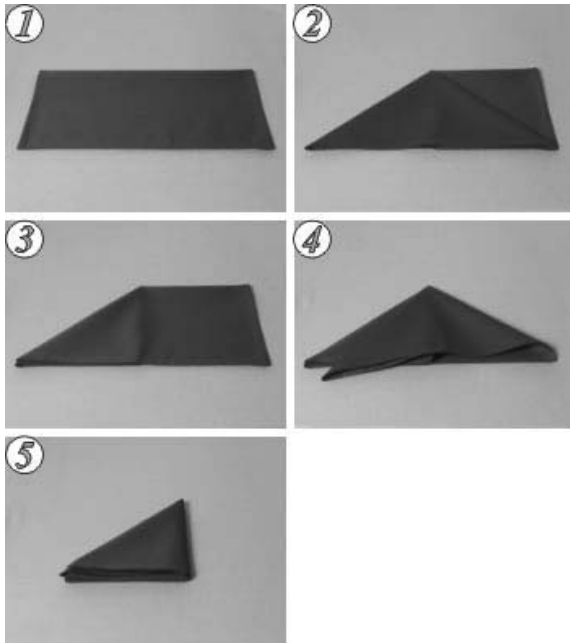
1. Вихідна форма – серветка згорнута по діагоналі.
2. Відігніть вгору невелику смужку тканини в основі трикутника і переверніть серветку лицьовим краєм від себе.
3. Правий кут загніть вліво вниз, лівий – вправо вниз.
4. Розправте куточки точно симетрично і відігніть нижній край назад. «Сорочку» можна прикрасити бантиком або цукеркою.

### *Рибка*



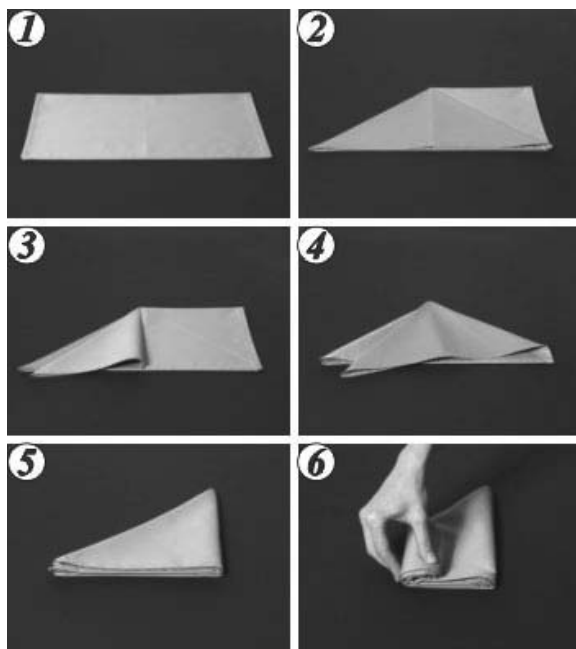
1. Вихідна форма – серветка згорнута по діагоналі (згин угорі).
2. Нижній кут загніть вгору.
3. Лівий виступаючий кут загніть униз.
4. Так само загніть правий кут.
5. Лівий край загніть до середньої вертикальної лінії фігури. Так само загніть і правий край.
6. Переверніть фігуру і прикрасьте її невеликою черепашкою.

### *Намет*



1. Вихідна форма – серветка згорнута по горизонталі пополам (згин угорі).
2. Згорніть серветку трикутником (лівий нижній кут з'єднайте з правим нижнім).
3. Правий кут отриманого трикутника перекладіть вліво.
4. Повторіть дії п. 2, після цього нижній правий кут перекладіть вліво.
5. Праву половинку трикутника загніть вліво і поставте серветку так, щоб не морщилися краї.

### *Намет кручений*



1. Вихідна форма – серветка згорнута пополам (згин угорі).
2. Нижній лівий кут серветки з'єднайте з правою нижньою її частиною, щоб зверху вийшов рівнобедрений трикутник.
3. Правий кут перекладіть вправо.
4. Повторіть дію п.2, нижній правий кут перекладіть вліво.
5. Праву половинку трикутника загніть вліво.
6. Серветку згорніть зліва направо.
7. Надайте серветці вертикального положення, повністю її не розгортаючи.

*Джонка*



①



②

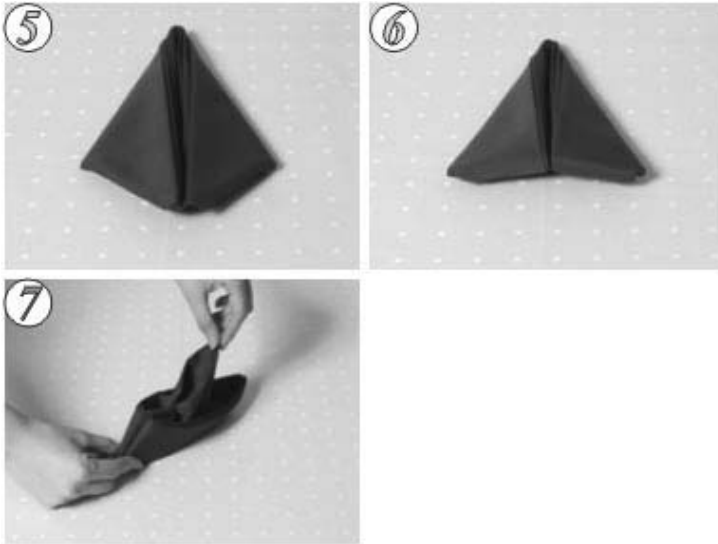


③



④





1. Вихідна форма – серветка згорнута пополам (згин справа).
2. Прямокутник складіть ще раз пополам.
3. Нижню половину зігніть по діагоналі вгору.
4. Лівий кут загніть вперед, те саме зробить з правим.
5. Обидва виступаючих кути загніть назад.
6. Складіть серветку по поздовжній осі назад.
7. Притримуючи рукою відігнуті кути, висмикуємо по черзі краї серветки – «вітрила».

Якщо використовуються паперові серветки, то їх красиво згортають і розміщують у серветниці з розрахунку одна серветниця на 4–6 осіб. Паперові серветки не розрізають.

*Сервірування наборами для спецій і вазами з квітами.* Для повсякденного обслуговування на стіл ставлять набори для спецій з сіллю, перцем, оцтом, рослинною олією, гострими соусами. Сіль та перець мають бути сухими і легко висипатися із сільничок і перечниць. При сервіруванні банкетів сіль і перець подають у відкритих ємностях, у які вставляють ложечку для спецій опуклою поверхнею вгору. Набір для спецій розміщують посередині столу в спеціальних підставках; на банкетний стіл їх ставлять без підставок.

Набір з гірчицею подається на прохання споживача безпосередньо перед подачею відповідної страви. До нього додається ложечка.



Завершують сервірування столу вазами з квітами (по 3–5 шт. у вазі). Вазы не повинні бути високими, щоб вони не заважали співрозмовникам і не домінували над сервірівкою.

В особливо урочистих випадках живі квіти розкладають уздовж стола у вигляді доріжки або справа від ножа біля кожного місця за столом.

*Попереднє сервірування* столу здійснюють у процесі підготовки залу до обслуговування. Воно включає мінімальну кількість предметів, які можуть бути використані при наступному виконанні замовлення: піріжкові тарілки, фужери, набори для спецій, столові набори, серветки, квіти. Залежно від виду і характеру обслуговування (сніданок, обід, вечерея, обслуговування торжеств) попереднє сервірування буває різного ступеня складності.

При обслуговуванні туристів, а також проживаючих у готелях в ранкові години використовують *сервіровку столу для сніданку*. Вона включає піріжкову тарілку, закусочні столові набори, фужер і полотняну серветку. Можна також включити в сервіровку ніж для масла, закусочну тарілку та чайну ложку. Залежно від прийнятого замовлення офіціанти доповнюють сервіровку.



Рис. 42. Сервіровка для сніданку туристів, які проживають у готелі

Правою рукою беруть гірку піріжкових тарілок і лівою рукою розміщують зліва на столі за 5–10 см від краю столу. Потім беруть мілку столову тарілку або піднос із закусочними наборами, ножами для масла і чайними ложками і правою рукою розкладають закусочні ножі справа на відстані 26–28 см від піріжкових тарілок і за 2 см від краю столу та чайні ложки паралельно краю столу ручками вправо. Після цього офіціант перекладає тарілку або піднос в праву руку і лівою зліва робить розкладку на столі закусочних виделок. Ножі для масла кладуть на правий борт кожної піріжкової тарілки. Ножі розміщують ручками вправо або паралельно закусочним виделкам, сервірування столу фужерами здійс-

снюється з підносу. Фужери ставлять справа правою рукою перед чайною ложкою або напроти леза ножа. Полотняні серветки розміщують на піріжкових тарілках або перед кожним гостем.

Набір для спецій (сіль, перець) розміщують на одній підставці з тримачем для паперових серветок і ставлять уздовж осі столу. У центрі ставлять вазу з квітами.

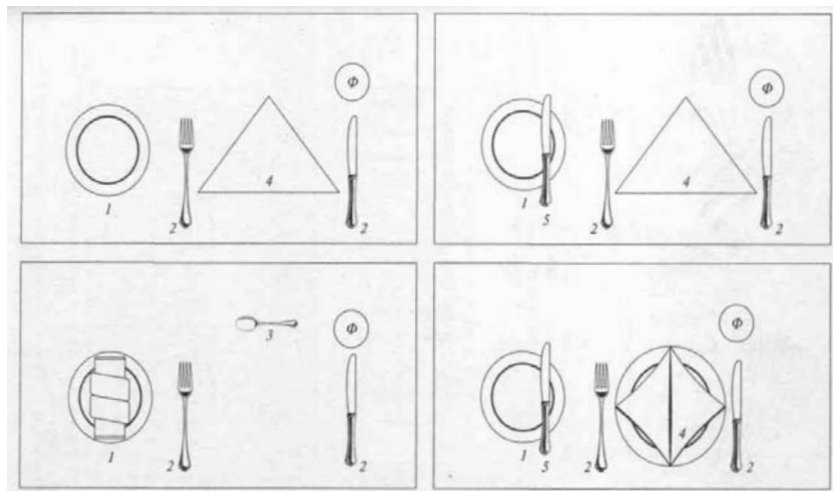


Рис. 43. Варіанти попередньої сервіровки столу для сніданку:

1 – тарілка піріжкова; 2 – закусочний прилад; 3 – ложка чайна; 4 – серветка полотняна; 5 – ніж для масла;  $\Phi$  – фужер

*Попереднє сервірування столу в денні години:*

- **Сервірування столу для бізнес – ланчу** складається з піріжкової тарілки, столового набору (ніж, ложка, виделка), закусочного набору, фужера, полотняної серветки, набору зі спеціями (сільнички, перецьничі), вази з квітами. Спочатку на столі розміщують піріжкові тарілки аналогічно сервіровці столу для сніданку. Потім офіціант бере піднос з розміщеними на ньому столовими і закусочними наборами в ліву руку і справа правою рукою розкладає на столі ножі та ложки столові, ножі закусочні на відстані 33–35 см від піріжкових тарілок і за 2 см від краю столу. Після цього він бере піднос у праву руку і розкладає на столі столові і закусочні виделки зліва лівою рукою. Сервірування столу фужерами роблять з підносу. Фужер ставлять справа правою рукою напроти леза ножа. Сервірування столу полотняними серветками здійснюють з підносу, розміщуючи їх на піріжкових тарілках або перед гістьми.

Набір зі спеціями (сіль, перець) і попільницю можна подати одночасно. Для цього на мілку столову тарілку кладуть полотняну серветку, згорнуту конвертом, всередину якої розміщують набір зі спеціями, верхній край серветки відкидають і ставлять на тарілку попільницю. Спеції на стіл ставлять з одного боку, попільницю – з протилежного. По центру столу розміщують вазу з квітами.

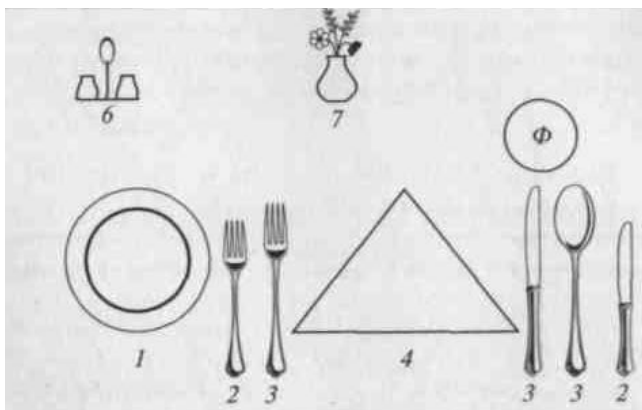


Рис. 44. Сервіровка столу для бізнес-ланчу:

1 – тарілка пірижкова; 2 – закусочний набір; 3 – столовий набір; 4 – серветка полотняна; 5 – тарілка столова мілка; 6 – набір зі спеціями; 7 – ваза з квітами;  $\Phi$  – фужер

- **Сервіровка столу для комплексного обіду** складається з пірижкової тарілки, столового і закусочного наборів, чайної ложки, фужера і полотняної серветки, набору зі спеціями і приправами (сільничка, перечниця і гірчичниця) на підставці, вазочки з квітами.

*Техніка сервірування:* розміщення на столі пірижкових тарілок аналогічне сервірування столу для сніданку і бізнес-ланчу; розкладка на столі столових і закусочних ножів, столових і чайних ложок з підноса або мілкої столової тарілки (справа правою рукою); сервірування столу столовими і закусочними виделками (зліва лівою рукою); сервірування столу фужерами і полотняними серветками (справа правою рукою); розміщення на столі набору зі спеціями і тримачем для паперових серветок, вази з квітами.

- **Сервіровка столу до обіду за меню замовлених страв** включає сервіровочну (мілку столову), закусочну і пірижкову тарілки, столовий і закусочний набори, фужер, полотняну серветку, набір зі спеціями (сільничку, перечницю), вазу з квітами.

Офіціант розставляє на столі сервіровочні тарілки (справа правою рукою), потім бере в ліву руку гірку закусочних тарілок і мілку столову

тарілку зі столовими і закусочними ножами, столовими ложками в полотняній серветці, згорнутій конвертом. Справа правою рукою офіціант ставить закусочну тарілку на сервіровочну і на відстані 2 см від краю столу кладе столовий ніж, столову ложку і закусочний ніж. При цьому він просувається уздовж столу за годинниковою стрілкою. Сервірування столу піріжковими тарілками, столовими і закусочними виделками офіціант здійснює, тримаючи гірку піріжкових тарілок і мілку столову тарілку з виделками у правій руці, просуваючись уздовж столу проти часової стрілки. Сервірування столу фужерами, а в деяких випадках і чарками для вина здійснюють з підносу, який застелений полотняною серветкою, справа правою рукою. Розміщення на столі попередньо й оригінально згорнутих полотняних серветок здійснюють також з підноса.

Сервірування столу наборами зі спеціями і попільницею здійснюють з мілкої столової тарілки, застеленої полотняною серветкою, згорнутою конвертом, використовуючи ті самі технічні прийоми, що й при сервіруванні столу для бізнес-ланчу. У центрі ставлять вазу з квітами.

- **Сервіровка столу до вечері** складається із сервіровочної, закусочної і піріжкової тарілок, закусочного і столового наборів (ножів і виделки), фужера і келиха для вина, оригінально згорнутої полотняної серветки. Послідовність сервірування столу за меню вечері аналогічна сервіруванню за меню замовлених страв обіду.

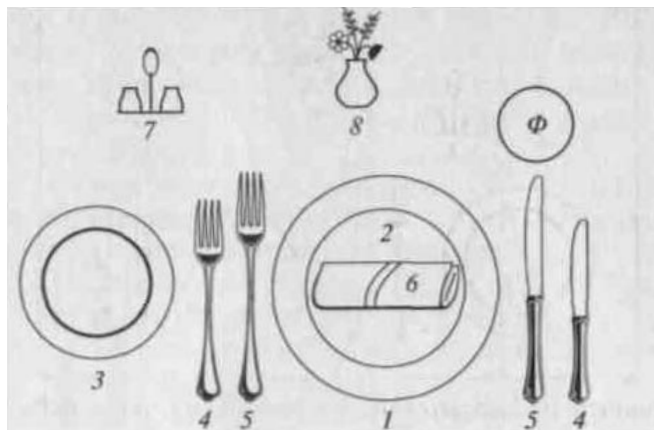


Рис. 45. Сервіровка столу для вечері:

1 – тарілка сервіровочна (мілка столова); 2 – тарілка закусочна; 3 – тарілка піріжкова; 4 – закусочний набір; 5 – столовий набір; 6 – серветка полотняна; 7 – ваза з квітами; Φ – фужер

**Додаткове сервірування** столу здійснюється відповідно до прийнятого замовлення і з урахуванням асортименту страв та напоїв, які подаються.

Прийнявши замовлення, офіціант перевіряє відповідність сервіровки столу замовленню, доповнює її відсутніми предметами, забирає зайві. Якщо на вечерю гість замовив масло вершкове, ікру зернисту, рибну гарячу страву, то столовий набір (ніж і виделка) замінюють рибним, додатково на піріжкову тарілку кладуть ніж для масла, а справа від фужера ставлять келих для білого столового вина і горілочну чарку.

*Практикою обслуговування вироблені основні правила техніки сервірування:*

1. Офіціант, взявши через ручник гірку закусочних тарілок у ліву руку, правою розставляє для кожного гостя закусочні тарілки (по центру крісел) на відстані 2 см від краю столу, а зліва ставить піріжкові. Закусочна і піріжкова тарілки мають бути на одній осі. Зліва від закусочної тарілки кладу виделки (їх тримають у правій руці в серветці). Справа від закусочних тарілок кладуть ножі лезом до тарілки: спочатку столові, потім – рибні. Їх тримають так само, як і виделки, – у серветці в лівій руці. Виделки кладуть зліва від закусочної тарілки зубцями догори (зубцями догори кладуть виделки при класичному, так званому французькому звичаю, але в деяких ресторанних закладах ресторанного господарства переважно з етнічною італійською кухнею роблять навпаки, тобто, італійський звичай передбачає класти виделку зубцями і ложку увігнутою поверхнею на скатертину) причому спочатку кладуть рибні, потім столові і тільки за ними закусочні виделки. Всі ножі і виделки повинні знаходитися на відстані 2 см від краю столу. Проти леза ножів знаходиться фужер. На закусочну тарілку кладуть згорнуту серветку.

Залежно від замовлених відвідувачем страв і напоїв офіціант досервіровує стіл необхідними наборами і посудом безпосередньо після замовлення. Втім, іноді й набори він може принести в процесі обслуговування разом з тарілками взамін використаних.

2. Порядок розміщення чарок і келихів має відповідати порядку подачі страв. Так, справа наліво ставлять чарки в тій же послідовності, що й передбачувана подача вин, тобто горілочну чарку ставлять при подачі закусок, мадерну – перших страв, рейнвейну – до рибних, лафітну – до гарячих м'ясних страв, келих для шампанського – до десертних солодких страв та фруктів, а фужери – при подачі води і пива.

Як правило, чарки ставлять справа від фужера, положення якого завжди незмінне. Якщо потрібно поставити 4–5 чарок, як, наприклад, при обслуговуванні банкетів, то їх розміщують у два ряди (у другому – рейнвейну або лафітну чарки і келих для шампанського). Взагалі ж при попередньому сервіруванні у вечірні години рекомендується ставити на стіл тільки три чарки.

Фужери ставлять у центрі столу за тарілкою або зміщують вправо до лінії перетину верхнього краю тарілки з кінцем першого ножа. Офіціант ставить фужери на піднос, застелений серветкою, краще ємностями вниз. Піднос тримають на лівій руці, а фужери ставлять на стіл правою рукою справа. Невелику кількість фужерів можна переносити між пальцями лівої руки, тримаючи їх ємністю вниз. Долоня руки має бути звернена догори.

3. При розкладанні наборів далі від тарілки кладуть ті з них, якими користуються на початку, а безпосередньо до тарілки – набори, якими закінчують трапезу. Для солодких страв і фруктів їх розміщують за столовою або закусконою тарілкою паралельно до осі столу: ніж – ручкою вправо, виделку – ручкою вліво. Десертний набір можна покласти віялом (ніж кладуть ручкою вправо під кутом до краю столу, виделку – ручкою вліво, ложку – прямо, тобто перпендикулярно краю столу) перед групою чарок або за нею, як зручніше при розподілі площі столу.
4. Завершують сервірування розміщенням серветок. Після цього на столі ставлять набори зі спеціями і попільниці. Спеції (сіль і перець) при звичайному обслуговуванні розміщують по осі столу в центрі, при обслуговуванні банкетів – попарно напроти пиріжкової тарілки, через набір, причому сіль ставлять зліва від перцю.

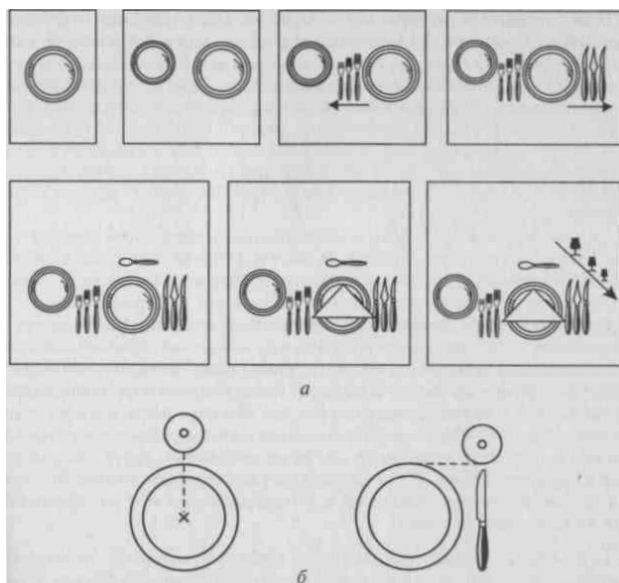


Рис. 46. Послідовність попереднього сервірування столу для обслуговування у вечірні години (а) і схема сервірування столу фужерами (б)

При сервіруванні з розрахунку на чотирьох (або менше) відвідувачів попілницю ставлять на кут або на той бік, що звернений до проходу. На багатомісних столах попілниця (з розрахунку одна на трьох–чотирьох осіб) ставлять на середину столу. Вазу з квітами розміщують також у центрі. Залежно від форми, розмірів і плану розміщення столів у залі вазу можна поставити на дальньому від проходу боці столу.

5. Не рекомендується завчасно сервірувати столи чарками і додатковими наборами. Їх краще подати під час обслуговування залежно від замовлених напоїв і страв. Не слід заздалегідь ставити на столи фрукти та напої.

При підготовці ресторану до обслуговування офіціанти ставлять столові мілкі і глибокі тарілки, бульйонні чашки для гарячих страв у шафи підігріву. Протягом робочого дня черговий офіціант слідкує за їх наявністю і за необхідності поповнює із сервізної.

Робота офіціанта значно полегшується, якщо в залах є холодильники (з розрахунку один холодильник на трьох–чотирьох офіціантів). До холодильника заздалегідь ставлять воду, пиво, соки, які отримують із буфету по забірному листу. Офіціант подає напої з холодильника, зробивши запис у відповідному бланку. В міру витрати напоїв холодильник поповнюють.

## **5.4. Підготовка персоналу до обслуговування.**

### **Проведення інструктажу.**

#### **Методи організації роботи офіціантів**

Від підготовки до обслуговування офіціанта і його професійності в процесі роботи залежить настрій людей, які прийшли до ресторану, і враження від підприємства.

Офіціант повинен добре знати меню і характеристику страв, склад продуктів, з яких їх готують, гарніри і соуси до них, напої, уміти запропонувати правильне поєднання окремих страв і напоїв. Також він має знати специфіку роботи підприємства ресторанного господарства, форму і документацію розрахунку зі споживачами, правильно організовувати своє робоче місце, дотримуватися правил етикету.

Офіціанти високої кваліфікації повинні вміти змішувати й оформляти салати, готувати коктейлі в присутності відвідувача.

Зовнішній вигляд офіціанта визначається насамперед дотриманням гігієнічних вимог. Він має бути ретельно причесаний. Не слід під час роботи користуватися гребінцем або поправляти волосся рукою. Також офіціант повинен щодня прополіскувати ротову порожнину рідиною, що усуває запах.

Косметика і прикраси мають бути помірними. Особлива увага приділяється чистоті рук і нігтів, які не повинні бути надмірно довгими; не дозволяється носити під час роботи персні.

Всі працівники закладів ресторанного господарства проходять медичний огляд у терміни, встановлені органами охорони здоров'я.

Велику роль у зовнішньому вигляді офіціантів відіграє акуратний, добре пошитий та ретельно відпрасований одяг. Офіціант повинен ретельно його чистити, перевіряти, чи міцно тримаються гудзики. Взуття має бути начищене до блиску та не стоптане.

Офіціанти в залі повинні бути одягнені в одному стилі, наприклад, білий верх та темний низ, однакові костюми, сорочки чи сукні. Тому в ресторанах і барах, особливо високого класу, офіціантам, метрдотелям, барменам, буфетникам рекомендується видавати формений одяг. Форма обов'язкова для носіння в ресторані тільки в робочий час.

При підготовці до роботи офіціант має перевірити наявність і стан необхідних предметів. Як відзначалося вище, одна із найважливіших речей офіціанта – ручник, необхідний для того, щоб захистити руки від опіків при перенесенні гарячих страв, а манжети костюма – від забруднення. Ним також можна полірувати столові набори і протирати посуд безпосередньо перед подачею на стіл. Чистий, добре відпрасований ручник має бути завжди у офіціанта у руці, на руці або на серванті.

До необхідних речей належать також ключ від касового апарата, бланки рахунків, пронумеровані і зброшуровані, видані у підзвіт, індивідуальна пластикова картка для роботи на електронному офіціантському терміналі, ключ і штопор для відкривання пляшок, авторучка для заповнення рахунків, носова хустинка.







Рис. 47. Зразки форменого одягу офіціантів

Велику роль у підготовці до обслуговування залу, у правильній організації і чіткій роботі офіціантів належить метрдотелеві. Щодня перед початком роботи він зобов'язаний забезпечити готовність залу й офіціантів до обслуговування, провести короткий інструктаж з працівниками залу і кухні, під час якого відбувається ознайомлення з меню і прейскурантом, аналізуються зауваження споживачів та адміністрації по роботі за попередній день, зміну, намічаються заходи по усуненню недоліків у роботі.

Існує два основних методи організації роботи офіціантів: індивідуальний і бригадний.

*Індивідуальний метод* характеризується тим, що за кожним офіціантом закріплюється певна кількість столів. Всі операції, пов'язані з обслуговуванням, виконує один офіціант.

Недоліки методу:

- офіціант не в змозі одночасно приділити увагу всім відвідувачам за різними столами. Відвідувачі змушені чекати, доки він обслуговуватиме сусідні столики;
- створюється нерівномірна завантаженість офіціантів;
- відсутність вузької спеціалізації праці потребує високої професійної підготовки кожного працівника.

Переваги методу:

- офіціант несе особисту відповідальність за обслуговування відвідувачів;
- найменша імовірність помилок при прийомі і виконанні замовлення.

Для усунення можливих недоліків іноді частина функцій по зустрічі, розміщенню гостей і прийомі замовлення перекладають на «хазяїна (хазяйку) залу». У будь-якому випадку при такому методі необхідний постійний контроль і регулювання процесу обслуговування адміністратором.

*Бригадний метод* характерний для великих ресторанів. Певна ділянка залу закріплюється за бригадою офіціантів, усередині якої чітко розподіляють функції залежно від кваліфікації кожного. Як правило, бригадир особисто зустрічає відвідувачів, приймає замовлення, передає його офіціантам для виконання, робить розрахунок і проводить гостей. Між офіціантами розподіляються подача страв і напоїв, прибирання зі столу і сервірування.

Недоліки методу:

- невисока зацікавленість окремих членів бригади якістю обслуговування;
- можливість помилок при передачі замовлення;
- не завжди досягається погодженість у процесі обслуговування.

Переваги методу:

- процес обслуговування прискорюється;
- у відвідувачів не виникає скарг на неуважність офіціантів.

У міжнародній практиці виділяють віденську систему організації праці і французьку (шеф-де-ранг).

*Віденська система обслуговування (обслуговування двома офіціантами):* перший офіціант приймає відвідувачів і розміщує їх, дає їм необхідні поради, займається всім, що пов'язано з напоями, і є матеріально відповідальною особою; другий – подає, сервірує закуски і прибирає зі столу. Цей метод характерний для невеликих і середніх закладів ресторанного господарства.

*Французька система обслуговування:* у кожний зал призначається відповідальна особа – метрдотель або шеф-де-зал, які керують обслуговуванням у залі, зустрічають і пропонують місця відвідувачам, приймають перші замовлення і передають їх офіціантам для виконання.

Зал поділяється на ділянки по чотири–вісім столів, кожна з яких обслуговується двома офіціантами. Перший називається шеф-де-ранг, другий – комі-де-ранг. Шеф-де-ранг приймає замовлення від метрдотеля і відправляє свого помічника їх виконувати. У цей час він відповідно до замовлення ставить до столиків відвідувачів допоміжні столи і, коли комі-де-ранг приносить страви, подає їх. Якщо треба перекласти страву або нарізати її, це робить перший офіціант за допомогою другого. Шеф-де-ранг подає рахунок і одержує гроші від відвідувачів. Замовлення на напої, їх подачу, розрахунок з відвідувачами робить со-мельє.

Чищення і прибирання використаних наборів і посуду робить третій офіціант – комі-де-барасьор.

Цей метод досить дорогий і застосовується в першокласних готелях та ресторанах, але відрізняється високими показниками в роботі.

*Графік роботи* складається залежно від режиму роботи підприємства. Існують двобригадний графік, ступінчастий, а також графік сумарного обліку робочого часу.

При складанні графіка виходу на роботу виходять з того, що тривалість робочого тижня має складати: для дорослих – 40 год., для підлітків від 16 до 18 років – 36 год., до 16 років – 24 год. При двобригадному графіку виходу на роботу штат офіціантів та барменів поділяють на дві рівноцінні бригади, які працюють позмінно. Тривалість зміни складає 11 годин 20 хвилин.

При ступінчастому графіку початок роботи та її закінчення для кожного працівника визначається індивідуально з таким розрахунком, щоб у години найбільшого завантаження підприємства можна було зосередити максимальну кількість працівників.

У ресторанах річкових і морських суден та у вагонах-ресторанах застосовують графік роботи сумарного обліку робочого часу.

Графік роботи складається на місяць і не пізніше, ніж за два тижні доводиться до відома працівників.

**Контрольні питання:**

1. У чому переваги і недоліки бригадного та індивідуального методів організації праці офіціантів?
2. Які системи обслуговування прийняті у світовій практиці?
3. У чому полягає підготовка посуду і приборів до обслуговування?
4. Як згортають полотняні серветки?
5. Які існують варіанти попереднього сервірування столів?
6. У чому полягає підготовка залу ресторану до обслуговування?

## **Тема 6. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У РЕСТОРАНАХ**

### **6.1. Основні елементи обслуговування в ресторанах**

Обслуговування в ресторані складається з таких елементів: зустріч і розміщення відвідувачів, прийом і оформлення замовлень, передача замовлень на виробництво, одержання і подача буфетної продукції, замовлених закусок, страв, напоїв, розрахунок з клієнтами.

#### ***Зустріч і розміщення гостей***

Зустрічає відвідувачів швейцар, відкриваючи двері ресторану і вітає гостей. Зустріч гостей у ресторані можна доручити hostess, який зустрічає їх, проводить до столика, пропонує меню і карту вин, якщо офіціант у цей час зайнятий обслуговуванням інших відвідувачів. Такий підхід дозволяє приділити відвідувачам належну увагу.

За відсутності посади hostess зустріч і розміщення гостей за вільними столиками здійснює метрдотель. Він вітає гостей і допомагає їм зайняти місця. Пропонувати місця за столом, за яким вже сидять, можна тільки за їхньої згоди. Не допускається пропонувати відвідувачеві зайняти місце за столом, не підготовленим до обслуговування.

Меню в розгорнутому вигляді подають у першу чергу дамі, чоловіку – карту вин.

Для великої групи гостей з дозволу метрдотеля може бути складений з декількох столів загальний стіл.

Метрдотель або hostess пропонує гостю сісти, висунувши стілець і запросивши його жестом. Якщо прийшли разом чоловік і жінка, то жінці hostess пропонує зайняти місце першою, а потім пропонує сісти чоловіку; жінка сідає праворуч від чоловіка. У разі, якщо гості самостійно сіли за стіл, пересажувати їх, пропонуючи інші місця, не дозволяється. Якщо гості принесли із собою квіти, треба, не чекаючи, коли вони попросять принести вазу з водою, помістити в неї квіти і поставити в центрі столу.

#### ***Прийом і оформлення замовлення***

Меню офіціант пропонує в обкладинці в розгорнутому вигляді зліва лівою рукою. Меню вручається жінці. Якщо за столом сидять кілька людей, то перевага надається старшому, ювілярові. Запропонувавши меню, офіціант звертає увагу гостей на фірмові страви. Разом з меню подається преїскурант вин у закритому вигляді. Зачекавши кілька хвилин, офіціант дає можливість ознайомитися з асортиментом страв. Потім він має підійти до столу і прийняти замовлення, за необхідності порекомендувати ту чи іншу страву з урахуванням віку гостя, побажання, пори року і т.ін. Рекомендуючи ту чи іншу страву, офіціант повинен зі знанням справи роз-

повідати про її смакові якості й особливості приготування. Слід уточнити також, скільки часу необхідно для виконання замовлення. Потім офіціант може допомогти відвідувачам у виборі вин до замовлених страв.

Офіціант записує замовлення в такій послідовності: спочатку холодні страви і закуски, гарячі закуски, потім перші і другі страви, десерт та буфетна продукція. При цьому він має стояти справа від гостя, який робить замовлення, злегка нахилившись до нього, не торкаючись при цьому столу та стільця.

Прийнявши замовлення, офіціант дає рекомендації гостям щодо вибору алкогольних і прохолодних напоїв, а також пропонує коктейлі-аперитиви, що збуджують апетит. Він повинен триматися прямо, говорити чітко і не надто голосно. Обов'язково треба повторити замовлення, звертаючи увагу на внесені зміни і доповнення, а також уточнити час подачі гарячих страв.

Далі офіціант підходить до комп'ютерного касового терміналу, пробирає замовлення, яке надходить на принтери гарячого та холодного цехів і сервіс-бару. У сервіс-барі він отримує прохолодні й алкогольні напої. Пляшки мають бути добре протерті і мати цільні етикетки та акцизні марки.

Продукцію сервіс-бару офіціант приносить у зал і розміщує її на підсобному столі. Потім подає гостям прохолодні напої і досервіровує стіл відповідно до замовлення. Наливати напої слід спокійно й обережно. Наповнивши фужер на 3/4 об'єму, слід повернути кисть руки вправо так, щоб краплі не потрапили на стіл.

Спочатку на стіл подають хліб, потім холодні страви і закуски, дотримуючись послідовності їх подачі. Холодні страви і закуски подають невеликими порціями. Вони можуть мати гострий або пряний смак. Температура подачі – від 10 до 14 °С.

В усі страви кладуть набори для розкладки. Соусники на пиріжкових тарілках із серветками «доліс» і чайними ложками для розкладки розміщують поряд з відповідними стравами.

Потім офіціант підходить до замовника з лівого боку, показує алкогольні напої і, одержавши дозвіл, відкриває їх на підсобному столі. Обов'язково слід протирати шийки пляшок. Розливаючи напої, слід стояти справа від клієнта, дотримуючись черговості обслуговування гостей. Спочатку наливають пробний ковток замовнику (20–30 мл), потім дамам і гостям, з урахуванням віку, звання чи рангу, на 3/4 об'єму і в останню чергу доливають тому, хто замовляв. Побажавши гостям приємного апетиту, офіціант направляється на виробництво для подальшого виконання замовлення.

У процесі обслуговування офіціант повинен використовувати технічні прийоми і надавати гостям допомогу в розкладанні страв. При цьому

в першу чергу робиться розкладка ікри, масла вершкового, натуральних овочів, рибних холодних страв і закусок.

Ікорницю або склян у розетку, поміщену в спеціальний кулер з льодом, ставлять на тарілку із серветкою «доліс», спереду кладуть ікорну лопатку. Окремо на піріжковій тарілці подають овочі свіжі в скляному салатнику, поставленому на піріжкову тарілку із серветкою «доліс». Овочі беруть руками, якщо вони не нарізані. Ніж для масла кладуть на борт піріжкової тарілки індивідуально кожному гостю.

Рибні холодні страви приносять з виробництва на овальних порцелянових блюдах і подають, як правило, в обнос.

Офіціант підходить до гостя зліва зі стравою і набором для розкладки, порціонує основний продукт і гарнір у тарілку. Блюдо з продуктом, що залишився, ставить на стіл разом з набором для розкладки. Соус ставлять на тарілці поряд з основним продуктом.

Рибу заливну приносять з виробництва на овальному порцеляновому блюді і подають російським методом. Для розкладки використовують лопатку. Окремо подають соус–хрін у порцеляновому або скляному соуснику. Після рибних закусок роблять заміну закусочних тарілок і столових наборів.

При проведенні тренінгу з подачі м'ясних холодних страв слід враховувати, що методи, які при цьому використовуються, аналогічні описаним вище. Салати подають на закусочних тарілках, які ставлять індивідуально кожному гостю або в келихах. У цьому випадку всі компоненти укладають в келих шарами. Зелень і листки салату не повинні висуватися за борт посуду. Келихи ставлять на піріжкові тарілки із серветками «доліс» і подають кожному гостю окремо. Якщо салати з овочів подають у бокалах як доповнення до холодних страв, то їх ставлять без піріжкових тарілок поряд із закусочною тарілкою кожного відвідувача. Прибирання використаного посуду і подачу чистих тарілок з наборами при обслуговуванні кількох відвідувачів здійснюють з правого боку правою рукою.

### ***Прибирання столів і заміна використаного посуду***

У процесі обслуговування офіціант повинен швидко підготувати стіл до подачі чергової страви, збираючи використаний посуд і набори та замінюючи їх чистими.

При прибиранні тарілок із залишками їжі він підходить до першого гостя справа, бере правою рукою тарілку з наборами і перекладає її в ліву руку, притримуючи великим і вказівним пальцями. Далі підходить з правого боку до наступного гостя і ставить її на пальці лівої руки – середній, безіменний і мізинець. Набори з першої і другої тарілок та залишки їжі він складає на нижній тарілці. При обслуговуванні групи гостей один офіціант у такий спосіб може зібрати до десяти тарілок.

Інший варіант прибирання полягає в тому, що офіціант дві перші тарілки забирає зазначеним способом, а третю і наступні ставить на передпліччя лівої руки, при цьому він перекладає виделкою (ножем) залишки страви на другу (нижню) тарілку і кладе набори на першу.

Для збирання залишків їжі можна також використовувати спеціальну тарілку, яку офіціант тримає між вказівним і середнім пальцями.

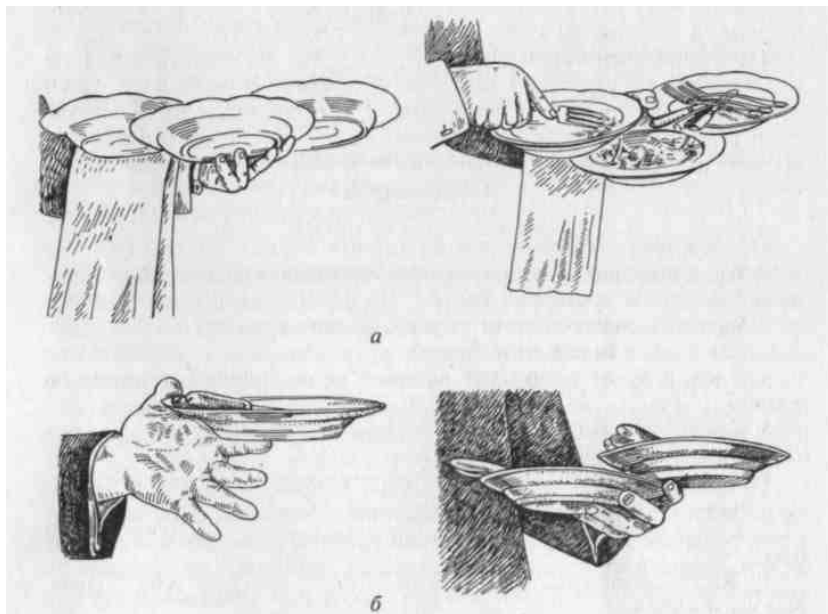


Рис. 48. Прибирання використаного посуду:  
а – способом «у три тарілки»; б – способом «у дві тарілки»

Використані тарілки офіціант відносить на підсобний стіл і відразу приносить чисті. При обслуговуванні групи гостей двома офіціантами один з них збирає використаний посуд і столові набори, а інший ставить на стіл чисті. Для цього на підсобний стіл заздалегідь ставлять гірку тарілок у необхідній кількості. На верхню тарілку кладуть полотняну серветку, згорнуту вчетверо, на неї ножі і виделки, так само, як при сервіровці столів.

Посуд зі скла ставлять на піднос, застелений серветками, і носять на лівій руці.

Заміну скатертини в присутності гостя роблять, не оголюючи поверхню столу.



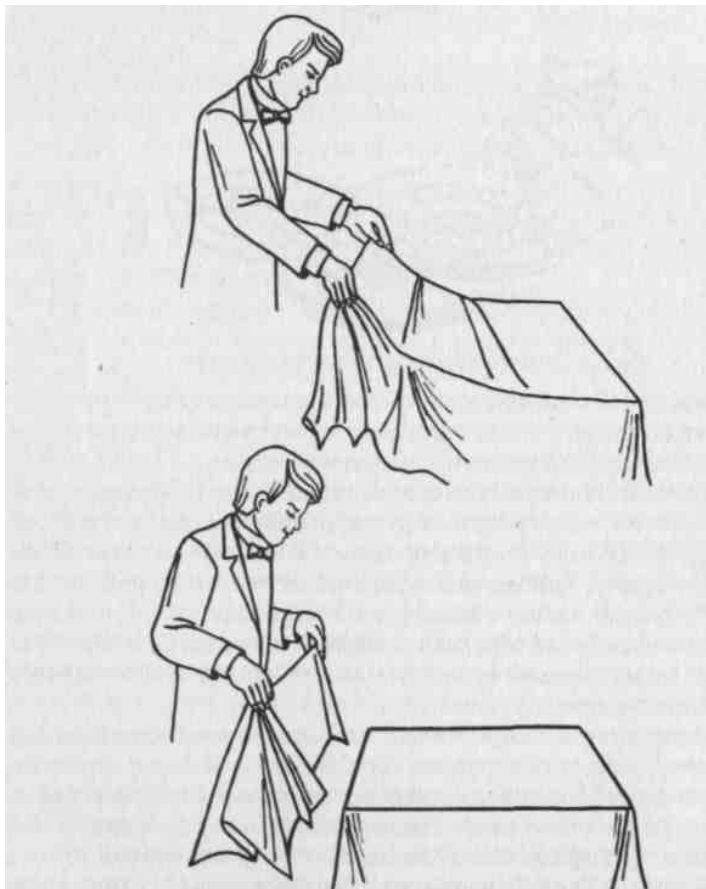


Рис. 49. Заміна скатертини в присутності відвідувача

### ***Порядок розрахунку з відвідувачами***

У ресторанах використовують готівковий і безготівковий розрахунки.

Розрахунок готівкою. На підставі виконаного замовлення здійснюється розрахунок готівкою. Після того, як гості попросили подати рахунок, офіціант кладе його на маленький піднос (папку для рахунка і т.ін.) і кладе на стіл відвідувачеві. Отримавши гроші, він з рахунком підходить до касира і робить оплату. Касир перевіряє купюри, кладе їх поряд з касою, пробиває чек і повертає офіціанту рахунок, погашений чек і здачу, потім кладе грошові купюри в шухляду касової машини. Рахунок, погашений чек і здачу в спеціальній папці або подносі офіціант подає замовнику.

**Безготівковий розрахунок.** У ресторанах безготівковий розрахунок здійснюється по пластикових картах, які є письмовим грошовим документом, виданим банківською або іншою спеціалізованою кредитною установою, який засвідчує наявність в цій установі рахунка власника пластикової карти і дає йому право на придбання продукції та послуг підприємств харчування без оплати готівкою.

Пластикові карти розрізняють:

*за функціональним призначенням* –

- кредитна, яка передбачає ліміт кредиту банку протягом невеликого терміну й обумовленої заздалегідь суми;
- дебетова, яка передбачає внесення її споживачем на рахунок у банку певної суми, в рамках якої він може згодом здійснювати свої витрати;

*за масштабами дії* –

- міжнародні American Express, Visa, Euro card, Master card, Diner's club, SCB;
- національні, які діють тільки в цій країні;
- регіональні, які використовуються лише у певному регіоні;
- об'єктові, які застосовуються на даних об'єктах;

*за способом вирахування коштів* –

- в іноземній валюті;
- у національній валюті;
- змішана (оплата здійснюється і в іноземній, і в національній валюті);

*за ступенем індивідуалізації користування* –

- персональні;
- корпоративні;

*за технічним використанням* –

- магнітні;
- чіпові (смарт-карти).

Магнітна карта містить мінімальну інформацію про споживача: прізвище і номер банківського рахунка та термін її дії. Якщо карта використовується в банкоматах, то вона повинна мати пін-код (персональний ідентифікований номер).

Чіпова карта (від англ. *chip* – кристал мікросхеми) може зберігати більшу кількість інформації, ніж магнітна, і брати участь у її опрацюванні.

Карти іноземних та українських компаній виготовляють із пластику. Вони мають однакову прямокутну форму і єдиний розмір. На лицьовому боці карти вказуються: найменування емітента (банку, який видав карту), прізвище, ім'я, по батькові власника, номер рахунка в банку, термін дії карти, номер карти, її призначення та інші реквізити.

Термін дії карти вказується двома способами:

- однією кінцевою датою (наприклад, 12/04 – відповідно місяць і рік);

- початковою і кінцевою датами (наприклад, 01/04–12/05).

На зворотному боці карти є магнітна смуга зі зразком підпису її власника. Додатково може бути розміщена його фотографія, а також відображена належність до однієї із систем знижок та навіть рівень передбачуваного кредиту (за кольором – срібна, золота, платинова та ін.).

Карта має бути обов'язково проембосірована (на поверхні карти видавлюється рельєфний напис реквізитів).

Техніка роботи з пластиковими картами передбачає такі дії:

- офіціант повинен уточнити, чи приймається до оплати карта гостя. Для цього він передає її касирові, який здійснює транзакцію, тобто зв'язок з банками для підтвердження наявності на рахунку необхідних коштів;
- пропустивши через термінал карту гостя, касир роздруковує рахунок на оплату, передає його офіціанту, для того щоб гість на ньому розписався: касир звіряє ідентичність підписів на карті і рахунку;
- офіціант повертає рахунок і карту гостю та дякує йому за візит.

Безготівковий розрахунок у ресторані може здійснюватися за єврочеком. Єврочеки є європейською платіжною системою і приймаються до оплати у всіх країнах Європи. Ця система оплати складається з двох частин: пластикової гарантійної карти і паперового єврочека. Вони приймаються і використовуються тільки разом.

Техніка роботи з єврочеками відрізняється від розрахунку пластиковими картами тим, що до оплати приймаються єврочеки, заповнені споживачами (із зазначенням суми і валюти платежу, дати і місця їх використання – ресторан чи бар). Реквізити єврочека повинні збігатися з даними гарантійної пластикової карти (назва банку, літерні позначення країни, номера рахунка клієнта в банку і гарантійної пластикової карти), які споживач проставляє на звороті єврочека. Після того як відвідувач підпише єврочек, цей підпис звіряється з гарантійною картою. Сума кожного чека не повинна перевищувати гарантованого ліміту, встановленого банком. У разі якщо сума рахунка перевищує ліміт, гість виписує кілька єврочеків, у кожному з яких обов'язково вказує паспортні дані.

Єврочеки мають захист від підробки. На пластиковій гарантійній карті має бути голограма із зображенням профілю Бетховена, емблеми Європейського Співтовариства із зазначенням року дії карти. На єврочеку – профіль Бетховена і слово «eurochegeen» великими латинськими буквами.

У ресторанах здійснюється безготівковий розрахунок з організаціями на основі укладання договорів на обслуговування групи споживачів і оформлення замовлення-рахунка.

## **6.2. Послідовність подачі страв і напоїв**

Дотримання правил подачі страв є показником високої культури обслуговування. При цьому важливо також дотримуватися послідовності при подачі страв.

### **I. Холодні страви і закуски:**

1. Ікра зерниста осетрових риб, паюсна, лососевих риб; масло вершкове; овочі свіжі; риба малосолена, відварна, заливна, під майонезом, під маринадом; рибна гастрономія і консерви в олії; оселедець натуральний та з гарніром; нерибні продукти моря; салати рибні.
2. М'ясо відварне, холодець, копченості, м'ясна гастрономія, м'ясо смажене, асорті м'ясе, салати м'ясні.
3. Птиця відварна, птиця і дичина заливні, фаршировані, смажені, асорті та салати з птиці і дичини.
3. Салати з овочів, вінегрети, соління і маринади, грибні закуски, сир.

### **II. Гарячі закуски:**

1. Рибні
2. М'ясні
3. З птиці і дичини
4. З овочів, грибів
5. Яєчні
6. Борошняні

### **III. Супи:**

1. Прозорі
2. Пюре
3. Заправні
4. Молочні
5. Холодні
6. Солодкі

### **IV. Другі гарячі страви:**

1. Риба відварна, припущена, фарширована, смажена, запечена.
2. М'ясо відварне, припущене, смажене в соусі, смажене натуральне, тушковане, запечене.
3. Птиця і дичина: птиця відварна, припущена, фарширована, птиця і дичина смажені, тушковані.
4. Овочі відварні, припущені, смажені, тушковані, запечені.
5. Страви із круп, бобових, макаронних виробів, борошняні, з яєць і сиру.

### **V. Солодкі страви:**

1. Гарячі
2. Холодні

### **VI. Фрукти**

### **VII. Гарячі напої**

### Правила роботи з підносом

Для перенесення посуду, страв і напоїв використовуються металеві підноси круглої, прямокутної або овальної форм. Для запобігання ковзання посуду по підносу його застеляють серветкою (іноді рекомендують вологою), звисаючі кінці якої підгинають усередину. При установці посуду дотримуються певного порядку:

- страву ставлять тільки в один ряд, тому що не допускається ставити їх одна на одну;
- більш важкі страви ставлять ближче до офіціанта;
- високі предмети (пляшки, графини) ставлять у центрі;
- легкі і низькі предмети ставлять по краях підноса.

Розставивши всі предмети на підносі, офіціант піднімає його двома руками, взявши за борти. Потім він змінює положення кисті лівої руки, переміщуючи її до середини підноса, підпираючи при цьому його великим пальцем, а потім по черзі іншими пальцями піднімає на рівень плеча або зігнутого ліктя. Дуже важкий або перевантажений піднос переносять двома руками, тримаючи його трохи нижче грудей. При цьому офіціант повинен користуватися ручником. Якщо піднос несуть на рівні плеча, ручник у складеному вигляді кладуть на долоню лівої руки і ставлять на нього піднос. Якщо піднос несуть на рівні ліктя, то ручник кладуть на долоню лівої руки в розгорнутому вигляді.

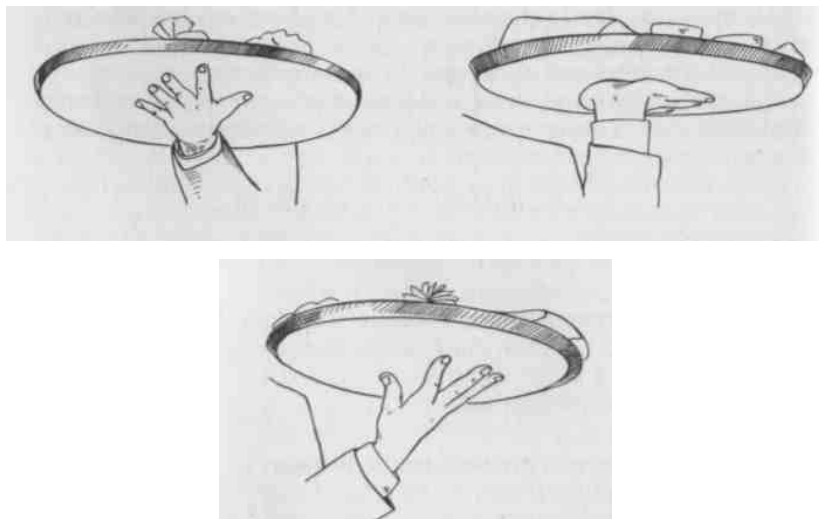


Рис. 50. Положення пальців руки офіціанта при перенесенні підносу

Офіціант має твердо засвоїти, як не слід використовувати піднос:

- не можна ставити на один піднос кухонну і буфетну продукцію;
- не можна ставити піднос на стіл, для цього є серванти і підсобні столи;
- не можна носити порожній піднос в опущеній руці;
- не можна переносити піднос з використаним посудом перед відвідувачами, для цього слід використовувати бічні проходи.

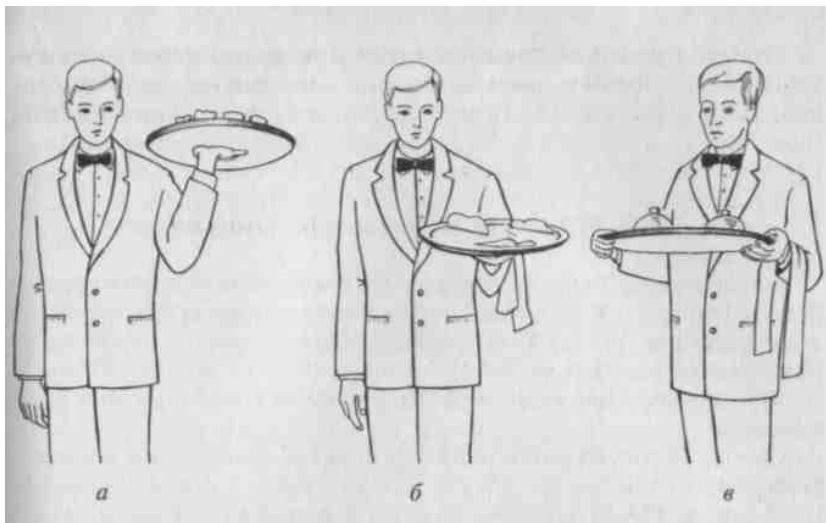


Рис. 51. Техніка перенесення офіціантом підноса:

*а* – на рівні плеча; *б* – на рівні зігнутого ліктя; *в* – на рівні грудей

### **Подача продукції сервіс-бару (буфету)**

Із сервіс-бару офіціант одержує винно-горілчані вироби, пиво, мінеральні і фруктові води, соки, тютюнові вироби, хліб (тепер хліб зазвичай знаходиться на виробництві).

Обслуговування гостей починають з подачі продукції сервіс-бару у певній послідовності: безалкогольні напої (або аперитив), хліб, тютюнові вироби (за винятком сигар).

Подача напоїв має свої особливості. Мінеральну воду і газовані напої офіціант приносить до залу і відкриває в присутності відвідувача. Пляшки приносять у руці (одну або дві) або на невеликому підносі (якщо їх більше двох). Офіціант ставить дві пляшки на долоню лівої руки так, щоб одна з них займала частину долоні, безіменний палець та мізинець, і притискає її до долоні, на другу частину долоні і відсунутий вказівний палець ставить поряд з першою другу пляшку, обидві етикетками, звернутими вправо. Ця пляшка утримується великим і вказівним пальцями,

які притискають її до основи великого пальця долоні. Середній палець фіксує пляшки.

Офіціант показує пляшки гостю зліва від нього. Так можна пропонувати напій на вибір (наприклад: «Вам газовану чи негазовану воду?»). Потім він відкорковує пляшку на підсобному столику і наливає напій гостеві у фужер, підійшовши з правого боку. Пляшку з напоєм, що залишився, офіціант ставить замовнику на стіл за фужером.

Соки і прохолодні напої власного виробництва подають для одного відвідувача в хайболах, для групи гостей – у глечиках. Скланки офіціант переносить на підносі і з підносу правою рукою з правого боку від гостя ставить їх на стіл.

Глечик можна переносити на підносі або на долоні лівої руки, на згорнутій серветці, притримуючи його ручку правою рукою.

Наливають напій з глечика також з правого боку правою рукою.

Винно-горілчані вироби в розлив подають у графинах (якщо замовлено кілька порцій напою) або у відповідних чарках, келихах, склянках (якщо замовлена одна порція).

Хліб можна подавати в плетеному кошику, на мілкій столовій або піріжковій тарілці. Як правило, до нього подають вершкове масло – у розетці або на піріжковій тарілці.

***Правила підбору винно-горілчаних виробів і страв.*** Під час гастрономічного (у міжнародному розумінні) обіду прийнято пити вино. Це найбільш натуральний і корисний напій, з яким їжа завжди смачніша. Вино при цьому виконує певні функції, наприклад, готує смакові рецептори рота до нового шматка, сприяє травленню, знижує калорійність їжі і т.ін.

Страви і вина мають бути однакові за рівнем, тільки за цієї умови вони зможуть показати себе з найкращого боку. Щоб досягти цього, треба знати, з чим можна, а з чим не можна вживати вино.

До найпоширеніших ворогів вина належать:

- тютюновий дим;
- пряні кулінарні запахи, які не дозволяють насолодитися ароматом гарного вина;
- оцет;
- кислота цитрусових плодів;
- жирні сорти риби, які надають вину неприємного присмаку металу;
- ваніль, кава, кориця. Хоча відтінки цих запахів і присутні в ароматах різних вин (те саме можна сказати про чистий шоколад і шоколадні вироби, крім міцних вин із мускатних сортів та винограду Трамінер) – вони важкі супутники для вина;
- страви, приправлені карі, а також м'ятою.

Слід запам'ятати такі правила:

- ніколи не подавайте червоне вино до рибних консервів і шоколаду;
- ніколи не подавайте напівсолодке вино до гострого соусу на оцтовій основі;
- ніколи не ставте поряд із французьким вином кетчуп.

Ідеально обране вино дозволяє відчути смакові нюанси їжі. Справедливий і зворотний взаємозв'язок.

Існують особливі правила про те, що з чим можна комбінувати. Сучасна кухня відкидає правило, яке панувало упродовж тривалого часу, що до темного м'яса і сиру слід подавати тільки червоне вино, а до світлого м'яса і риби – біле. Багато залежить і від способу приготування та використання соусів, приправ і овочів.

Вибір вин визначається кількома принципами. Складні смаки потребують простих вин, складні вина – простих страв, тобто чим витонченіше вино, тим простіше їжа. Смакова відповідність – основний показник для вибору напою до страви. Кращим, смачнішим, приємнішим може виявитися менше витримане, дороге вино, якщо воно відповідає страві. І дороге старе вино не справить належного враження, якщо його смак, аромат, букет не підкреслюватиме переваги страви, а буде різко контрастувати з нею. Звичайне вино з певною стравою може скласти бездоганий за своїми властивостями «смаковий ансамбль». Гармонійне поєднання – головна умова правильного вибору напою до страви.

Як правило, солодкий смак їжі підсилить кислоту сухого вина, а кислоти вина перетворить у несмачні. Молоде вино з різким фруктовим тоном добре підійде до солодких і пікантних страв, а ледь кислувате може здатися приємним, якщо вживати його зі стравами, які мають гострий смак. Десерт має бути солодшим, ніж вино, яким його запивають.

Вино, подане не до речі, не до «своєї» страви або неправильної температури, втрачає свої переваги. Всі вина можна поділити на три категорії:

- ті, що збуджують апетит – аперитиви, які п'ють звичайно перед їжею: мадера, херес, вермут;
- ті, що вживаються під час їжі, – столові вина;
- вина, які п'ють із солодкими стравами, після обіду, – десертні.

Варто запам'ятати:

- перед їжею для збудження апетиту подають аперитив;
- білі столові вина подають до закуски, легких м'ясних і рибних страв;
- натуральні сухі, напівсухі та напівсолодкі вина добре поєднуються з овочевими стравами;
- червоні столові підходять до баранини, телятини, дичини, домашньої птиці, шашлику, плову, буженини;
- херес чи мадеру добре подавати також до м'ясного або курячого бульйону;
- лікерні, десертні вина, солодкі марки шампанського рекомендуються до десерту – кондитерських виробів, фруктів, кави, морозива;



- шампанське краще подавати до легкої закуски – сиру, сухого прісного печива;
- сухе і напівсухе шампанське подають як на початку, так і упродовж обіду, вечері, а також на десерт. До шампанського, поданого до столу поза обідом чи вечерею, рекомендуються різні сири, а також сухе печиво, тістечка, солодоші, фрукти, горіхи;
- до гострих салатів, м'ясних закусок (холодної телятини, відварного язика, м'ясного асорті, шинки) підійде чарка міцного (але не десертного) червоного або білого вермуту. Незважаючи на деяку солодкуватість, властиву цьому напою, його своєрідний аромат та гіркуватий присмак, запах полину, хінної кірки та гвоздики добре гармонують зі смаком багатьох закусок;
- до устриць, мідій, креветок найкраще підходять легкі білі вина м'якого смаку і тонкого аромату без різкої кислоти, такі як Семільон, або напівсухе шампанське. До цих страв можна запропонувати також напівсухе вино типу Шато-Ікем;
- до перших страв рекомендується подавати міцні виноградні вина – мадеру, портвейн, херес, марсалу; до пюре і бульйонів – херес і мадеру;
- до гарячих рибних страв (риба парової, відварної та у розсолі, до страв, приготованих з тонкими, делікатесними соусами, до рибних кнелів і смаженої риби) можна запропонувати білі сухі виноградні вина. Особливо рекомендуються рислінги;
- до других м'ясних страв (біфштекса, філе, лангету, антрекоту, ескалопу, різноманітних натуральних і панірувальних котлет, шніцелю, ромштексу, смаженої яловичини, баранини, свинини, телятини, страв, приготованих із печінки, нирок, мозку) рекомендується подавати червоні виноградні вина;
- у теплу пору року подають вина, які добре втамовують спрагу і мають приємну свіжість. Цими якостями відрізняються білі столові вина;
- узимку віддають перевагу «теплим», добре зігріваючим червоним столовим і міцним виноградним винам. Це пояснюється ще й тим, що в зимовому меню більше ситних страв із м'яса, свинини, баранини, до яких підходять як червоні столові, так і міцні виноградні вина.

**Подача і декантація вин.** Винний сервіс складається з перевірки пляшки вина на якість, доведення його до потрібної температури, демонстрації пляшки вина замовнику, відкриття її, подачі пробного ковтка вина відвідувачеві (якщо виникає необхідність, сомельє має право дегустувати напій), розливання вина в келихи гостей і замовника.

На першому етапі оцінки споживчих властивостей вина по зовнішньому вигляду пляшки звертають увагу на неприпустимість:

- випираючої або такої, що провалилася, пробки;

- порушення стандартного рівня вина в пляшці;
- наявності осаду в тих пляшках, де його не повинно бути;
- непрозорості вина;
- наявності слідів протікання вина у верхній частині пляшки (зазвичай на акцизній марці або кольєретці);
- присутності незникаючих повітряних пухирців на поверхні вина.

При виявленні пляшок з такими ознаками необхідно вжити заходів для повернення їх постачальнику.

Надалі подача вина залежить від його вигляду. У сервісі розрізняють подачу білих і рожевих, червоних з осадом та ігристих вин.

**Подача білих і рожевих вин.** Ці вина подають до столу злегка охолодженими. Оптимальна температура білих молодих свіжих вин 8–10 °С, насичених, багатих танінами, – 10–12 °С, рожевих – 8–10 °С.

Для підтримання необхідної температури подачі білих і рожевих вин можна скористатися кулером – прозорим відерком, з подвійними стінками, між якими знаходиться вакуумний прошарок, що створює ефект термоса. У кулері вино можна винести в зал і зберігати відкриту пляшку протягом обслуговування.

Офіціант повинен уміти правильно подати вино гостю: він кладе пляшку на ручник на ліву руку до ліктя, а правою притримує її шийку. Показує етикетку і контретикетку вина, при цьому він знаходиться зліва від гостя. Після схвалення офіціант у присутності відвідувача на підсобному столику відкриває пляшку. Насамперед слід зняти акцизну марку і надрізати верхню частину термоусадкового ковпачка. Доцільніше підрізати його по середній частині наявного на шийці пляшки кільцеподібного приливу. Після цього шийку протирають і в пробку утвинчують штопор. Найбільш популярною моделлю штопора є «ніж сомельє». Зовні він нагадує складаний ніжик і складається зі спіралі, леза для підрізання капсули і важеля, що полегшує виймання пробки. Кількість витків у штопорі не повинна бути більше семи, інакше складно спиратися важелем на шийку пляшки. Мистецтво відкривання полягає в умінні повністю пройти пробку, але не до кінця, інакше в напій потраплять крихти.

При відкоркуванні пляшки іноді виникають проблеми, які вирішуються в такий спосіб:

- якщо пробка «приклеїлася» до шийки, то пляшку треба нагріти під струменем теплої води;
- якщо пробка зламалася, то штопор слід утвинтити під кутом до частини пробки, що залишилася;
- якщо пробка упала в пляшку, то з міцної нитки роблять петлю і, підхопивши нею пробку, виймають з пляшки.

У будь-якому випадку слід поводитися впевнено, щоб у відвідувача не виникло сумнівів щодо правильності дій офіціанта.

Після того як пробку виїняли, шийку пляшки протирають серветкою, щоб частки пробки не потрапили у вино. Пробку кладуть на невелику тарілочку і подають гостю разом з вином. По її зовнішньому вигляду можна судити про якість вина. Наприклад, якщо сліди червоного вина досягають верхнього краю пробки, то це свідчить про те, що вона розсохлася і протікає. Сліди цвілі на ній також свідчать про недоброякісність вина.

Відкрите вино пропонують одному відвідувачу, наливши йому пробний ковток. Пробуючи, він оцінює відповідність вина марці і його доброякісність. Якщо вино сподобалось, його розливають іншим гостям, що сидять за столом, причому в першу чергу дамам, а тому, хто замовив, – останньому.

*Техніка роботи офіціанта при розливанні вина:* нижня частина пляшки обгортається серветкою, при цьому етикетка має залишатися в полі зору. Щоб налити вино, офіціант підходить до гостя з правого боку і правою рукою наповнює бокал на третину, після цього піднімає шийку пляшки і обертає її навколо осі вправо, щоб краплі не упали на скатертину. Наповнивши бокал, слід промокнути шийку пляшки, торкнувшись нею ручки, який має бути на лівій руці. Не слід торкатися пляшкою бокала, шийку тримають на віддалі кілька сантиметрів від його краю. Наливають вино рівною цівкою.

**Подача червоного вина.** Температура подачі червоних вин: молодих легких – 12–15 °С, насичених – 15–17 °С, важких, старих, насичених – 18 °С. Ця температура трохи вища, ніж та, при якій вина зберігали в винному підвалі. Тому червоні вина перед подачею піддаються шамбруванню (підігріванню) до потрібної температури. Їх або витримують певний час у теплому приміщенні, або підігрівають гарячими ручниками.

Дорогі, витримані червоні вина, вина з осадом переносяться і подаються в спеціальних кошиках у напівгоризонтальному положенні й у такому ж вигляді демонструються і відкриваються. Нерідко вони піддаються процедурі декантації.

Подача червоних вин відрізняється від подачі білих ще й тим, що при наливанні пляшка серветкою не обгортається, а на шийку насаджується спеціальна «краватка» з паперової серветки, що затримує стікаючі краплі. Бокали наповнюють червоним вином на одну чверть, а в круглі наливують вина ще менше – на денці.

**Декантація** – це переливання вина з пляшки в графин для відокремлення його від осаду.

Друга мета декантації – додаткова аерація вина.

Як правило, декантації піддають старі, витримані червоні вина, але іноді й молоді червоні без осаду, досить престижні за своєю якістю.

Для переливання вина використовують спеціальні графини – декантери. Декантери з особливо широкою, об'ємною нижньою частиною

і шийкою у формі лійки призначені в першу чергу для молодих вин та вин, що не розкрилися, тому що в цьому випадку має значення площа зіткнення вина, яке переливається, з повітрям: чим вона більша, тим краще вино насичується киснем, тим виразніше виявляються його аромат і смак. Якщо ж шийка недостатньо «розширена», то цівка вина не матиме форми віяла, а тому інтенсивність аерації буде нижчою.

Інший тип декантерів призначений для старих витриманих вин, тобто які не мають потреби в додатковому «розкритті», але можуть містити осад. Нижня частина таких декантерів, як правило, куляста, шийка досить вузька, зіткнення вина з повітрям не надто значне.

За кілька годин або навіть днів (якщо йдеться про дуже старе вино) перед декантацією пляшку з вином слід перевести з горизонтального положення у вертикальне, щоб осад осів на дно. Зсередини декантер промивають гарячою водою, протирають тільки зовні, можна також сполоснути його вином.

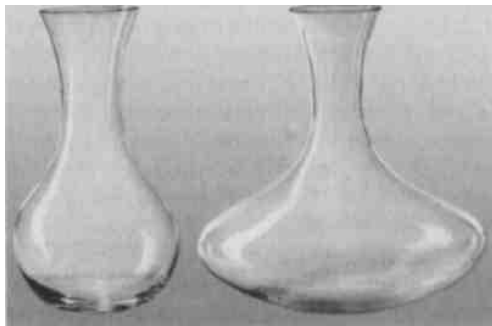


Рис. 52. Декантери: для старих вин; для молодих вин

Декантацію проводять лише досвідчені офіціанти і, звичайно ж, сомельє.

Техніка роботи офіціанта (сомельє) при декантації така. Слід обережно укласти пляшку в спеціальний кошик із серветкою або на декантуювальну підставку. Спочатку пляшку демонструють гостю. Потім запалюють свічку, обережно відкорковують пляшку, не виймаючи її з кошика. Можна вставити в шийку пляшки спеціальну лійку (Drip not), що дозволяє обережно переливати вино. Пробку показують гостям.

Лівою рукою беруть декантер, правою – пляшку. Переливаючи вино в графин, пляшку тримають над вогнем свічки, щоб побачити той момент, коли осад підходить до шийки. Частину вина з осадом залишають у пляшці, а вино наливають так, що воно стікало по стінках графина.

Сомельє може продегустувати вино і дати свій висновок про якість напою. Потім пропонується пробний ковток вина замовнику, і з його схвалення воно подається іншим гостям.

Слід пам'ятати, що старі вина іноді можуть „померти” між першим і другим бокалом через окислення. Вина 15–20-літнього віку віддають свої кращі аромати протягом півгодини. Молоді вина можуть поліпшити свої якості і після більш тривалої аерації.

**Подача шампанського та ігристих вин.** Температура подачі сухого шампанського – 4–6 °С, солодкого – 6–9 °С.

Пляшки із шампанськими винами подають до столу в спеціальному відерці, наполовину заповненому водою, наполовину – кубиками льоду. Його ставлять на мілку столову тарілку з серветкою, потім демонструють пляшку зліва від замовника, поклавши її на серветку. Відкриваючи пляшку, спочатку знімають фольгу, потягнувши за язичок і обхопивши пальцями шийку навколо фольги, щоб при її знятті не пошкодити етикетку. Потім розкручують дріт (краще його не знімати – так зручніше тримати пробку і менший ризик, що вона вистрілить).

Після цього пляшку нахилиють, але не у бік гостя. Пробка в дроті (аграфа) притримується зверху великим пальцем руки через серветку. Пробку виймають, обертаючи пляшку і тримаючи її за нижню частину. Вийняту пробку можна понюхати, щоб знайти можливі аномалії. Відкриту пляшку можна обгорнути серветкою. Пробний ковток наливають замовнику, а потім повільно розливають шампанське іншим гостям, заповнюючи бокали на дві третини.

### 6.3. Способи подачі страв і закусок

Офіціант повинен знати і вміло застосовувати правила обслуговування в повсякденній роботі.

Страви і напої відвідувачам можуть подаватися персонально кожному в тарілці, креманці, чашці. При цьому слід дотримуватися правила: все, що заздалегідь розкладено або розлито в посуд для одного відвідувача, офіціант подає і ставить на стіл правою рукою з правого боку.

При обслуговуванні в посуді індивідуального користування подаються супи в тарілках і чашках, гарячі закуски – в кокотницях, кокільницях або порціонних сковорідках, десерт – у креманках і т.ін. Подача ж холодних страв, як правило, має здійснюватися в посуді, з якого страви слід перекласти на закусочну тарілку гостя.

У практиці обслуговування застосовують *три основних способи подачі*:

- **в обнос (французький спосіб)** – перекладання замовленої страви на тарілку гостя за допомогою спеціальних наборів;
- перекладання закусок і страв у тарілки на підсобному або приставному столі (**англійський спосіб**);
- **у стіл (російський спосіб)** – розміщення замовлених страв (кілька порцій в одному посуді або однопорційному) на обідньому столі.

**Подача страв в обнос (французький спосіб)**

За такого способу обслуговування передбачаються такі варіанти:

1. Офіціант порціонує їжу, перекладаючи її з блюда на тарілку гостя.
2. Офіціант пропонує страву відвідувачеві, який сам перекладає її на свою тарілку.

В обох випадках офіціант обслуговує відвідувача, знаходячись зліва.

Отже, цей спосіб обслуговування можна застосовувати як на банкетах, так і при індивідуальному обслуговуванні по замовленому меню. Тримавши блюдо в лівій руці, правою за допомогою столових виделок і ложки офіціант розкладає страву на тарілку кожному гостю.

Офіціант має дотримуватися правила порціонування страв: спочатку брати основний продукт, перекладати його в тарілку відвідувача, потім перекладати гарнір, розміщуючи його за основним продуктом. Таким способом він перекладає більшість холодних і гарячих страв, що складаються із порційних шматків м'яса, риби і гарнірів, а також фаршированих виробів.

Страва м'якої консистенції (відварна риба, шніцель січений та ін.) перекладають у тарілку споживача за допомогою ложки і виделки, розташованих в одній площині заглибленням догори.

Користуючись наборами для порціонування, відвідувач, як зазначалося вище, може сам покласти собі в тарілку порцію страви, запропонованої офіціантом.

Блюдо слід тримати біля тарілки гостя, злегка нахиливши його, але не торкаючись поверхні столу. Обносячи гостей салатом, викладеним у вазі гіркою, треба злегка обертати вазу за годинниковою стрілкою, щоб до кожного наступного гостя виріб був звернений боком, з якого страва ще не втратила свого первісного вигляду.

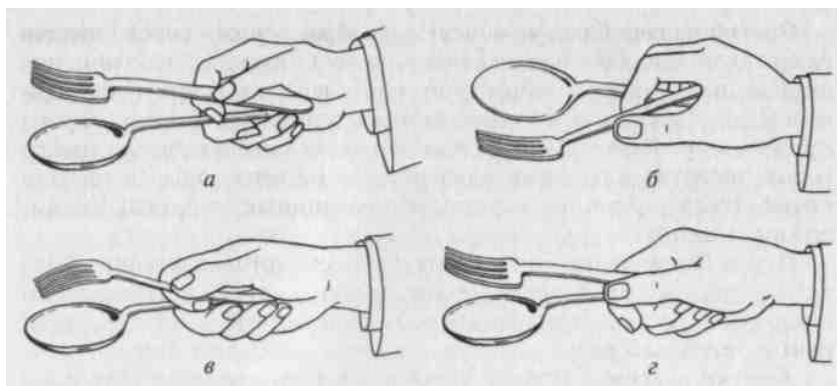


Рис. 53. Прийоми порціонування других страв:

*а* – порційних (класичний прийом розміщення набору); *б* – фаршированих; *в* – соусних; *з* – м'якої консистенції

Перед подачею холодних страв в обнос стіл сервірують закусочною тарілкою, а перед подачею других гарячих – підігрітою мілкою столовою тарілкою, яку офіціант ставить з правого боку.

***Подача страв за допомогою підсобного столу (англійський спосіб)***

При цьому способі подачі страв обов'язковим є застосування підсобного столу, на якому офіціант порціонує страву в індивідуальні тарілки. Підсобний (приставний) стіл краще встановлювати так, щоб гості мали можливість спостерігати за діями офіціанта. Він може бути пересувним або стаціонарним. На приставному столі посуд та столові набори розміщуються в тому ж порядку, що й на столі відвідувачів. Звичайно блюдо з основним продуктом встановлюють у лівій частині столу, а гарнір (якщо він подається на роздачі окремо) – у правій, в центрі розміщують тарілки. Спосіб подачі страв за допомогою підсобного столу передбачає порціонування обома руками.

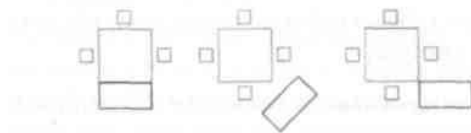


Рис. 54. Позиції приставного столу

Існує кілька способів порціонування:

1. Ложку підкладають під продукт, злегка натискаючи зверху виделкою – для порціонування котлет, лангетів, біфштексів, овочевих і круп'яних гарнірів та салатів.
2. Ложку і виделку підкладають під продукт і перекладають – для порціонування запечених страв, великих шматків м'яса.

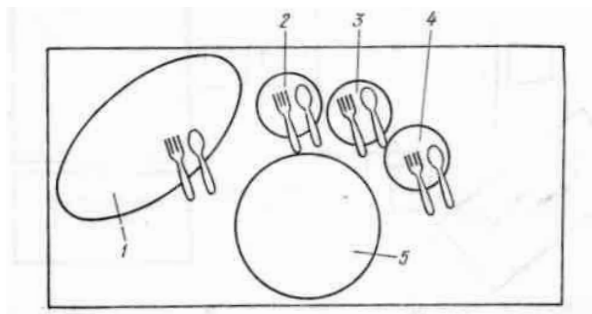


Рис. 55. План розміщення на приставному столі страв, тарілок, соусників, гарнірів:

- 1 – блюдо з основним компонентом; 2 – соусник; 3 – картопляний гарнір; 4 – овочевий гарнір; 5 – тарілки

Біля підсобного столу можуть працювати два офіціанти – один порціонує основний продукт, другий – розкладає гарнір.

При порціонуванні соусних страв використовують дві ложки, причому спочатку перекладають гарнір, потім основну страву.

Після порціонування офіціант бере тарілку через ручник так, щоб великий палець лежав на крайці бортика, і ставить її на стіл перед гостем з правого боку від нього правою рукою. Можна подати з лівого, але лівою рукою (якщо важко підійти до гостя).

#### ***Подача страв на стіл (російський спосіб)***

Цей спосіб порівняно з попередніми більше використовує елементи самообслуговування і передбачає розміщення красиво оформлених і приготовлених цілими страв на столі, а також національних страв, приготовлених у горщиках. Якщо гості замовили великий асортимент холодних страв, їх розміщують на столі у вазах, овальних і круглих порцелянових блюдах. В усі страви кладуть набори для розкладання: виделку – зубцями вниз, зверху ложку, ручки наборів звернені у бік гостей.

Крім основних, існують європейський і комбінований способи подачі страв.

***Європейський спосіб*** відрізняється від попередніх насамперед сервіровкою столу. Стіл сервірують столовими і закусочними наборами, піржковою тарілкою, полотняною серветкою, що кладеться перед гостем, склом, набором для спецій, квітами. Холодні закуски офіціант приносить заздалегідь, порціонованими на закусочні тарілки. Другі гарячі страви подають на підігрітих мілких столових тарілках, накритих спеціальними кришками клоше. Офіціант підходить до гостя справа, ставить перед ним тарілку з кришкою, піднімає її, перевертає і відносить на підсобний стіл. Другі страви подають європейським способом у невеликих залах, а також за відсутності підсобних столів.

У ресторанах «люкс» і «вищий клас» застосовують ***комбінований спосіб обслуговування***, який передбачає використання російського, англійського, французького і європейського способів з урахуванням асортименту замовлених страв.

### **6.4. Правила подачі холодних страв і закусок**

Холодні страви відіграють роль збудників апетиту і подаються, як правило, на початку трапези. Однак вони можуть бути й основною стравою у меню сніданку або вечері. Холодні страви повинні мати привабливий зовнішній вигляд. Для їх приготування використовують зелень петрушки, кропу, листи салату; свіжі, квашені, солоні і мариновані овочі та плоди; яйця, м'ясо, риба; гастрономічні продукти. В якості заправки застосовують сметану, рослинну олію, майонез, маринади, заправка з оцтом,



гірчицею і спеціями. Велика увага приділяється оформленню холодних страв і закусок.

У ресторанах холодні страви готують найчастіше в процесі виконання замовлення або невеликими порціями. Температура подачі їх не повинна перевищувати 14°C. Деякі закуски (масло вершкове, свіжі овочі, ікра зерниста) подають охолодженими, а іноді з харчовим льодом.

Встановлена певна черговість при подачі холодних страв і закусок: рибні закуски, м'ясні, закуски з птиці і дичини, овочеві і грибні закуски.

Холодні страви і закуски приносять у зал в порцеляновому посуді (блюдах, салатниках, оселедницях, вазах) на підносі. *Санітарними правилами не дозволяється ставити блюда з продукцією одне на одне.* Принесенний у зал піднос ставлять на підсобний столик і в кожному холодну страву кладуть набір для розкладки, за винятком свіжих овочів, поданих цілими, які прийнято брати руками із загальної вази. При цьому слід керуватися правилами: якщо страва подається із закускою з гарніром, то слід покласти виделку і ложку; на страву без гарніру кладуть одну лише виделку (оселедець натуральний, сьомга, балик та ін.) або виделку і ложку для риби гарячого копчення. Десертну ложку можна класти в такі страви, як салати, гриби мариновані (на одну порцію). Якщо подається кілька порцій на вазі, то в якості набору для перекладання кладуть столову виделку і ложку. Виделку для розкладання кладуть зубцями вниз, а на неї ложку заглибленням також униз. Ручки наборів мають бути звернені до гостя і трохи виступати за борт посуду. Ручка ложки зміщена вправо відносно ручки виделки.

При подачі холодних страв і закусок можуть використовуватися всі три способи подачі, описані вище. Салатники, ікорниці, соусники перед подачею на стіл ставлять на піріжкові або закусочні тарілки залежно від кількості порцій. Соусник ставлять ручкою вліво, а перед салатником і соусником на ту саму тарілку ручкою вправо кладуть чайну або десертну ложку, перед ікорницею – спеціальну лопаточку для розкладання.

При *розміщенні закусок* офіціант повинен дотримуватися *таких правил*:

- закуски у високому посуді (вазах) ставлять ближче до центру столу;
- закуски в низькому посуді (у лотках, ікорницях, салатниках) ставлять ближче до відвідувача.

При індивідуальному обслуговуванні ікру зернисту, масло вершкове, салати, холодні страви з гарніром ставлять на стіл зліва від гостя. Ікру паюсну і холодні закуски без гарніру (шпроти, гастрономічні закуски, кілька, оселедець з цибулею та ін.) – з правого.

При подачі холодних страв і закусок стіл сервірують закусочною тарілкою і закусочним набором (ножем і виделкою).

Не можна ставити холодну справу в салатнику і лотку на закусочну тарілку, яка стоїть перед гостем, або на місце, призначене для закусочної тарілки, в яку перекладають закуску із салатника або загального блюда. Не дозволяється подавати закуски через стіл безпосередньо в руки гостя, ставити на стіл лівою рукою з правого боку від нього. Якщо гості зробили велике замовлення і на столі не вистачає місця для всіх холодних страв, то рекомендується перші закуски, які подаються, ставити на закусочні тарілки, а решту – на стіл або з дозволу замовника на стіл поставити закуски, з яких починається прийом їжі, а решту поставити на підсобний столик і через деякий час подати їх в обнос. Якщо за столом сидять 4–6 осіб, то закуски, з яких починають прийом їжі, бажано поставити ближче до замовника, щоб він сам міг запропонувати їх гостям. Після рибної закуски необхідно замінити закусочні тарілки і столові набори.

При підготовці столу до подачі чергової страви треба прибрати всі використані та порожні блюда. Якщо на столі залишилися холодні закуски, то офіціант, одержавши дозвіл замовника, відразу забирає їх. Виняток складають масло, овочі і салати з них та соління. Їх слід забирати лише перед подачею десерту, оскільки вони добре поєднуються з більшістю гарячих страв.

**Банкетні закуски.** До банкетних закусок відносять канапе, кошички, воловани.

*Канапе* – маленькі фігурні бутерброди, красиво оформлені, часто подають на банкетах-фуршеттах.

Бутерброди відкриті і закриті подають на тарілці для хліба або закусочній, вживають їх за допомогою закусочних наборів (ніж і виделка).

*Кошички (тарталетки), воловани* наповнюють різними продуктами, кулінарними виробами: ікрою, куркою, сьомгою, салатом, паштетом, шинкою, крабами, креветками та ін. На банкетах кошички і воловани подають на порцеляновому круглому блюді, накритому мережаною паперовою серветкою, а їдять, не користуючись столовими наборами.

Бутерброди подають на круглому або овальному блюді, застеленому полотняною серветкою, або на маленькому підносі. Беруть бутерброди руками із загального блюда або лопаточкою для загального користування. Можна подати в спеціальному стаканчику пластмасові «шпажки» або встромити їх у бутерброди.

### **Гастрономічні товари і консерви**

*Масло вершкове* подається на розетці або тарілці для хліба. Для його розкладання використовують спеціальний ніж.

*Сир* (порціями) подають на закусочній тарілці, стіл сервірують закусочними наборами.

*Зернисту ікру* осетрових і лососевих риб подають в ікорниці, металева частина якої заповнюється шматочками харчового льоду, розетка з

ікрою ставиться на лід. Ікорниця встановлюється на підставну тарілку (піріжкову або закусочну), застелену паперовою серветкою, туди ж кладуть ікорну лопатку або чайну ложку ручкою вправо. Ікру можна оформити скибочками лимона, і окремо на розетці подати посічену зелену цибулю. Якщо до ікри замовлено масло вершкове, вона подається окремо в розетці.

*Ікра паюсна* подається на лотку, для розкладання застосовують паштетну лопатку або закусочний ніж, які кладуть на лоток так, щоб ручка виступала за борт посуду.

### ***Холодні страва з риби і рибних гастрономічних продуктів***

*Оселедець з гарніром* подають в оселедниць. Його гарнірують сирими та відвареними овочами, нарізаними дрібними кубиками. У оселедницю кладуть набір для розкладання (виделку і ложку).

*Оселедець натуральний* подають в оселедниць. Оформляють страву зеленню, розкладають дворіжковою виделкою для оселедця. Оселедницю ставлять справа від гостя, зліва на порціонній сковорідці або в круглому баранчику, поставленому на закусочній тарілці з паперовою серветкою, подають гарячу відварену картоплю. Десертну або столову ложку для розкладання кладуть на закусочну тарілку ручкою вправо. Масло вершкове подають у розетці і ставлять зліва.

*Оселедець рублений і різні паштети* подають в одно- або багатопорціонному лотку і ставлять справа. Розкладають паштетною лопаткою або закусочним ножом.

*Сьомга* (лососина, балик рибний, кета, горбуша та ін.) подається без гарніру, зі скибочкою лимона і гілочкою зелені в лотку або овальному порцеляновому блюді. Розкладають ці закуски столовою виделкою. Блюдо ставлять справа від гостя під кутом 45° до краю столу. Асорті рибне включає не менше 3–4 видів рибних продуктів.

*Риба відварна, заливна, фарширована, під майонезом та під маринадом* подаються в лотках або, якщо кілька порцій, в овальному порцеляновому блюді, остання – у салатнику. Ці страви ставлять зліва від гостя під кутом 45° від краю столу. Риба заливна подається без гарніру, тому її ставлять справа.

До всіх рибних страв, крім риби під маринадом і майонезом, подають соус–хрін у соуснику, який ставлять зліва від гостя. Заливну рибу розкладають лопаткою, інші рибні страви – столовими ложкою і виделкою.

*Шпроти, сардини, сайру* подають на лотках зі скибочками лимона і гілочкою зелені. Розкладають їх шпротною виделкою. Лоток ставлять справа від гостя.

*Делікатесні продукти моря.* До них відносяться молюски (устриці, мідії, кальмари), ракоподібні (омари, лангусти, краби, раки, креветки).

Устриці є найбільш поширеним видом молюсків. Склоподібне тіло молюска знаходиться усередині раковини, за кількістю кілець на раковині визначають його вік. Найбільш високими якість володіють молюски від 3 до 5 років.

*Устриці* подають після рибних закусок. Вазу накривають полотняною серветкою, згорнутою конвертом, на якій віялом розкладають підготовлені устриці (відкриті спеціальним ножом) і шматочки харчового льоду. У центрі розміщують лимон, нарізаний скибочками. Стіл сервірують мілкими столовими тарілками і виделками для устриць, які кладуть справа. Для одного гостя устриці подають у салатнику з харчовим льодом і скибочкою лимона. Салатник ставлять зліва від гостя на закусочній тарілці з паперовою серветкою. За бажанням до устриць подають вершкове масло та тости.

*Краби натуральні* подають у салатнику на закусочній тарілці з паперовою серветкою, десертною ложкою, зверненою ручкою вправо. Салатник з крабами ставлять справа від гостя.

*Салати-коктейлі* з раковими шийками, крабами, креветками, омарами подають у широких бокалах. Продукти моря й овочі дрібно нарізають, додають соуси, оформляють зеленню і скибочкою лимона. Подають на піріжковій тарілці з мереживною паперовою серветкою і чайною ложкою.

### ***Страви із м'яса і м'ясних гастрономічних товарів***

*Асорті м'ясне* складається з трьох–шести видів м'ясних виробів (телятини смаженої, ростбіфа, відварного язика, смаженої індички, курки та ін.), оформлених свіжими або консервованими овочами і фруктами, зеленню, січеним желе. Подають асорті на овальному порцеляновому блюді, розкладають столовими виделкою і ложкою. Окремо подають соус–хрін або соус–майонез з корнішонами. При індивідуальному обслуговуванні асорті подають у лотку.

*Птицю, м'ясо (яловичина, свинина, баранина) відварні або смажені* нарізають на порції, подають з гарніром на овальному або круглому блюді; для порціонування подають столові ложки і ножі.

*Курку фаршировану (галантин)* подають на круглому порцеляновому блюді. При відпуску на блюдо укладають гарнір, що складається з відварених овочів (картоплі, моркви, зеленого горошка, солоних огірків), заправлених майонезом, а зверху галантин, попередньо нарізаний на порції і сформований у вигляді цілої тушки. Навколо галантину укладають гарнір з помідорів, огірків, зелені, січеного желе, маринованих фруктів. Для розкладання використовують столові ложку і виделку. Страву подають в обнос. При індивідуальному обслуговуванні галантин подають на закусочній тарілці по одному-два шматочки на порцію. Соус–майонез

або майонез з корнішонами подають у порцеляновому соуснику на тарілці з паперовою серветкою і чайною ложкою.

*Саціві з курей* при індивідуальному обслуговуванні подають у салатнику, поставленому на закусочну тарілку. Розкладають десертною ложкою, яку кладуть на тарілку ручкою вправо. При груповому обслуговуванні саціві можна подавати в багатопорціонному салатнику або порцеляновій вазі. Салатник ставлять зліва від гостя, вазу – у центрі столу.

*Салати (рибні, м'ясні, овочеві)* подають в одно- і багатопорціонних салатниках, а також у салатних вазах. Салатники ставлять на закусочні тарілки з паперовою серветкою, на тарілку кладуть десертну або столову ложку. Салати зі свіжих овочів офіціант заправляє безпосередньо перед подачею в присутності гостя.

Салати можна подавати у фужерах або в низькому бокалі. Такий салат називають *коктейль*. Можна подати *салати-коктейлі* з різноманітних продуктів – овочів, грибів, риби, м'яса, морепродуктів та ін. Рекомендується готувати салати в присутності гостей на приставному столику. Фужер із салатом-коктейлем подають на закусочній тарілці з мереживною паперовою серветкою, а перед бокалом кладуть чайну ложку ручкою вправо. Офіціант подає салат-коктейль з правого боку від гостя і ставить страву перед ним правою рукою.

#### ***Холодні страви з овочів і грибів***

*Овочі натуральні* добре поєднуються зі стравами з риби, м'яса та птиці, тому їх рекомендується подавати на стіл на початку обслуговування. Для подачі використовують салатники або салатні вази, в які укладають овочі разом зі шматочками харчового льоду. Салатник ставлять перед відвідувачем без столових наборів. Однак якщо овочі нарізані, то слід подати виделку для розкладання. Їдять свіжі овочі за допомогою закусочних наборів.

*Гриби солоні або мариновані* подають у салатнику, для розкладання використовують десертну ложку.

*Солоні, квашені овочі, фаршировані овочами помідори, баклажани, перець* подають у салатнику або на блюді з десертною ложкою для перекладання на закусочну тарілку. Їдять закусочними столовими наборами.

### **6.5. Правила подачі гарячих закусок**

Гарячі закуски подають, як правило, у тому посуді, в якому вони були приготовлені (у кокотницях, кокільницях, порціонних сковорідках), не перекладаючи в тарілки. Тому їх ставлять безпосередньо перед гостем. Температура подачі – 85–90 °С. Посуд з гарячою закускою ставлять на тарілку для хліба або закусочну з мереживною паперовою серветкою. Характерною властивістю гарячих закусок є те, що продукти нарізають дрібними скибочками, щоб не треба було користуватися ножом. При по-

дачі гарячої закуски на порціонній сковороді або в баранчику стіл можна засервірувати закусочною тарілкою, а закуску в металевому посуді на тарілці розмістити справа від гостя. При вживанні закусок у кокотницях прийнято користуватися кокотною виделкою або чайною ложкою. До яєчні-глазуні додатково до закусочних наборів подають десертну ложку. Кокотницю на тарілці ставлять так, щоб ручка була звернена вліво від гостя, а ручка кокотної виделки або чайної ложки – вправо.

*Рибу, запечену в раковинах (кокіль)*, подають у кокільниці на тарілці для хліба з мереживною паперовою серветкою, із закусочною виделкою, покладеною ручкою вправо. Кокіль подають з правого боку і ставлять безпосередньо перед гостем.

*Устриці, мідії*, запечені під соусом, подають так само.

*Раки* із делікатесних гарячих закусок користуються найбільшим попитом. Якщо раки (а також краби, креветки) приготовані у відварі, їх подають у супових мисках. На стіл ставлять глибоку напівпорціонну тарілку на закусочній тарілці, спеціальний набір для раків і десертну ложку. Справа на маленьку тарілку кладуть злегка вологу серветку для витирання пальців. Відварних раків (без відвару) подають на круглому мельхіоровому блюді, накритому полотняною серветкою, згорнутою конвертом, щоб раки були накриті частиною серветки і залишалися гарячими. Стіл сервірують закусочною тарілкою і столовим набором для раків. Замість вологої серветки можна подати салатник або чашу з підкисленою водою. Гість може обсушити пальці об верхній край серветки. До раків подають пиво в спеціальному келиху (фужері) або керамічному кухлі, який ставлять зліва.

*Гриби (печериці або білі)* у сметані подають у кокотниці, в якій запікалися, на закусочній тарілці з мереживною паперовою серветкою; ручки кокотниць звернені вліво, кокотну виделку кладуть ручкою вправо; ставлять кокотницю з правого боку або перед гостем.

*Жульєн із птиці і дичини* подають у кокотницях, так само як гриби в сметані.

*Котлети пожарські, люля-кебаб* подають на круглому мельхіоровому блюді. При обслуговуванні банкету-фуршету використовують пластмасові шпательки. Окремо подають відповідні соуси і приправи.

*Солянку рибу на сковороді* подають на порціонній сковорідці, поставлений на закусочну тарілку з мереживною паперовою серветкою. Ставлять страву справа від гостя. Розкладають десертною ложкою; стіл попередньо сервірують закусочною тарілкою із закусочною виделкою.

*Млинці* подають у круглому баранчику з кришкою. Баранчик для збереження температури ставлять на полотняну серветку, згорнуту вчетверо і покладену на мілку столову тарілку. На млинці під серветкою кладуть закусочну виделку для розкладання. Кришку баранчика(клоше) залишають

на підсобному столику. Сервірують стіл закусочною тарілкою і закусочними наборами (ножем і виделкою). Млинці подають з правого боку, зліва від гостя ставлять зернисту ікру або малосолену рибу (сьомгу, лососину, кету) або оселедець. До млинців можна подати вершкове масло, розтоплене в металевому соуснику, або сметану в порцеляновому соуснику.

*Гарячі бутерброди (тартинки)* відпускаються як самостійна страва. Скибочки пшеничного або житнього хліба накривають різноманітними продуктами (сиром, шинкою, рибою, м'ясом та ін.) і запікають. Стіл сервірують підігрітою закусочною тарілкою і закусочними ножем та виделкою.

## 6.6. Правила подачі супів

Супи подають після холодних і гарячих закусок. При одержанні супів з роздачі офіціант повинен звертати увагу на їхній зовнішній вигляд і об'єм порції. Правила подачі супів значною мірою залежать від їхнього вигляду і температури.

Залежно від температури відпуску *супи поділяються на гарячі* (температура подачі не нижче 75 °С) *і холодні* (10–14 °С).

За способом приготування супи бувають: *прозорими, заправними, пюреподібними, а також молочними і солодкими.*

Супи подають:

- *у металевих мисках* (мельхіорових і з нержавіючої сталі) – заправні супи;
  - *у бульйонних чашках* – прозорі, пюре;
  - *у глибоких столових тарілках* – при подачі комплексних обідів і груповому обслуговуванні;
  - *у порцелянових супницях* – на 6–10 порцій;
  - *у керамічних горщиках* – подача національних страв. Існує кілька **способів подачі супів:**
1. Глибокі столові тарілки з супом офіціант приносить у зал на підносі, накритому серветкою, потім на серванті встановлює їх на мілкі столові тарілки і подає гостям. Цей спосіб характеризує невисокий рівень обслуговування, тому що не дозволяє зберегти необхідну температуру страви.
  2. Подача супу в багатопорційній суповій мисці (порцеляновій або мельхіоровій). Розливають суп на серванті або підсобному столику в глибокі столові тарілки, потім ставлять їх на мілкі столові тарілки. Подають суп справа або зліва відповідною рукою.
  3. Подають суп в однопорційній суповій мисці. Спочатку із супової миски перекладають густу частину супу в тарілку, після цього розливають ложку кладуть на спеціально призначену для цього тарілку для хліба. Супову миску беруть у руки й обережно виливають рідку частину в тарілку рухом від себе.

4. Супницю ставлять на обідній стіл на мілку столову або закусочну тарілку. Попередньо його сервірують глибокою столовою тарілкою на мілкій столовій тарілці, і гість самостійно наливає суп.
5. Подача супу в обнос – офіціант ставить супницю на долоню лівої руки поверх ручника, з лівого боку підносить суп відвідувачеві і наливає в його тарілку.
6. В усіх цих варіантах (крім першого) сметану офіціант одержує окремо (якщо вона замовлена). Ватрушки, пампушки, крупеник і сушки приносять окремо на піріжковій тарілці.
7. Подача національних супів у керамічних горщиках. Відвідувач може їсти суп безпосередньо із горщика або сам перекладає його в глибоку тарілку, встановлену перед ним. Офіціант може сам перелити суп у тарілку на серванті, а потім подати відвідувачеві.
8. Подача супів у порцелянових бульйонних чашках – прозорі бульйони, пюре. Бульйонну чашку ставлять на блюдце разом з десертною або бульйонною ложкою; ручка чашки звернена вліво, а ручка ложки – вправо. Подавати слід з правого або лівого боку відповідною рукою.

*Профітролі до бульйону* подають у салатнику на закусочній тарілці з паперовою серветкою. Ставлять з лівого боку. При великій кількості порцій профітролі подають у порцеляновій вазі в полотняній серветці, згорненій конвертом.

*Бульйон з яйцем* подають у бульйонній чашці, в яку кладуть зварене «в мішечок» яйце.

*Бульйон з гарніром* (овочами, пельменями, локшиною, фрикадельками та ін.) з виходом 300 г відпускають у бульйонних чашках. Якщо бульйони з гарніром відпускають з виходом 400 г, то їх приносять у супових мисках і потім на підсобному столику переливають у глибокі столові тарілки.

*Юшка з розтягаєм* – прозорий рибний бульйон, який подають у бульйонній чашці з блюдцем. Розтягай подають на тарілці для хліба, окремо в розетці – скибочка лимона і зелень.

*Холодні супи* (окрошки, борщ холодний та ін.) відпускають так само, як і гарячі. До холодних супів окремо в салатнику подають харчовий лід.

*Солодкі супи* відпускають холодними або гарячими. Правила подачі такі самі, як і при подачі заправлених супів. Столи сервіують десертними глибокими тарілками, поставленими на мілкі десертні. Окремо можна подати бісквітне печиво або пудинг.

## **6.7. Правила подачі других гарячих страв**

Асортимент других страв дуже різноманітний як за видами продуктів, так і за способом їх кулінарної обробки. Перш ніж подавати другі страви,



офіціант відповідно до замовлення досервіровує стіл: розкладає столові або рибні набори, ставить мілку столову тарілку. Якщо замовлені рибні і м'ясні страви, то на столі мають бути два набори – рибний і столовий.

Одержуючи замовлену страву, офіціант розраховується чеками, а за страву із живої риби та інші, приготовлені тушками, оплата здійснюється після їх зважування і визначення вартості.

Порціонні страви відпускають у металевому посуді – одно- або багатопорціонному блюді, порціонній сковорідці, баранчику круглому або овальному, а також у керамічних горщиках. У ресторанах першого класу, в кафе з обслуговуванням офіціантами допускається одержання на роздачі і подача других страв у мілкій столовій тарілці, яку офіціант ставить перед відвідувачем. Страви можуть бути оформлені до подачі по-різному: основний продукт, соус і гарнір – на одному блюді; основний продукт і соус на одному блюді, а гарнір окремо; основний продукт і гарнір на одному блюді, а соус окремо. Залежно від асортименту других страв гарніри і соуси до них подають гарячими або холодними: гарячі – у металевому посуді, холодні – у порцеляновому.

Температура других страв у їдальнях і закусочних, кафе із самообслуговуванням – 60–65 °С, у ресторанах – 85–90 °С. Для збереження необхідної температури офіціант одночасно зі стравами приносить підігріті мілкі тарілки.

Перед подачею другої страви офіціант прибирає зі столу використаний посуд з-під закусок і перших страв і досервіровує стіл, як зазначено вище.

Офіціант обов'язково повинен дотримуватися правила: *перед порціонуванням показувати страву гостю*. Найбільш поширеним способом подачі других страв у ресторанах «люкс» і «вищий клас» є обслуговування в обнос.

При подачі однопорціонної страви офіціант приносить на підносі, накритому серветкою, другі гарячі страви в металевому посуді (мельхіоровому або з нержавіючої сталі) і підігріті мілкі столові тарілки, ставить піднос на підсобному столику та розставляє тарілки перед відвідувачем. Поверх основного продукту кладуть набір для розкладання ручкою до правої руки офіціанта.

Страву беруть ручником правою рукою, ставлять на долоню лівої на ручник, який має прикривати манжет рукава. Офіціант стає зліва від гостя і, трохи нахилившись і показавши страву, наближує її до тарілки і перекладає спочатку основний продукт ближче до гостя, а потім гарнір і приправи.

Другі страви на порціонних сковорідках подають на закусочних тарілках з мереживною серветкою, ставлять зліва від гостя за з набором для розкладання.

Подача національних страв у керамічних горщиках така сама, як і перших. Горщики ставлять на закусочні тарілки з мереживними серветками, приносять у зал на підносах, які ставлять на підсобному столику. Підготовлений до подачі горщик ставлять зліва від гостя з ложкою для розкладання. Потім офіціант відкриває кришку, кладе її на закусочну тарілку і ложкою розкладає в тарілку гостя страву, злегка нахиливши горщик у його бік. Після цього забирає горщик з підставною тарілкою. За бажанням гість може сам обслужити себе.

Існують деякі **особливості при подачі других гарячих страв.**

*Рибу відварну*, соус томатний, сметанний, польський або голландський, відпускають в овальному металевому блюді. Гарнір – картоплю відварену можна подати в круглому баранчику, при відпуску посипається зеленню. У мельхіоровому соуснику приносять соус на тарілці для хліба з мереживною паперовою серветкою і чайною ложкою. Соусник ставлять зліва лівою рукою. Страву перекладають у мілку столову тарілку, яку ставлять перед відвідувачем з правого боку. Поряд зі столовою тарілкою ставлять піріжкову для кісток.

*Риба припущена парова* – відпускають у баранчику з гарніром, заливають соусом (білим, томатним). Перекладають рибу на підсобному столику в мілку столову тарілку і подають з правого боку.

*Риба сімейства осетрових відварна* – відпускається на порціонному блюді з гарніром; соус подається окремо (білий з каперсами або біле вино); перекладають на мілку столову тарілку.

*Риба, тушкована в томаті з овочами*, – кладуть у баранчик, поливають соусом, у якому вона тушилася, гарнірують. При подачі перекладають у мілку столову тарілку.

*Риба, смажена порціонним шматком*, – кладуть на порціонне блюдо з гарніром; соус червоний (основний, томатний, томатний з овочами) подають окремо; при подачі перекладають у мілку столову тарілку.

*Рибу, смажену в тісті (клярі)*, приносять у вигляді піраміди на металевому блюді, накритому мереживною паперовою серветкою, зі скибочкою лимона, зеленню; перекладають у мілкі столові тарілки. Окремо подають соус у порцеляновому соуснику. На стіл спочатку ставлять тарілку з рибою справа, а потім соусник – зліва. Рибу в клярі можна подати в обнос.

*Риба, смажена на вертелі*, – порціонні шматки знімають зі шпажок, злегка підрізаючи шматки риби уздовж шпажки, і укладають на овальні мельхіорові блюда. Гарнір – помідори цілими, цибуля ріпчаста, нарізана кільцями, зелена цибуля, скибочки лимона – приносять на закусочній тарілці. Страви подають в обнос. Соус ткемалі, майонез з корнішонами подають в обнос або ставлять на стіл зліва.

*Риба, запечена з картоплею по-російськи*, – порціонну сковорідку ставлять на мілку столову тарілку, накриту паперовою серветкою; за бажанням відвідувача стіл можна сервірувати мілкою столовою тарілкою.

*Натуральне смажене м'ясо (ростбіф, біфштекс, філе, лангет) з гарніром* приносять на мельхіоровому блюді (ростбіф по 2–3 шматки на порцію), поряд з м'ясом укладають складний гарнір – смажена картопля, морква відварена, зелений горошок, кольорова капуста, струганий хрін. Застосовують подачу в обнос (з лівого боку) або попередньо перекладають на підсобному столику в підігріту мілку столову тарілку.

*Філе в соусі* – приносять у круглому баранчику й окремо в баранчику або порціонній сковорідці – картопля фрі.

*Біфштекс з яйцем* відпускають так само, як біфштекс натуральний, тільки на нього кладуть яєчно з одного яйця.

*Біфштекс по-селянськи з цибулею* подають на чавунній сковорідці. Біфштекс обкладають смаженою картоплею, на нього кладуть цибулю, смажену у фритюрі. Сковороду встановлюють на таганчик з деревним вугіллям або спиртівку. Таганчик ставлять на малий піднос, застелений серветкою. Показавши страву гостю, офіціант перекладає її на підсобному столику в підігріту тарілку і подає. Таганчик з біфштеком можна поставити на стіл з правого боку, попередньо на нього ставлять мілку столову тарілку і столові набори (ніж та виделку). Поряд на мілкій тарілці кладуть набір для розкладання.

*Бєфстроганів* приносять на порціонній сковороді або в круглому баранчику. Окремо на порціонній сковорідці подають гарнір (картоплю, смажену з відварної, у фритюрі, крокети картопляні). Цю страву зручніше перекладати на підсобному столику – спочатку гарнір, потім основну страву.

*Шашлик по-кавказьки* приносять, як правило, на шпажці в овальному мельхіоровому блюді. Окремо в салатниці, поставлений на піріжкову тарілку з мережевою паперовою серветкою, а при груповому обслуговуванні в багатопорціонному салатнику або в салатній вазі приносять гарнір (зелена цибуля, нарізана шпажками, ріпчаста цибуля – кільцями, свіжі помідори, скибочку лимона, зелень). Соус «Шашличний», ткемалі або гранатовий сік подають у порцеляновому соуснику.

Показавши гостю шашлик, офіціант перекладає його на підсобному столику; виделкою зрушує шашлик до рукоятки шпажки, зачищає її вістря, а потім знімає м'ясо на тарілку.

*М'ясо, тушковане в горщику під кришкою з листового тіста*, ставлять на стіл зліва на закусочній тарілці, застеленій паперовою серветкою, перед нею кладуть дерев'яну ложку для розкладання. Офіціант акуратно ножем підрізає кришечку з тіста і перекладає на піріжкову тарілку. Кришку з листового тіста використовують замість хліба. Страву з горщика перекладають на підігріту мілку столову тарілку.

*Страви з птиці смажені (котлети натуральні, котлети по-київськи та ін.)* подають на металевому овальному блюді на крутонах з гарніром;

зелений горошок можна подати в тарталетці; перекладають на підсобному столику в підігріті мілкі столові тарілки.

*Курчат табака* приносять на металевому овальному блюді, переклавши в мілку столову тарілку, ставлять на обідній стіл з правого боку. Окремо подають гарнір у тарілці або салатнику; часниковий соус подають у порцеляновому соуснику. Для витирання пальців справа на закусочній тарілці подають вологу серветку або чашу з підкисленою водою, також можливо подати для витирання пальців разову вологу серветку.

*Курчат відварних, парових* відпускають в овальному баранчику під соусом. Окремо в круглому баранчику подають припущений рис. Страву перекладають на підсобному столику і подають з правого боку.

*Чахохбілі з курей* подають у круглому баранчику, перекладають у мілку столову тарілку. На обідній стіл ставлять справа, а зліва на піріжковій тарілці подають лаваш.

*Овочеві страви з відварених овочів* приносять у зал в круглому мельхіоровому баранчику або порціонній сковорідці. Овочеві страви, асорті, яке складається з різних відварених овочів, можна подати на мельхіоровому блюді. Правила подачі овочевих страв такі самі, як і при подачі рибних та м'ясних.

*Яєчні з шинкою, ковбасою, помідорами* подають па порціонних сковорідках, поставлених на закусочних тарілках з паперовими серветками. Стіл сервірують закусочною тарілкою і закусочними наборами. Розкладають десертною лопаткою.

*Яєчня* подається так само, тільки стіл додатково сервірують десертною ложкою для жовтків, які при приготуванні залишаються рідкими.

*Яйце в „мішечку”* гострим кінцем униз кладуть в чарку-підставку, яку ставлять на закусочну тарілку, друге яйце – на тарілку. Чайну ложку кладуть на тарілку перед чаркою-підставкою ручкою вправо.

*Омлети натуральні та фаршировані* відпускають на овальних мельхіорових блюдах. Розкладають лопаткою на підсобному столику.

*Сирники, сирні запіканки* часто включають в обіднє меню і подають у підігрітих мілких столових тарілках. Окремо в порцеляновому соуснику подають сметану, а гарячий фруктовий соус – у мельхіоровому і ставлять зліва.

*Вареники* подають у круглому баранчику. При відпуску поливають розтопленим маслом. Стіл сервірують підігрітою мілкою столовою тарілкою і десертною ложкою. Баранчик на закусочній тарілці з паперовою серветкою ставлять справа від гостя, зліва у соуснику подають сметану.

*Млинчики* з різними начинками приносять на овальному мельхіоровому блюді. Правила подачі такі самі, як і при подачі інших страв, поданих на металевому блюді.

## 6.8. Правила подачі солодких страв і фруктів

Обід або вечеря в ресторані, як правило, закінчується подачею солодких страв. Асортимент їх дуже різноманітний. Це киселі, компоти, желе, муси, різні пудинги, запіканки, морозиво та ін. При їх подачі діють певні правила обслуговування.

Перед подачею десерту офіціант прибирає весь використаний посуд і столові набори і, з дозволу замовника, закуски, що залишилися, та хліб.

Більшість холодних солодких страв (компоти, густі киселі, салати із фруктів, желе, муси, свіжі ягоди) подають у металевих або скляних креманках, поставлених на підставні тарілки з мережевою паперовою серветкою, на яку кладуть десертну, чайну або спеціальну ложку для морозива ручкою вправо.

Усі солодкі страви, заздалегідь порціоновані в індивідуальний посуд (десертні тарілки або креманки), подають з правого боку правою рукою і ставлять перед гостем. Більшість гарячих солодких страв з роздачі відпускають у металевому посуді, в якому вони були приготовані (порціонні сковорідки, круглі баранчики, овальні металеві блюда). Подають їх в глибокій і мілкій десертній підігрітій тарілках. Нерідко ці страви ставлять на стіл, надаючи гостям можливість самим розкласти їх по тарілках. Або другий варіант: офіціант розкладає страву в тарілки на підсобному столику, а потім подає. Якщо до десертної страви передбачено соус, його подають окремо в соуснику, а молоко або вершки – у молочнику або вершківниці. При подачі солодких страв стіл сервірують десертними тарілками і десертними наборами.

**Гарячі солодкі страви** звичайно мають температуру 70–75 °С.

*Кашу гур'євську* готують і подають на порціонній сковорідці, поставленій на закусочну тарілку з паперовою серветкою. Вживають, не перекладаючи, десертною ложкою. Окремо в мельхіоровому соуснику подають абрикосовий соус.

*Пудинг сухарний*, випечений у формі, нарізають на порції і відпускають у мілких десертних тарілках. Стіл сервірують десертними наборами (ножем і виделкою). Цілим пудинг приносять на круглому мельхіоровому блюді, накритому різьбленою паперовою серветкою, потім перекладають на мілкі десертні тарілки. Соус подають окремо (гарячий абрикосовий).

*Млинчики з варенням* приносять на мілкій десертній тарілці, посипавши цукровою пудрою. Ставлять перед гостем справа правою рукою.

*Суфле* відпускають у тому ж посуді, в якому воно запікалося. Це може бути баранчик або порціонна сковорідка. Стіл сервірують глибокою десертною тарілкою і десертною ложкою. Молоко в молочнику або вершки в вершківниці ставлять на стіл справа на пиріжковій тарілці з паперовою серветкою. При подачі суфле офіціант спочатку наливає в глибоку де-

сертну тарілку молоко або вершки, потім обережно підрізає лопаточкою край суфле і, підійшовши до столу з лівого боку і тримаючи страву в лівій руці, швидко перекладає суфле в тарілку з молоком або вершками.

*Яблука, смажені в тісті*, подають на круглому мельхіоровому блюді з мереживною паперовою серветкою. Перед відпуском посипають цукровою пудрою. Ставлять справа від гостя, розкладають кондитерськими щипцями. Гарячий абрикосовий соус подають окремо.

**Холодні солодкі страви** мають температуру 8–10 °С.

*Крем, желе, мус, самбук, фруктові салати* подають у скляній креманці на підставній тарілці з паперовою серветкою, в якій знаходиться десертна ложка, морозиво з різними наповнювачами подають у металевій креманці, ставлять перед гостем.

*Фламбювання десертів* – це підпалювання десертної страви, обитої спиртом або коньяком. Для цього необхідні спиртівка, турки для спирту і коньяку.

*Фламбювані персики, банани, яблука*. Компоненти, необхідні для приготування цієї страви, встановлюють на підносі на підсобному століку. Офіціант насипає цукрову пудру на добре розігріту сковорідку і, безперервно помішуючи, доводить її до стану легкої карамелізації. Потім у цю масу всипають товчені горіхи або мигдаль, вливають апельсиновий сік і ложку лікеру. У підготовлену масу кладуть фрукти (персики розрізають навпіл, яблука, банани, очищені від шкірки, також розрізають навпіл) і нагрівають сковорідку на невеликому вогні. Потім офіціант підпалює нагрітий у джезві коньяк і обливає палаючим коньяком фрукти. Фламбювані фрукти порціонують у скляні креманки, а зверху гарнірують морозивом і збитими вершками.

*Фрукти в асортименті* є найкращим десертом. При обслуговуванні групи гостей і банкетів фрукти подають у кришталевих вазах. Їх укладають гіркою і ставлять вазу в центрі столу. Фрукти у вазі можна запропонувати гостям в обнос, підійшовши до кожного з них з лівого боку. Вазу на високій ніжці тримають за верхню частину ніжки.

При індивідуальному обслуговуванні фрукти подають на десертній тарілці справа від гостя, складаючи набір із яблук, груш, мандаринів або апельсинів, гроначок винограду, персиків або абрикосів (двох–трьох видів фруктів). На стіл ставлять мілку десертну (фруктову) тарілку, а справа від неї – тарілку для кісточок. Полоскальницю з водою (вазочку або салатник з підкисленою теплою водою) приносять пізніше і встановлюють у полотняній серветці на підставній тарілці. Верхня частина серветки служить для витирання пальців. Фруктові набори (ніж, виделку) кладуть за десертною тарілкою.

*Грейпфрут і манго* розрізають упоперек на дві половини, м'якоть плоду по краях акуратно підрізають ножем. Подають на десертній тарілці

зрізом догори; набори – фруктові ніж і виделка. Справа у креманці, поставлений на підставну тарілку, подають цукрову пудру і чайну ложку.

*Банани* подають, попередньо надрізвавши плодоніжку (не до кінця), на десертній тарілці. Використовують фруктові виделку і ніж.

*Абрикоси, персики, сливи* подають на десертній тарілці, фруктові виделку і ніж.

Справа можна поставити мілку тарілку для кісточок.

*Вишню та черешню* подають з плодоніжками у скляній креманці, поставлений на підставну тарілку з чайною ложкою. Справа ставлять підставну тарілку для кісточок і полоскальницю з водою.

*Ананаси та апельсини* подають очищеними і нарізаними кружечками, залитими десертним вином або сиропом у креманках на підставній тарілці і ставлять перед гостем. Розкладають десертною ложкою. Ананас можна подати цілим у порцеляновій вазі, попередньо обробивши його. Для цього зрізують верхню частину («султан») і нижню частину плоду, потім виймаючи видаляють середину і гострим ножем відокремлюють м'якоть від шкірки, намагаючись не розрізати її. Очистивши м'якоть ананаса, її нарізають тонкими кільцями. У вазу ставлять порожню шкірку, у якій роблять кілька отворів. Усередині запалюють коньяк, зверху закривають «султаном». Ананас, нарізаний кільцями, розкладають по всій вазі навколо «султана». Окремо в розетці або креманці, поставлений на підставну тарілку, подають цукрову пудру з чайною ложкою для розкладання. Стіл сервірують мілкими десертними тарілками і фруктовими ножем і виделкою.

*Полуницю, малину, ожину* приносять до столу у вазах або креманках з десертною ложкою для розкладання. Стіл попередньо сервірують десертною тарілкою і десертною ложкою. Вазу або креманку з ягодами ставлять справа. До ягід можна подати цукрову пудру в розетці або креманці з чайною ложкою.

Якщо ягоди подають з охолодженими вершками або молоком, то стіл сервірують глибокою і мілкою десертними тарілками та десертною ложкою. Молоко і вершки приносять у молочнику або вершківниці і ставлять справа на підставну тарілку.

*Кавун* ретельно миють у проточній кип'яченій воді, обсушують рушником і нарізають уздовж на сегменти. При відпуску сегменти додатково надсікають ножем упоперек на шматки товщиною 2 см. Зерна не видаляють. Подають на десертних тарілках. Стіл сервірують десертним набором (ножем і виделкою). Окремо в розетці або креманці подають цукрову пудру; розкладають чайною ложкою.

*Диню*, як і кавун, промиту й обсушену, розрізають уздовж навпіл, видаляють із серцевини волокнисту масу і зерна, а потім розрізають на сегменти. Перед подачею сегменти підсікають на шматки товщиною 1–1,5

см. Окремо в розетці або креманці можна подати цукрову пудру. При замовленні кількох порцій кавуна або дині нарізані сегменти укладають на кругле порцелянове блюдо шкуркою вниз. Для зручності кожний другий шматок висувають з ряду на 1–2 см до краю блюда. Ставлять на стіл, який попередньо сервірують десертними тарілками і наборами. Наборів для розкладання не подають.

*Смажений мигдаль з сіллю або цукром* подають у кришталевій або порцеляновій вазі в полотняній серветці, згорнутій конвертом. Мигдаль беруть руками.

*Тістечка (в асортименті) і торти*, попередньо розрізані на порції, подають у низькій порцеляновій вазі або вазі «плато» на мережавній паперовій серветці. Тістечка розкладають кондитерськими щипцями, торти – лопаткою. На стіл ставлять мілкі десертні тарілки. При подачі тістечок і тортів з твердою глазур'ю використовують десертні ніж і виделку, а при подачі тістечок і тортів з м'якою глазур'ю – триріжкову виделку.

## 6.9. Правила подачі гарячих і холодних напоїв

*Гарячі напої* (чай, кава, какао, шоколад) і *холодні* (молочні коктейлі, фруктові соки, квас, морс і т.ін.) **відносяться до безалкогольних**. Вони мають тонізуючі властивості; подають їх, як правило, після десерту. **До слабоалкогольних напоїв** відносяться *медові напої, пиво. Змішані напої, що містять алкоголь*, – *десертні коктейлі, пунші, глінтвейни, гроги* – готують в основному в барах.

*Чай* подають у чайних чашках, рідше в склянках з підсклянниками, поставлених на блюдця, парами чайників або одним чайником. У ресторанах чай приносять налитим у чашки на підносі. Офіціант ставить піднос на підсобний столик, потім, притримуючи бортик блюдця великим пальцем, ставить чай правою рукою справа від гостя. Ручка чашки має бути звернена вліво, чайну ложку кладуть на блюдце ручкою вправо.

До чаю окремо подають грудковий цукор у цукорниці з щипцями для розкладання або в розетці (креманці). Лимон, нарізаний кружечками, подають у розетці або на маленькому лотку з дворіжковою виделкою для розкладання і ставлять справа. Можна подати до чаю гаряче молоко в молочнику або вершки у вершківниці, поставленій на підставну тарілку справа від гостя.

Якщо до чаю подаються варення, джем або мед у розетках, креманках чи вазочках, їх ставлять зліва. Креманку чи вазочку з варенням ставлять на підставну тарілку, на яку кладуть ложку.

*Чай парами чайників* подають у чайних, номерах готелів, іноді при груповому обслуговуванні в залі ресторану. У малому чайнику місткістю 250 см<sup>3</sup> готують заварку, у великому – доливному (1000 см<sup>3</sup>) – приносять окріп. Чайники ставлять справа від гостя на маленькому яскравому під-



носі. У спеціалізованих підприємствах стіл заздалегідь сервірують чашками з блюдцями і чайними ложками, ставлять печиво, булочки, пряники, тістечка або торти, мед, варення та ін.

Одним чайником подають зелений чай у чайханах. В одному чайнику на 800 см<sup>3</sup> готують зелений чай, у ньому ж і подають. Стіл сервірують піалами. До зеленого чаю подають ізюм, кишмиш, урюк, східні солодощі. У літню пору чай можна подавати охолодженим до 8–10 °С (без цукру або з цукром) у бокалах, фужерах або глечиках. Харчовий лід при цьому подають окремо.

*Лимонний або апельсиновий сік* можна подати в конічній склянці, а на лотку – скибочки лимона або апельсина.

*Каву* варять в електрокофеварках типу «Еспресо», у спеціальних кавниках, турках і подають відразу ж після приготування. Каву чорну приносять у кавових чашках місткістю 50–100 см<sup>3</sup> з блюдцями і кавовими ложками на підносі і ставлять на підсобний столик. Потім офіціант бере правою рукою чашку з блюдцем і ставить перед гостем справа так, щоб ручка чашки була звернена вліво, а кавова ложка розміщувалася на блюдці ручкою вправо.

Якщо каву приносять у кавнику, його ставлять справа у торці столу на підставну тарілку і розливають безпосередньо на столі в чашки, які стоять перед гістьми. Окремо на розетці або в кременці подають грудковий цукор, ставлячи справа.

До кави чорної можна подати гарячі вершки або молоко (у вершківниці або молочнику), лимон (у розетці з виделкою для розкладання).

*Каву по-східному* готують солодкою у невеликій каструльці з довгою ручкою (турці) і подають разом з гущею без проціджування. Офіціант приносить на підносі турку з кавою, поставленою на підставну тарілку з чайною ложкою, кавову чашку з блюдцем і кавовою ложкою, склянку з охолодженою кип'яченою підкисленою водою. Поставивши піднос на підсобний столик, він бере турку правою рукою через ручник, а лівою за допомогою чайної ложки обережно знімає піну і піднімає її над туркою. Правою рукою переливає каву в кавову чашку, потім зверху викладає з ложечки піну, не розмішуючи. У пухирцях піни містяться леткі компоненти кави, від яких залежать смакові й ароматичні якості напою. Чашку з кавою офіціант ставить перед гостем правою рукою, підійшовши до нього справа, потім подає охолоджену воду в кришталевій склянці, поставлений на підставну тарілку. Можна поставити турку з чайною ложкою справа від гостя і з його дозволу перелити в кавову чашку, заздалегідь поставлену на стіл. Якщо кава зварена в одній турці на кілька порцій, то спочатку рівномірно розкладають в чашки піну, а потім обережно розливають каву так, щоб піна піднялася вгору.

*Кава чорна зі збитими вершками* (по-віденськи) – це готова чорна кава, приготована з додаванням цукру. Її подають у чайній чашці або склянці з підсклянником. При відпуску кладуть вершки, збиті з цукровою пудрою. Чашку з блюдцем і чайною ложкою ставлять справа від гостя правою рукою.

Збиті вершки можна подати окремо в скляній креманці; їх ставлять справа на підставній тарілці з чайною ложкою.

*Каву на молоці (по-варшавськи)* готують на пряженому молоці з додаванням цукру і розливають у чайні чашки. При відпуску в чашку кладуть гарячу молочну пінку. Подають так само, як каву по – віденськи.

*Кава з молоком або вершками* подають у чайній чашці (200 см<sup>3</sup>) з блюдцем і чайною ложкою. Вершки і молоко можна подати окремо гарячими у вершківниці і молочнику.

*Кава з морозивом (глясе)* – готова чорна кава з додаванням цукру та охолоджена до 8–10 °С. При відпуску в конічну склянку з потовщеним дном наливають каву, кладуть кульку вершкового морозива і відразу ж подають. Бокал, фужер або склянку ставлять на підставну тарілку з мереживою паперовою серветкою, на тарілку кладуть ложку для морозива ручкою вправо і дві соломини для кави.

*Какао* відпускають з молоком або вершками та морозивом. Правила подачі ті самі, що й кави з молоком.

*Шоколад* попередньо подрібнюють, подають так само, як какао. Шоколад зі збитими вершками готують на молоці, охолоджують, наливають у чашки або склянки, зверху кладуть збиті вершки. Чашки (склянки) ставлять на блюдечко з чайною ложкою; подають з правого боку.

*Молочні коктейлі* отримують при збиванні морозива і молока в електроміксері до утворення піни. Збиту суміш переливають у високий бокал або келих чи конічну склянку. Подають з правого боку на підставній тарілці з паперовою серветкою.

*Фруктові напої* готують з лимона, апельсинів, журавлини, фруктових і ягідних соків. Подають холодними у бокалах, конічних склянках на підставній тарілці з паперовою серветкою, справа кладуть соломинку. Прохолодний напій можна ставити на стіл у глечиках. Окремо подають харчовий лід у салатнику, поставленому на тарілку, або в льодниці та щипці для льоду.

На сьогодні найбільш поширеними є такі безалкогольні змішані напої: *аперитиви, коблери, крішони, фізи, пунші, джулепи* та ін.

*Крішони* готують на основі різних ягід і фруктів з додаванням сиропів, лимонного соку та мінеральної води. Найчастіше підготовлені ягоди або фрукти пересипають цукром, перекладають у крішонницю або глечик, додають лід, лимонний сік і мінеральну воду.

*Айс-крими* готують на основі соків, сиропів, молока, мінеральної води, які подають разом з морозивом у склянці з соломинкою та ложкою.

*Фраппе* відрізняються від айс-кримів тим, що всі компоненти збиваються у шейкері або електроміксері. Подають у склянках з соломинкою.

*Фізи* – ігристі пінливі напої, до складу яких звичайно входить мінеральна вода, соки з кислим смаком. Усі компоненти, крім мінеральної води, збивають у шейкері. Напій переливають у склянку, частково наповнену подрібненим льодом, і розводять мінеральною водою. Фіз прикрашають ягодами вишні або скибочками лимона; подають з двома соломинками.

*Коблери* відрізняються від інших змішаних напоїв великою різноманітністю фруктів і ягід. Велику склянку (коллінз) наповнюють на 2/3 подрібненим льодом, додають соки, які належить за рецептурою, сиропи, фрукти, ягоди і ретельно змішують. Подають коблери з соломинкою і чайною ложкою для фруктів.

*Джулепи* – освіжаючі напої з м'ятою. До їх складу входять соки, цукровий пісок, м'ята. Можна готувати джулепи на основі молока, кефіру, сиру, морозива. М'яту розтирають з цукровим піском і змішують з льодом та іншими компонентами, ретельно перемішують; готують і подають у склянці.

*Ег-ног* – молочно-фруктові напої з додаванням яйця або яєчного жовтка. Можна замінити молоко частково або повністю фруктовими, ягідними або овочевими соками. Змішують компоненти напою в шейкері або електроміксері; подають у склянці з льодом та соломинкою.

*Пунші* готують на основі чаю (іноді з додаванням молока). Крім того, до їх складу входять різні сиропи, соки, яйця, прянощі. Напій готують і подають у склянці гарячим або холодним (з льодом і соломинкою). Якщо до складу пуншу входять прянощі, напій перед подачею настоюють 5–10 хвилин.

*Фліти* – напої, до складу яких обов'язково входить яйце або жовток. Крім того, різноманітні сиропи, соки, молоко в кількості, меншій, ніж у напоях ег-ног. Компоненти попередньо охолоджують і змішують в електроміксері без льоду. Подають у склянках з соломинкою, зверху посипають мускатним горіхом, шоколадом, кавою або какао.

*Аперитиви* готують частіше на основі томатного, лимонного соків, кефіру, додають також тертий хрін, жовток, часник або зелену цибулю, сметану, свіжі огірки, сіль, перець. Компоненти охолоджують і змішують у шейкері; подають у склянці з соломинкою і кількома кубиками льоду.

## **6.10. Подача тютюнових виробів**

Сьогодні в багатьох ресторанах є зони для тих, хто палить. У будь-якому разі в преїскуранті завжди наявні сигарети, а в дорогих рестора-

нах відвідувачам пропонуються сигари. У світову практику також входить нова форма закладів – сигар-бари.

Замовлені сигарети подаються гостю на маленькому підносі. Запечатану пачку офіціант показує, підійшовши до гостя зліва, щоб він переконався в цілості упакування і наявності акцизної марки. Пачку офіціант тримає в лівій руці (великим пальцем притримує її зверху, іншими – знизу). Одержавши дозвіл, офіціант на підсобному столі розпечатує її і висуває дві-три сигарети. На маленький піднос кладе пачку, а поряд сірник або запальничку. При подачі сигарет з сірниками їх розміщують на столі зліва від гостя, а із запальничкою – справа. Попільницю ставлять на стіл справа від гостя. Якщо прикурюють від свічі, то сигарети подають в обнос (на маленькому підносі) з лівого боку. На цьому ж підносі знаходиться попільниця, яку офіціант ставить справа від гостя правою рукою. Невеликі попільниці ставлять кожному гостю, а більші – одну на двох. Попільниця сервірується заздалегідь у барах та нічних клубах. У ресторанах її подають за бажанням гостя. Заміна попільниці здійснюється після кожного недопалка. Процедура заміни однакова при обслуговуванні гостей і за столами, і в барі. Перш ніж забрати використану попільницю, її слід накрити, щоб попіл не потрапив на стіл або стійку бару. Забравши попільницю, офіціант відразу ставить на її місце чисту. При цьому зручно користуватися підносом.

Сигарний сервіс більш складний. Сигари повинні зберігатися в спеціальній шухляді або кліматичній шафі (хьюмідоре). Крім того, у ресторані мають бути спеціальні сигарні сірники і (або) кедрові палички, попільниця для сигар, щипці «гільйотина» або спеціальні круглі ножиці для їх обрізання та свічка.

Сигари пропонуються в сигарній шухляді. Відвідувач сам вибирає сигару. Потім офіціант підготовляє її. Деякі сигари упаковані в целофан, і їх необхідно звільнити від нього.

Сигару офіціант тримає в лівій руці за бандероль (шлейф сигари). Звільнити її від бандеролі чи ні, вирішує сам гість.

Кінчик сигари обрізають на 3 мм. Це необхідно для того, щоб зняти покриваючий кінець листочок і відкрити основну масу сигари.

Як правило, запалює сигару сам гість. Слід лише допомогти йому – піднести довгий сірник, який відразу ж після того, як сигара загориться, слід прибрати. Коли сигара загориться, її необхідно кілька секунд погріти над полум'ям свічки або кедрової палички.

Сигари звичайно подаються до діджестиву. Особливо добре поєднуються з ними деякі марки коньяків, портвейну, вишукані сорти вин.

### **6.11. Деякі правила етикету і норми поведінки за столом**

Етикет – це норми і правила поведінки, прийняті в суспільстві. Правила етикету передбачають, зокрема, уміння тримати себе за столом, пра-

вільно користуватися столовими наборами і та ін., уміння, яким однаково мають володіти офіціанти і гості ресторану.

Основні **правилами поведінки за столом** такі:

Не рекомендується сидіти занадто далеко від краю столу або занадто близько і класти лікті на нього. На столі мають знаходитися лише кисті рук. За столом треба сидіти прямо, злегка нахилившись вперед і на всьому сидінні, а не на його краї.

Серветку беруть з тарілки, коли починають подавати страви. Її слід розгорнути і, складену вдвоє, покласти на коліна так, щоб нижня її половина виступала над верхньою на 2–3 см; об верхній її край витирають пальці. Серветку прикладають до губ перед тим, як узяти бокал або келих, щоб на склі не залишилися сліди жиру. Поївши, серветку не згортають, а кладуть зліва від тарілки. Паперову серветку кладуть на використану тарілку.

Тости, хліб, а також булочки, печиво, пиріжки, фрукти прийнято брати руками. Хліб слід обережно відламувати маленькими шматочками, а потім, за бажанням, намазувати їх маслом, паштетом чи ікрою.

Існують певні **правила і при користуванні столовими наборами**:

Ложку тримають між великим і вказівним пальцями, причому її ручка злегка упирається в середній палець, до рота її підносять злегка на висхідній.

Під час вживання їжі ніж тримають у правій руці, виделку – в лівій. Якщо користуються лише виделкою, її тримають у правій руці.

Розрізаючи страву, виделку тримають під невеликим кутом до тарілки, а не перпендикулярно їй, що виключає можливість зісковзування; не варто нарізати відразу кілька шматків. Якщо на столі січені страви – котлети, зрази, тефтельки, голубці, їх вживають лише виделкою. Такі страви, як омлет, овочі, запіканки, вживають тільки за допомогою виделки. Якщо доводиться під час вживання їжі взяти хліб чи випити води, ніж і виделку кладуть на тарілку так, як їх тримали: ніж ручкою вправо, виделку – вліво. Закінчивши їсти, ніж і виделку кладуть у тарілку поряд ручками вправо.

**Кожна страва має свої особливості вживання**

*Ікру зернисту осетрових і лососевих риб* кладуть лопаткою на тарілку. Лопатку залишають в ікорниці. На край цієї ж тарілки кладуть масло, потім на шматочок хліба намазують масло й ікру, притримуючи його на тарілці двома пальцями.

*Бутерброди, сендвічі* їдять за допомогою ножа і виделки.

*Рибні, м'ясні делікатеси* переносять на закусочну тарілку виделкою, їдять за допомогою ножа і виделки. Не слід підносити ніж до рота і накладати їжу на виделку ножем.

*Салати* їдять виделкою, тримаючи її в правій руці. Шматочком хліба в лівій руці можна підсунути салат на виделку.

*Гарячі закуски* вживають безпосередньо з посуду, в якому вони готувалися, закусочною виделкою.

*Жульєн із птиці або дичини, гриби в сметані* їдять із кокотниць, користуючись кокотною виделкою або чайною ложкою.

*Раків* із загального блюда перекладають на тарілку ложкою. Раків можна брати руками або за допомогою спеціального столового набору.

*Бульйон, пюре* їдять бульйонною або десертною ложкою, притримуючи лівою рукою ручку чашки. Піріжок не розламують, а відкушують від цілого. Бульйон у чашці можна допити ковтками з чашки.

*Суп* їдять, черпаючи ложкою від себе. Галушки, локшину, картоплю за необхідності розламують ложкою.

*Рибні гарячі страви* вживають за допомогою рибного набору (виделки і ножа). Виделкою відокремлюють м'якоть риби від кістки, притримуючи ножем. Рибу ножем не ріжуть. За відсутності рибного набору рибу їдять двома виделками: виделкою в правій руці відокремлюють м'якоть від кістки, виделкою в лівій – кладуть шматочок риби в рот. Якщо є лише одна виделка, її беруть у праву руку. Іноді на стіл зліва ставлять невелику тарілочку для кісток.

*Гірчицю і сіль* беруть спеціальними ложечками. Гірчицю кладуть на дно тарілки справа.

*Страви з птиці та дичини* слід вживати за допомогою виделки і ножа, а коли м'ясо буде зрізане до кістки, можна взяти її рукою і доїсти м'ясо, яке залишилося.

*Котлети по-київськи.* Перед вживанням ближче до кісточки виделкою роблять прокол, даючи можливість маслу частково витікати на крутон, потім їдять за допомогою столових наборів (ножа і виделки), починаючи з гострого кінця.

*Довгі макарони* слід розділяти виделкою.

*Пельмені* наколоють на виделку і кладуть цілими до рота, щоб не викидав сік.

*Солодку траву*, наприклад компот з вишні, подану в скляній креманці на підставній тарілці, їдять десертною ложкою. Кісточки ложкою кладуть на тарілку; пити з креманки не прийнято.

*Морозиво* їдять чайною ложкою або спеціальною ложкою для морозива.

*Тістечка* з м'якою консистенцією їдять за допомогою десертної виделки. Тістечка, які легко кришаться (піскове, мигдальне) їдять, тримаючи в руці. Тістечка, булочки з кремом та іншими начинками їдять, тримаючи їх у руці.

*Печиво* їдять, відламуючи по шматочку.

*Чай і каву* п'ють з чашки, ложечку після розмішування цукру кладуть на блюдце.

*Яблука і груші* кладуть на десертну тарілку, розрізаючи фруктовим ножем на чотири чи вісім частин. Потім їх очищують від шкірки і видаляють серцевину. Скибочки беруть рукою або виделкою.

*Персики й абрикоси* великих розмірів надрізають і розламують навпіл, видаляють ножем кісточку. Половинки персика їдять за допомогою ножа і виделки; половинки абрикоса їдять не розрізаючи.

*Мандарини* очищують від шкірки рукою і скибочки беруть руками.

*Апельсин* беруть у ліву руку і фруктовим ножем надрізають шкірку до м'якоті скибочками (6–8 скибочок) і відокремлюють смужки від м'якоті, щоб вийшла квітка; за допомогою ножа відокремлюють білу волокнисту м'якоть, а потім розділяють на скибочки. Їх беруть руками, кісточки виймають з рота за допомогою чайної ложки і кладуть на тарілку.

*Банан* беруть у ліву руку, підрізають його верхню частину, щоб легше було зняти з нього шкірку. Аби банан не зламався, його очищують до половини і їдять, тримаючи в правій руці.

*Грейпфрут* подають розрізаним навпіл упоперек, середину відокремлюють від шкірки, посипають цукром і їдять десертною ложкою.

*Сливи* розламують і ножем видаляють кісточку.

*Виноград*, нарізаний на гронця, беруть лівою рукою, а правою кладуть ягоди до рота по одній штучці. Кісточку виймають з рота на чайну ложку і кладуть на тарілку.

*Кавун*, нарізаний на сегменти зі шкіркою, кладуть на тарілку шкіркою вниз. Потім, користуючись фруктовим ножем і виделкою, відрізають по шматочку і їдять за допомогою виделки, попередньо ножем видаливши насіння.

### **Контрольні питання:**

1. Які існують заборони в рекомендації вин?
2. Як декантують червоні вина?
3. Яка температура подачі гарячих закусок?
4. Яка температура подачі холодних закусок?
5. Як подають національні страви в керамічних горщиках?
6. Які правила подачі солодких страв і фруктів?
7. Які правила при користуванні столовими наборами?
8. Як підготовляють сигару до подачі?

## Тема 7. БАНКЕТИ І ПРИЙОМИ

### 7.1. Організація і види банкетів

Банкети залежно від форми обслуговування можна поділити на кілька видів: *банкет-прийом за столом з повним обслуговуванням офіціантами*; *банкет-прийом за столом з частковим обслуговуванням офіціантами*; *фушет*; *коктейль*; *банкет-прийом зі змішаним обслуговуванням*; *банкет-чай*. Перші два з них, у свою чергу, можуть бути сніданком, обідом або вечерею.

Організація будь-якого банкету включає прийом і оформлення замовлення, підготовку до проведення та обслуговування. Організована і чітка робота з підготовки й обслуговування банкету залежить від того, наскільки докладно і вчасно обумовлені і погоджені всі деталі між замовником і адміністрацією ресторану. Тому бажано, щоб той, хто буде безпосередньо керувати підготовкою банкету й обслуговуванням гостей, був докладно поінформований про особливості цього замовлення.

Замовлення на обслуговування весіль, ювілеїв та інших торжеств приймає директор, метрдотель або адміністратор, а на великому підприємстві ресторанного господарства, де є стіл замовлень, – черговий адміністратор столу замовлень. При оформленні замовлення із замовником погоджуються дата обслуговування торжества, кількість учасників, вид обслуговування, привід для влаштування банкету (ювілей, зустріч, проводи або весілля і т.ін.), місце проведення (найменування або номер залу, кабінету), час початку і закінчення обслуговування, зразкове меню і попередня вартість замовлення з націнками на продукцію, встановленими для даного підприємства.

При прийомі замовлення замовнику пропонують ознайомитися з приміщенням для банкету, погоджують з ним план розміщення столів, місця для почесних гостей (якщо це банкет за столом, то план розміщення гостей за кожним столом окремо, виходячи з норми 60–80 см на одну людину), зразкове оформлення банкетного залу. Уточнюється, чи буде поданий гостям коктейль-аперитив, чи потрібні квіти для прикрашання залу, музика і місце для танців. У замовленні вказуються номер телефону, адреса відповідального замовника, його прізвище, дата і час початку банкету, кількість учасників та спосіб розрахунку. При виїзних прийомах-банкетах варто передбачити оплату витрат, пов'язаних з виїздом, боєм і втратою посуду, понаднормовою роботою обслуговуючого персоналу. Замовлення на банкет може бути прийняте задовго до його проведення. Однак меню страв, які будуть подаватися, і преїскурант вин зазвичай погоджують із замовником за 2–4 дні до призначеної дати, виходячи з наявності продуктів у ресторані і передбачуваного їх надходження. Індивідуальний замовник при попередньому оформленні замовлення по-



винен внести в касу підприємства аванс у розмірі не менше 50% вартості замовлення на підставі виписаного бухгалтерією прибуткового касового ордера.

Замовлення на обслуговування торжества від підприємства (організації, установи) приймається за наявності гарантійного листа, в якому вказуються дата і час обслуговування, кількість учасників, вартість замовлення, прізвище особи, уповноваженої на його оформлення, номер розрахункового рахунка підприємства (організації, установи). Вартість погодженого замовлення оплачується повністю не пізніше ніж за три дні до його виконання по безготівковому розрахунку.

При підготовці до банкету слід визначити кількість офіціантів та інших працівників, необхідних для його обслуговування. Кількість офіціантів розраховують залежно від складності меню, частоти зміни столових наборів; віддаленості банкетного столу від роздачі, сервізної, посудомийної, буфетів, розміщення підсобних столів, забезпеченості посудом, столовими наборами і т.ін.

## **7.2. Банкет-прийм з повним обслуговуванням офіціантами**

Банкети за столом з повним обслуговуванням офіціантами найчастіше влаштовуються на дипломатичних та офіційних прийомах, де гостей розсаджують за столом відповідно до протоколу. Але це не означає, що цей вид обслуговування не застосовується при обслуговуванні банкетів, які мають товариський характер, з довільним розміщенням гостей. Кількість учасників таких банкетів звичайно коливається від 8 до 50 осіб і лише в рідких випадках вона може складати понад сто осіб.

У меню банкету включається порівняно невелика кількість холодних закусок, одна гаряча, для банкету-обіду – обов'язково суп, другі гарячі і десертні страви, фрукти, напої. Необхідно дотримуватися певного порядку подачі страв і закусок. На початку банкету подається холодна рибна закуска і свіжі овочі, потім закуски із м'яса, птиці, дичини. Після холодних подають гарячу закуску, за нею – суп, після супу – гарячі страви із риби, м'яса, птиці, дичини та овочів. Закінчується банкет подачею десерту, фруктів і гарячих напоїв – кави, чаю.

Неодмінна умова обслуговування таких банкетів – швидкість подачі страв, напоїв і зміни столових наборів, тому що час для обслуговування гостей за столом не повинен перевищувати 45–50 хвилин. Це потребує великої кількості офіціантів високої кваліфікації. Практика показує, що на банкетах з повним обслуговуванням найбільш доцільно виходити з норми три офіціанти на 12–16 учасників банкету, при цьому два з них подаватимуть страви, третій – вина. При подачі обмеженої кількості страв – 4–5 – і безпосередній близькості до банкетного столу підсобних столів, роздавальної, сервізної, буфету допускається обслуговування

офіціантами, які суміщають подачу страв і напоїв. Для обслуговування прийомів на вищому рівні кількість їх може бути збільшена. У цьому випадку в парі з кожним офіціантом, який подає страви, працює офіціант, який подає напої. Нижче докладно розповідається про організацію підготовки й обслуговування такого банкету, наводиться меню, дається розрахунок необхідної кількості посуду, столових наборів, столової білизни, викладаються правила сервірування столу, та подачі страв і напоїв.

### **Меню банкету-обіду на 24 персони:**

Аперитив-коктейль

Вина – напівсолодкі

Соки – виноградний, томатний, вишневий і т.ін.

Тютюн – сигарети, цигарки

*Холодні закуски*

Масло вершкове

Ікра зерниста, розтягаї

Овочі свіжі натуральні (огірки, помідори, редис)

Сьомга малосольна з лимоном

Асорті м'ясне з гарніром, соус-хрін з оцтом

*Гаряча закуска*

Жульєн із м'яса птиці

*Супи*

Пюре зі спаржі

*Другі гарячі страви*

Судак відварний, соус польський

Котлети по-київськи

*Десерт*

Морозиво, фрукти

Гарячі напої

*Кава, чай*

Горілка, вина столові – біле і червоне, шампанське, коньяк, лікер, води мінеральна і фруктові

До закусок – холодних і гарячих – подаються горілка і горілчані вироби; до рибної гарячої страви – біле сухе вино; до м'ясної гарячої страви – червоне сухе; до десерту – шампанське; до гарячих напоїв – коньяк, лікер.

Обслуговують банкет шість офіціантів, з них четверо подають страви, два – вино.

Офіціанти, які подають страви, вносять закуски і страви в банкетний зал, обносять гостей; разом з офіціантами, що подають напої, роблять заміну посуду та столових наборів, допомагають у підготовці чергової стра-

ви до подачі, готують і подають каву та чай. При зборі гостей подають аперитив.

Офіціанти, які подають вина, працюють у парі з офіціантами, які подають страви. Вони зустрічають гостей у банкетному залі, допомагають їм розміститися за столом. У процесі обслуговування вони вчасно наповнюють напоями чарки, бокали, фужери. Залежно від порядку обслуговування і меню подають деякі закуски, гарніри, соуси, хліб, змінюють столові набори, подають попільниці, сигарети, слідкують за порядком на столі.

Після того як замовлення прийнято, метрдотель з урахуванням меню і кількості офіціантів складає розрахунок-заявку. Цей розрахунок і один екземпляр замовлення-рахунка метрдотель передає на виробництво для виконання.

Кількість посуду (блюд, ікорниць та ін.) визначається кількістю офіціантів, які подають закуски і страви, незалежно від замовлених порцій.

Для підготовки буфетної продукції складається заявка, яка передається в сервіс-бар (буфет). Потім складається заявка на посуд і столові набори в кількості й асортименті, необхідних для обслуговування банкету, і передається в сервізну.

У день банкету метрдотель проводить з офіціантами інструктаж, під час якого повідомляє, хто і на честь кого або якої події влаштовує банкет, уточнює час його початку, кількість і склад учасників за національністю, статтю, віком і т.ін. Обов'язково знайомить з планом розміщення столів та кількістю гостей за кожним з них, з планом розміщення учасників банкету за столом, повідомляє меню страв і напоїв, особливості сервіровки банкетного столу, а також уточнює, чи буде поданий аперитив, які напої і закуски подавати під час аперитиву, скільки приблизно він буде продовжуватися, де подавати каву і чай, скільки кавових столів доведеться обслуговувати і т.ін. Метрдотель виділяє офіціантів для розміщення, сервірування та оформлення банкетних столів, підготовки аперитиву, кавового залу і сервірування кавових столів, для одержання і підготовки буфетної продукції.

*Меблі.* Для проведення банкету необхідні: столи банкетні, стільці, крісла або напівкрісла тверді або напівм'які для кожного учасника банкету (стільці і крісла з високими спинками не рекомендуються, тому що вони ускладнюють роботу офіціантів при обслуговуванні), столи підсобні для офіціантів або серванти, якщо кава подаватиметься в окремому залі – столи кавові, стільці, крісла, напівкрісла, дивани і т.ін.

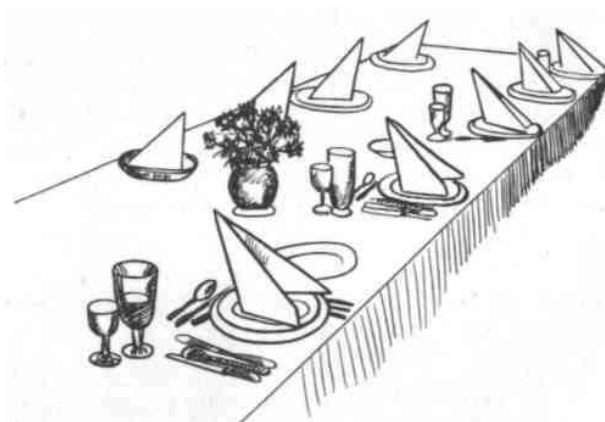


Рис. 56. Банкетний стіл

Банкетний стіл має бути 1,2–1,5 м завширшки. У залі або приміщенні, де систематично влаштовуються банкети, бажано мати спеціальні банкетні столи зі вкладними щитами на ніжках-опорах, розташованих не по кутах столу, а в його середині, за 30–40 см від краю поверхні. Кожний стіл може бути використаний для банкету з різною кількістю учасників. Такі столи стійкі, а для гостей, зручні тим, що кількість ніжок-опор незначна, та й ті розташовані так, що не заважають сидячим за ними. За відсутності спеціальних банкетних столів можуть бути використані звичайні квадратні або прямокутні обідні столи, з яких складають банкетний стіл необхідних розмірів.

Для банкету з невеликою кількістю учасників найбільш зручними є круглі столи. Вони можуть бути розбірними, зі знімними сегментами різних розмірів. Змінюючи сегменти, той самий стіл можна використовувати для розміщення від 8 до 30 чоловік. Якщо кава подаватиметься в окремому залі, знадобляться столи невеликих розмірів, бажано круглі або овальні, щоб за кожним з них сиділо не більше 10–12 осіб.

*Розміщення столів.* Залежно від площі банкетного залу, його конфігурації, кількості учасників банкету, розташування дверей і вікон, колон або ніш столи ставлять посередині залу прямою лінією, однією або кількома паралельними лініями з об'єднуючим перпендикулярно розташованим щодо них столом; круглий стіл зазвичай ставлять в центрі залу. Місця за столом, встановленим перпендикулярно до інших столів, як правило, призначаються для почесних гостей. При розміщенні столів слід враховувати, що жодний із учасників банкету не повинен сидіти спиною до почесних гостей.

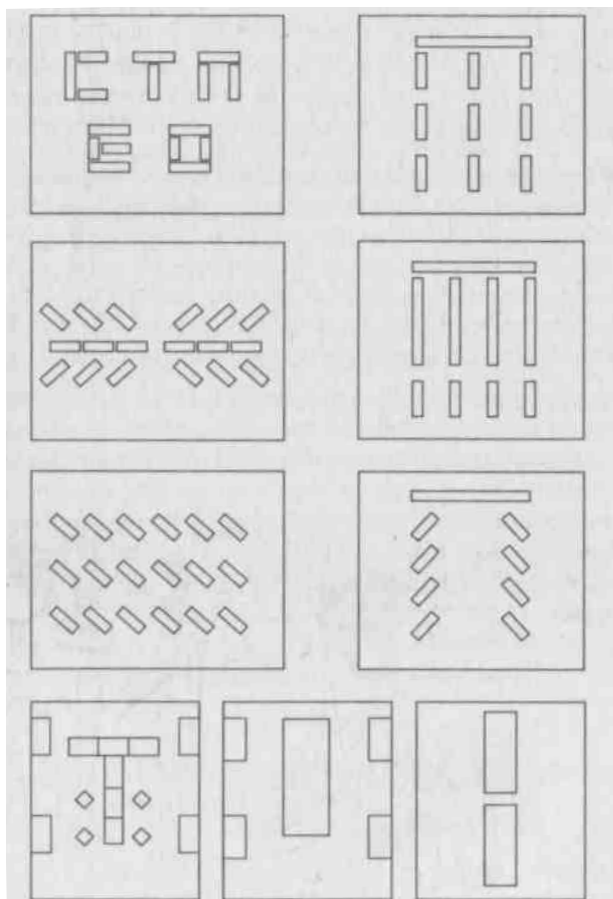


Рис. 57. Варіанти розташування столів на банкетах

Розставлені столи вирівнюють у прямі рівні лінії як по довжині, так і по висоті. Незначні нерівності банкетного столу, складеного з окремих столів, а також нестійкість їх усувають підкладанням під ніжки або кришки коркових пробок-зрізів, гумових або пластмасових пластинок, які мають бути приховані. За необхідності столи скріплюють між собою, і у всіх випадках обов'язково треба переконаватися в їх міцності і стійкості.

Бажано передбачити проходи завширшки 1–2 м між столом почесних гостей і основними столами, розміщеними перпендикулярно до нього кількома паралельними лініями. Якщо стіл для почесних гостей сервірують з одного боку, він може бути вузьким, але ширина його має складати не менше 70 см.

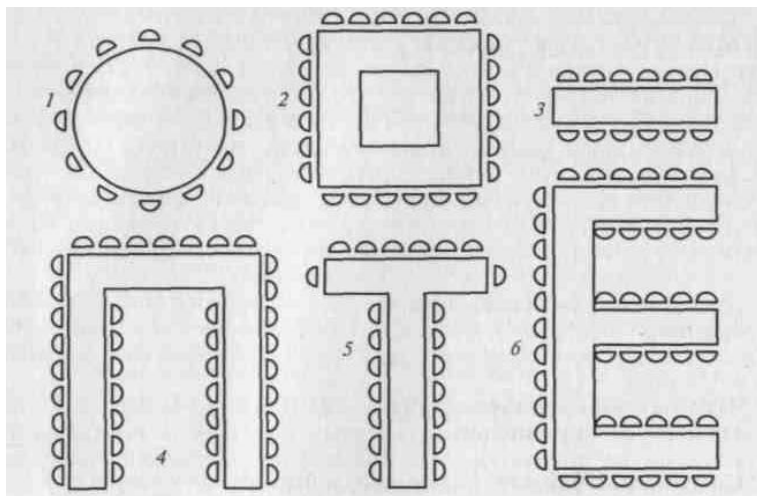


Рис. 58. Форма банкетних столів:

1 – круглий; 2 – квадратний з однобічною сервіровкою; 3 – прямокутний;  
4 – у формі букви «П»; 5 – у формі букви «Т»; 6 – у формі букви «Ш»

Крім банкетних столів, біля стін, колон залу, в його кутах чи в сусідньому з ним приміщенні ставлять підсобні столи або серванти для запасних предметів сервіровки, напоїв і т.ін. Кількість їх залежить від площі і конфігурації залу, віддаленості від нього сервізної, кухні та буфету. Зазвичай один підсобний стіл або сервант для обслуговування 12–15 гостей повністю забезпечує умови для нормальної роботи офіціантів.

Розмістивши столи, розставляють стільці, крісла чи напівкрісла. Їх ставлять у ряд на деякій відстані від столу, забезпечуючи цим вільний підхід до нього.

*Накриття столів скатертинами.* Закінчивши роботу, пов'язану з розміщенням столів, їх застеляють скатертинами, попередньо накривши товстою м'якою тканиною (мулетоном, шинельним сукном, фланеллю, байкою), яка заглушає шум у залі, запобігає биттю посуду, всмоктує рідину, випадково розлиту на скатертину, вирівнює поверхню столу.

Банкетний стіл бажано застеляти однією скатертиною потрібного розміру. Спуск її зі столу має складати 20–30 см. При більшому спуску скатертина заважатиме тим, хто сидить, при меншому – надаватиме столу непривабливого вигляду. Якщо по торцях столу не передбачено розміщення гостей, там спуск скатертини може бути трохи більшим, ніж з бічних сторін, але не коротшим. Стіл, який з'єднує лінії столів і стоїть перпендикулярно до них, може сервіруватися з одного боку. У цьому випадку спуск скатертини з боку, зверненого в зал, має складати 10–15 см від підлоги.

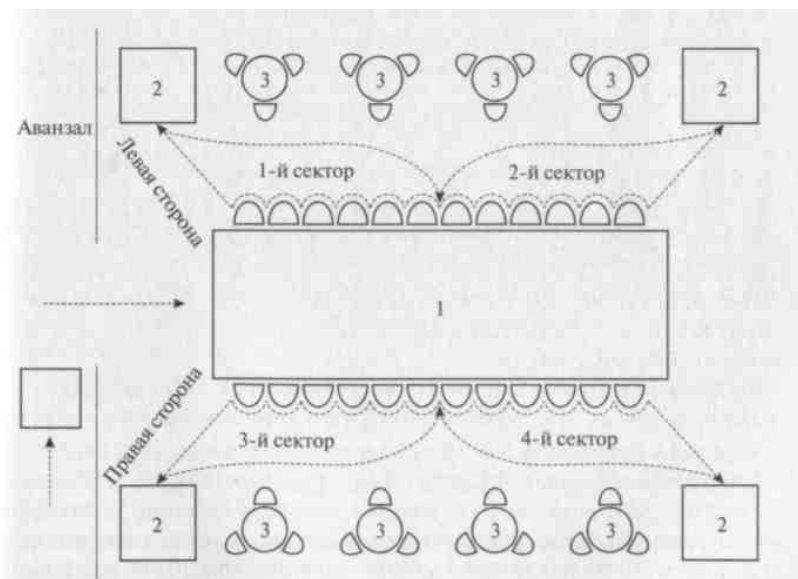


Рис. 59. Розташування місць на банкеті з повним обслуговуванням офіціантами:  
1 – стіл для гостей; 2 – підсобні столи для офіціантів; 3 – кавові столи

Кінці скатертини повинні спадати на кутах столу вільно, не торкаючись підлоги. Винятком є кути, де скатертина спадає нижче. У цих випадках їх акуратно вирівнюють і скріплюють. Круглий стіл застеляють однією спеціально пошитого відповідно до розміру його поверхні скатертиною або кількома звичайними, накладаючи їх одна на одну і підгортаючи зайву довжину та низько звисаючі кути.

### ***Сервірування столу***

При сервіруванні банкетного столу порядок розміщення посуду, бокалів, фужерів, чарок і розкладання столових наборів узгоджуються з порядком і черговістю подачі закусок, страв та вин.

Сервірування починають з розміщення мілких столових тарілок, які служать лише підставкою під тарілки закусочні, глибокі або під чашки бульйонні. Визначивши центр столу, на одній з його сторін ставлять першу – центральну тарілку, справа і зліва від якої розставляють на відстані 60–80 см одна від одної певну кількість тарілок відповідно до плану розміщення гостей. Потім ставлять тарілки на другому боці столу – одну напроти одної.

Іноді до розміщення тарілок з одного боку столу розставляють стільці відповідно до кількості учасників банкету на однаковій відстані один від одного. Потім з другого боку, орієнтуючись на вже розставлені стільці, розставляють тарілки напроти кожного з них. Після цього стільці відсувають і ставлять тарілки з іншого боку.



Рис. 60. Сервірування столу для банкету з повним обслуговуванням офіціантами

При розміщенні тарілок дотримуються таких правил:

- борт тарілки має бути на відстані 1–2 см від краю столу;
- знак фірми, підприємства, зображений на тарілці, має бути перед гостем;
- на тій ділянці столу, де призначені місця для почесних гостей, тарілки розставляють з дещо більшим інтервалом одна від одної;
- не рекомендується ставити тарілки над ніжками столу (вони заважатимуть тому, хто сидить за столом).

Після розміщення столових тарілок на них ставлять закусочні по одній на кожну, а після того, як будуть розкладені столові набори, зліва, за 10–15 см, піріжкові. Якщо до гарячої страви з м'яса, птиці або дичини передбачено салат зі свіжої зелені, його розкладають на закусочні тарілки, які ставлять перед подачею страви на місце піріжкових, а піріжкові при сервіруванні столу ставлять, відповідно, подальше від його краю.

Слідом за тарілками розкладають столові набори. Справа від столової тарілки кладуть столовий ніж, лезом до неї так, щоб половину його прикривав борт тарілки; поряд з ним справа – ніж рибний, справа від нього – бульйонну ложку заглибленням догори, а справа від неї – закусочний ніж, також лезом до тарілки.



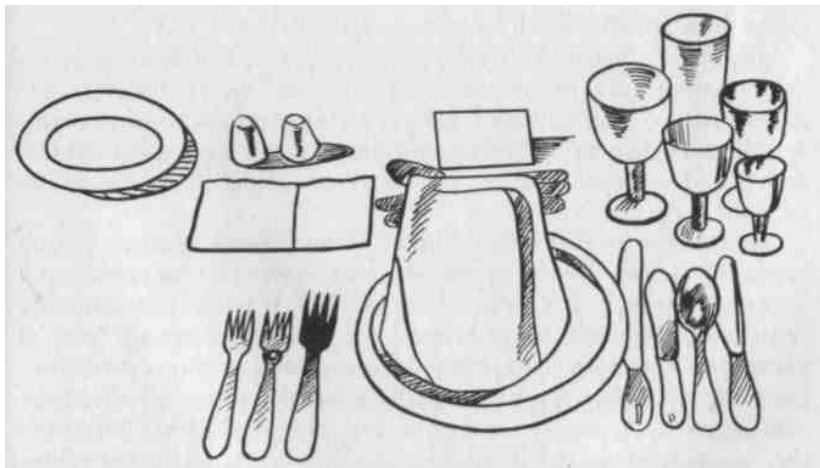


Рис. 61. Один із видів сервіровки банкетного столу

Зліва від столової тарілки ріжками догори кладуть столову виделку, яка, як і столовий ніж, має бути наполовину прикрита тарілкою. Лівіше від столової ложки кладуть рибну виделку, а поряд з нею, лівіше – закусоchnу, ріжками догори. Кінці ручок всіх наборів повинні лежати на одній прямій лінії, паралельній до краю столу, за 1–2 см від неї.

Набори для десерту і фруктів – ложку, виделку і ніж краще класти за столовою тарілкою паралельно один до одного. Ложку і ніж кладуть ручками вправо, виделку – вліво. Їх можна покласти і за кришталем групою (ручки всіх наборів мають бути звернені вправо або розташовані під кутом до краю столу).

Індивідуальний ніж для масла кладеться на край піріжкової тарілки паралельно або перпендикулярно до краю столу.

Якщо в меню передбачено суп, який подається у тарілках, на стіл кладуть столову ложку. Її використовують, якщо в меню передбачено кілька видів супів, один з яких подається в тарілках. У цьому випадку при подачі супу в бульйонній чашці бульйонна ложка подається разом із супом, а столову відразу забирають.

Класти на банкетний стіл при попередньому сервіруванні ще якінебудь столові набори для закусок і страв, включених у меню банкету, небажано. Закусочні ніж і виделку можна класти не на скатертину, а на закусочну тарілку, під серветку, особливо якщо в меню включені дві гарячі страви і суп. Закінчивши сервірування столу наборами, розставляють фужери, чарки, бокали. Їх ставлять за столовою тарілкою, а краще – правіше від неї, напроти наборів. Спочатку на столі розставляють фужери. Їх ставлять за столовою тарілкою так, щоб основа ніжок знаходилася на

відстані 3–5 см від її борту. Ближче до тарілки – місце для десертних наборів. При зміщенні фужера вправо – його місце біля кінчика леза столового ножа.

Розставивши і вирівнявши фужери в пряму лінію, справа від кожного з них (паралельно краю столу або під деяким кутом до нього) ставлять чарку для вина – лафітну або рейнвейну (нижчу), а справа від неї – горілочну.

У другому ряду, між фужером і чаркою для вина, ставлять бокал для шампанського, справа від нього – чарку для вина (рейнвейну або лафітну). Коньячні та лікерні чарки ставлять на стіл перед подачею коньяку і лікеру до кави. Якщо в меню передбачено подачу до супу кріпленого вина, для нього ставлять мадерну чарку у перший ряд – між чарками для горілки і вина. Скліянка для соків ставиться в другий ряд, справа від чарки для вина.

Якщо в меню не передбачено закуски або одну із гарячих страв (рибна або м'ясна), не подається і супутній їм напій, а тому стіл не сервірується і чаркою для нього.

Закінчивши сервірування столу кришталем, розкладають полотняні серветки для індивідуального користування. Їх згортають, надаючи певної форми і кладуть на закусочні тарілки кожному гостю.

*Оформлення банкетного столу квітами.* Щоб прикрасити стіл використовують свіжозрізані квіти – як садові, так і польові. Винятком є квіти з різким або терпким запахом. Їх ставлять у вази, наповнені свіжою водою. Вази і квіти не повинні бути високими, тому що під час банкету вони будуть загороджувати гостей, які сидять напроти і цим заважати бесіді. Вази з квітами ставлять уздовж усього столу по його осі на деякій відстані одна від одної, дотримуючись при цьому симетрії. Найкращу вазу ставлять у центрі столу, напроти столових наборів організатора банкету і почесного гостя. Не слід перевантажувати вази квітами. У низькі, але широкі можна насипати дрібну, добре промиту гальку й у неї застромити стебла квітів, надаючи кожному з них потрібного нахилу. Останнім часом для цього використовують спеціальні наколки – пластини діаметром 5–7 см і висотою 1 см з тонкими голками, що виступають вгору на 2–3 см. На них наколюють квіти в різних комбінаціях як за кольором, так і нахилом та висотою стебел. Наколку прикривають зеленню або засипають галькою. Така ваза створює враження природно зростаючих у ній квітів, а важка основа наколки і голки добре утримують стебло в потрібному положенні.

Для оформлення столу квітами з тонкими або слабкими стеблами найбільш зручними є пристосування-сітки. По краях пластини-основи закріплені металеві стійки-опори довжиною 5–7 см, до яких на висоті 1 см над пластиною припаюють металеву сітку з чарунками розміром 3–5

см. Потім до верхньої частини стійок-опор припаюють другу сітку на відстані 4–5 см від першої, попередньо підготовлену у вигляді шапки гриба. Стебла квітів слід пропустити крізь чарунки обох шарів сітки, що надасть їм стійкого положення. Вазу наповнюють водою і прикривають сітку зеленню або добре промитою галькою, як зазначалося вище. Банкетний стіл можна прикрасити квітами, уклавши їх поодиночки або групами безпосередньо на скатертину уздовж осі столу або на «доріжку», виложену із зелені.

Круглий банкетний стіл прикрашають квітами, ставлячи їх в одну велику вазу так, як описано вище, у центрі столу. При діаметрі столу більше 3 м, крім квітів у вазі, в центрі столу на скатертині можна викласти красиву замкнену доріжку із зелені та квітів. Спеції, попільниці, сигарети ставлять на стіл обов'язково. Сільнички, наповнені подрібненою сіллю «Екстра», а перець – чорним, а іноді й червоним меленим перцем, розставляють на столі попарно, на лінії кришталю, через один столовий набір. При цьому сіль ставлять зліва, перець – справа.

У відкриті набори для спецій слід вставити маленькі ложечки, а із закритих при користуванні їх вміст має висипатися вільно.

Попільниці, сигарети, сірники при сервіруванні столу ставити не обов'язково, тому що відповідно до етикету за столом палять лише після десерту. Якщо гість усупереч цьому закурює, офіціант зобов'язаний негайно поставити для нього попільницю. За бажанням замовника попільниці можна принести на стіл і при сервіруванні. Їх ставлять через столовий набір там, де немає спецій, або кожному гостю. Бажано, щоб попільниці були невеликих розмірів. Сигарети подаються у відкритих пачках, а краще в сигаретницях в асортименті. Поряд із сигаретами кладуть сірники.

Оформлення банкетного столу живими квітами можуть доповнити канделябри із запаленими свічками. Їх м'яким світлом буде освітлюватися лише банкетний стіл і люди, які за ним сидять. Весь же інтер'єр банкетного залу залишиться у півморку. Не буде видно ні деталей оздоблення та оформлення залу, ні рух офіціантів, що відволікають увагу. Серванти або підсобні столи офіціантів у такому разі освітлюються також свічками, але слабше, ніж банкетний стіл. У цьому випадку гостей запрошують за стіл при загальному електричному освітленні і запалених свічках. Після того як учасники банкету займуть місця за столом, загальне освітлення вимикається, і починається обслуговування. При сервіруванні банкетного столу рекомендується до столового набору кожного учасника банкету зліва за пиріжковою тарілкою покласти картку-меню, надруковану типографським способом або на друкарській машинці. У ній вказується характер банкету – сніданок, обід чи вечеря, порядок подачі закусок, страв і напоїв. Якщо банкет влаштовується на честь іноземної делегації, меню має бути надруковане двома мовами.



*a*



*б*

Рис. 62. Зали підготовлені до банкету з повним обслуговуванням офіціантами:  
а – круглими столами; б – прямокутними столами

За кілька хвилин до запрошення гостей до столу розкладають хліб. Батони білого хліба ріжуть упоперек, хліб формовий розрізають уздовж на дві рівні половинки, а потім нарізають шматками. Товщина окремого шматка – 6–10 мм. Пшеничний хліб кладуть на піріжкові тарілки, по два-три шматки верхньою скоринкою вліво зліва; житній також кладуть по два-три шматки справа від білого верхньою скоринкою від гостя, м'якушкою вліво. Можна подати хліб, спечений у вигляді маленьких круглих булочок, по дві-три штуки на тарілку.

Якщо до ікри передбачені розтягаї, кулеб'яка, тости і т.ін., вони кладуться на борт піріжкової тарілки перед хлібом або подаються з ікрою, бажано теплими і загорненими в полотняну серветку. По закінченні сервіровки банкетного столу на підсобних столах розставляють посуд, столові набори, серветки для зміни і заміни залежно від меню, черговості подачі і схеми обслуговування. Тарілки, блюдця, попільниці ставлять гірками, набори за видами розкладають групами біля відповідного посуду і т.ін. Можуть знадобитися чарки і фужери, серветки, набори для розкладання страв і т.ін.

У шафу підігріву ставлять необхідну кількість столових тарілок і бульйонних чашок, а посуд і набори, які не потребують підігрівання, розставляють на серванти або підсобні столи в банкетному залі чи в підсобному приміщенні в зручному для роботи порядку. За 15–45 хвилин до початку банкету за розпорядженням метрдотеля до залу вносяться напої (крім шампанського, коньяку та лікеру). Плшки мають бути чистими, шийки їх ретельно очищені від сургучу і смолки, коркові пробки витягнуті. Напої розставляють на ті ж підсобні столи в зручному для роботи порядку, етикетками, зверненими в зал, і накривають серветками.

*Розміщення гостей за банкетним столом і черговість їх обслуговування*

При організації офіційних банкетів-прийомів питанню розміщення їх учасників за столом, а отже, і черговості їх обслуговування надається велике значення. Дотримуються такі правила розміщення гостей за столом: першим вважається місце справа від хазяйки прийому-банкету, другим – справа від хазяїна; за відсутності жінок першим вважається місце справа від хазяїна, другим – зліва від нього. Гість високого рангу може сидіти напроти хазяїна; у цьому випадку другим буде місце справа від хазяїна. Якщо хазяйка прийому-банкету відсутня, її місце може зайняти одна із запрошених жінок (з її згоди). Жінкам при обслуговуванні віддається перевага. Однак це правило іноді порушується. Почесні гості на знак поваги, за погодженням із хазяїном, обслуговуються раніше, ніж хазяйка. Виходячи з цього існують різні схеми розміщення і черговості обслуговування.

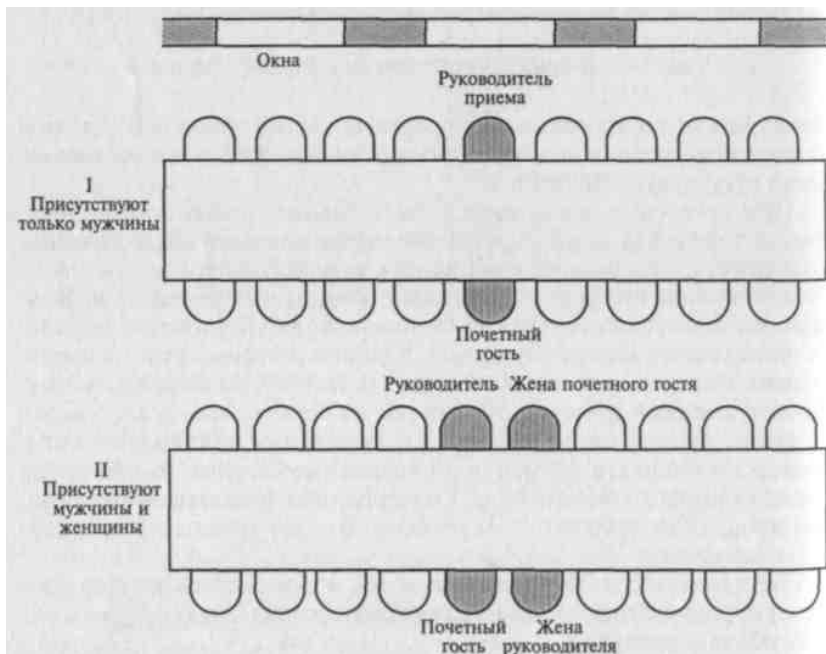


Рис. 63. Схема розміщення гостей на офіційному прийомі

Вікна

Керівник прийому

**I**

Присутні тільки чоловіки

Почесний гість

Керівник. Дружина почесного гостя

**II**

Присутні чоловіки та жінки

Почесний гість

Дружина керівника

На банкетному столі відповідно до плану розміщення гостей до столового набору кожного учасника банкету кладеться картка, в якій вказуються прізвище, ініціали, а іноді звання запрошеного. Щоб гості попередньо ознайомилися з відведеними їм місцями і своїми сусідами по столу, у приміщенні, призначеному для збору учасників банкету, виставляється план розміщення гостей за банкетним столом.

Для кращої орієнтації гостей вхід у банкетний зал на плані позначається стрілкою. Для плану може бути використаний стіл, бажано зі склом, а краще спеціальна підставка, яка за конструкцією нагадує пюпітр музикантів.

### ***Обов'язки метрдотеля***

Зібравши офіціантів після сервірування столів та інших підготовчих робіт, метрдотель роз'яснює їм особливості приготування деяких закусок, страв і напоїв, включених у меню банкету, та послідовність їх подачі. Крім того, він розподіляє по секторах обслуговування за столом, доручаючи подачу вин або страв. При цьому більш кваліфікованим і рослим офіціантам, які мають досвід обслуговування подібних банкетів, доручається подача вин.

Метрдотель доводить до відома офіціантів черговість обслуговування гостей у їхньому секторі відповідно до вказівок, отриманих ним від хазяїна столу або представника протокольного відділу організації, яка влаштовує банкет.

При обслуговуванні банкету з великою кількістю учасників кожному сектору привласнюється порядковий номер, починаючи з першого: перший номер – сектору стола, розташованого далі, ніж інші від вхідних дверей, через яку офіціанти входять зі стравами, і навпаки, останній номер – сектору, що знаходиться ближче до них. Для пам'яті і керівництва під час роботи метрдотель складає план столу або столів з позначенням секторів, їх номерів і закріплених за ними офіціантів. Одночасно розподіляються підсобні столи для офіціантів.

Метрдотель докладно пояснює схему організації обслуговування, розподіляючи обов'язок кожної групи офіціантів, які подають страви і вина: визначає, хто і коли обносить гостей основною стравою, гарніром, соусом, хто, коли і як прибирає використаний посуд і столові набори або робить їм заміну, хто вносить страви в зал та хто, куди і коли виносить використаний посуд. Метрдотель призначає офіціантів для підготовки і подачі аперитиву, обслуговування гостей у кавовому залі, для прибирання банкетного столу після переходу гостей у кавовий зал і т.ін.

З працівниками кухні, відповідальними за приготування страв, погоджують час готовності та порядок відпуску страв і закусок, включених у меню.

Під час підготовки до банкету та у процесі обслуговування гостей метрдотель керує роботою офіціантів, контролює виконання ними схеми обслуговування, слідкує за своєчасною підготовкою страв до подачі в зал, дає розпорядження на вхід офіціантів з черговою стравою або чистим посудом, а також для виходу їх із залу. При проведенні банкету з великою кількістю учасників або при значній віддаленості кухні, буфету

та сервізної від банкетного залу метрдотель призначає собі на допомогу одного–двох офіціантів для зв'язку з виробництвом і керівництва роботою на окремих ділянках обслуговування.

У разі якої-небудь затримки, неточності, непорозуміння в роботі метрдотель вживає заходів і безпосередньо бере участь у їх ліквідації та відновленні необхідного ритму в обслуговуванні. Велику увагу він повинен приділяти організації своєчасного й одночасного входу в зал і виходу з нього офіціантів зі стравами, напоями відповідно до черговості номеру сектора. Порушення цієї вимоги неминуче призводить до того, що на шляху до столу одні офіціанти мають обходити інших, або до зайвої затримки їх біля столу.

### ***Обов'язки офіціантів***

Офіціант протягом усього банкету зайнятий безпосереднім обслуговуванням його учасників. Кваліфікована робота, елегантний зовнішній вигляд, доброзичливе, тактовне й уважне ставлення до гостей є обов'язковою умовою культури обслуговування. Офіціанти повинні дотримуватися дисципліни, організованості, безумовного виконання всіх розпоряджень і вказівок метрдотеля. Офіціант повинен знати, хто з його товаришів працює в попередньому і наступному номерах секторів для своєчасного й організаційного входу в зал і виходу з нього; він зобов'язаний запам'ятати черговість подачі закусок, страв, напоїв, схему організації обслуговування для індивідуальної роботи і для роботи в парі з іншим офіціантом. Кожний має дотримуватися послідовності обслуговування гостей у своєму секторі, запам'ятати деякі особливості подачі напоїв, закусок і страв окремим гостям.

Робота офіціантів має бути швидкою, але спокійною й упевненою, без поспіху. Не слід допускати зайвого шуму, особливо при заміні і прибиранні посуду. Розмови в банкетному залі мають бути зведені до мінімуму, у разі потреби розмовляти тихо, пошепки. При обслуговуванні гостей у своєму секторі рекомендується спостерігати за роботою офіціантів у сусідніх секторах столу. Слід пам'ятати, що жодне прохання гостя не повинно залишатися без уваги, а у разі неможливості його виконання слід тихо і чітко пояснити причину і вибачитися.

Офіціант, ідучи на роздачу за черговою стравою, повинен мати при собі ручник, а за необхідності – піднос і набори для розкладання страв. На роздачі слід звернути увагу на повноту набору продуктів у страві, її оформлення, чистоту бортів блюд, салатників і ваз. Про помічені недоліки негайно доводити до відома завідувача виробництва або кухаря, який відпустив страву. Одночасно отримують гарнір і соус, якщо вони подаються окремо від страви.



Зі стравою, а іноді з гарніром і соусом офіціанти йдуть до входу в банкетний зал, де зупиняються в порядку номерів обслуговуваних кожним з них секторів. До того як увійти в зал, офіціанти до кожної страви, гарніру, соусу кладуть набори для розкладання. Винятком є свіжі натуральні овочі та фрукти, хліб, пиріжки, булочки і тости.

Виделку для розкладання кладуть у страву ріжками вниз, а на неї ложку також заглибленням вниз, ручками, зверненими до гостя і трохи виступаючими за борт блюда. Ручка ложки має бути справа від ручки виделки.

Метрдотель, переконавшись, що банкетний стіл підготовлений до подачі чергової страви, дає знак офіціантам увійти в зал. Увійшовши по черговості привласнених номерів, офіціанти йдуть до своїх секторів і стають обличчям до столу за 2–3 кроки позад тих гостей, з яких повинні починати обслуговування. Офіціанти повинні тримати всі предмети однаково на лівій руці на рівні ліктя, пересуватися по залу по прямих, намічених метрдотелем лініях; йти швидко не широкими, але частими кроками.

Зупинившись у спокійній і вільній позі позад гостей, з яких слід почати подачу страви, офіціанти орієнтуються на старшого офіціанта, який обслуговує гостей в центрі столу. Виждавши деякий час і переконавшись, що всі офіціанти готові, він подає умовний знак почати обслуговування. Тільки тоді, одночасно підійшовши до гостей, офіціанти приступають до подачі страви. При обслуговуванні банкету за столом кожний офіціант зобов'язаний знати наступні правила.

Будь-яка страва чи напій подаються всіма офіціантами одночасно. Всі страви, закуски, гарніри, соуси, які пропонуються гостям, подають на лівій руці з лівого боку. Якщо в цей час гість розмовляє або слухає співрозмовника, слід зачекати і під час короткої паузи в розмові тихо вибачитись і подати страву. Не слід торкатися стравою столу або тарілки з хлібом, яка на ньому стоїть.

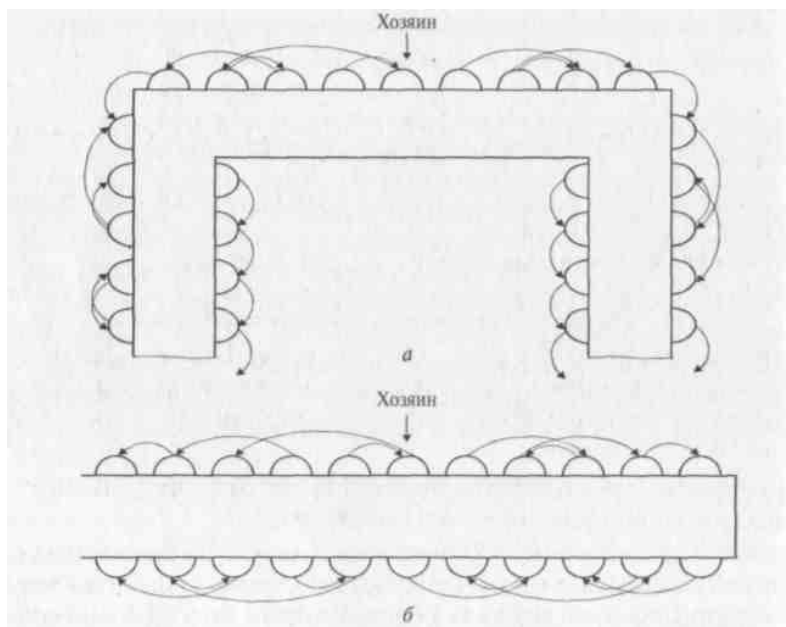
Гість сам перекладає собі на тарілку запропонований продукт, але на його прохання офіціант повинен правою рукою за допомогою наборів для розкладання покласти страву на тарілку. Він тримає страву на долоні лівої руки, попередньо накривши її серветкою-ручником, який захищає руку від опіку чи переохолодження. При цьому ручник-салфетка не повинен звисати з руки. Салатники чи соусники невеликих розмірів перед подачею ставлять на маленький піднос або тарілку, застелені серветкою.

Якщо перший гість взяв бажану кількість запропонованого продукту і поклав на блюдо набори для розкладання, його піднімають і, відступивши на один крок від столу, переходять до наступного гостя.

Якщо гість відмовився від запропонованої страви столовий набір, призначений для неї, забирають. При зміні наборів для наступної страви зі столу знімають як посуд (тарілки, чашки і т.ін.), так і столові набори

(ножі, виделки, ложки) з-під поданої страви, навіть якщо гість ними не користувався. Закінчивши подачу страви, слід відступити на 2–3 кроки назад і, тримаючи страву в лівій руці, за знаком старшого офіціанта вийти із залу. За бажанням організатора банкету будь-яка страва після першої основної подачі може бути запропонована гостям повторно.

При подачі таких страв, як дрібна дичина, курчата, раки, фрукти деяких сортів і т.ін., які можна брати руками, рекомендується кожному гостю подавати в чашці теплу воду зі скибочкою лимона для обмивання кінчиків пальців або на тарілках або блюдах акуратно складені і зволожені полотняні чи паперові серветки. При цьому їх слід зволожити настільки, щоб при користуванні з них не стікала вода.



*a* – за столом присутні тільки чоловіки, обслуговують чотири офіціанти;

*б* – за столом присутні чоловіки і жінки, обслуговують чотири офіціанти

Рис. 64. Варіанти черговості обслуговування банкету (стрілками позначена послідовність обслуговування відвідувачів офіціантом):

При обслуговуванні гостей, що сидять за столом, подача страв здійснюється не тільки з лівого боку. Все те, що заздалегідь розкладено або розлито в посуд індивідуального користування, подається і ставиться на стіл перед гостем правою рукою з правого боку. Так подаються гарячі закуски в кокотницях і кокільницях, всі супи – в чашках і тарілках, десерт-

ні страви – в креманках, гарячі напої (чай, кава) – у чашках і склянках, а також холодні закуски, гарячі і десертні страви – на тарілках.

Використані тарілки і столові набори при заміні прибираються як з правого боку гостя правою рукою, так і з лівого лівою рукою. Супи в зал можна подавати в супницях. Розливають суп на підсобному столі розливною ложкою в приготовлені заздалегідь тарілки або чашки і подають гостям. На банкеті заправні супи – солянки, борщі, супи овочеві і т.ін. – можна подавати не тільки в тарілках, а й у бульйонних чашках. У такому разі продукти шаткують дрібніше, ніж звичайно.

Всі напої наливають, як правило, правою рукою з правого боку, тримаючи пляшку так, щоб етикетка була звернена до гостя. У разі потреби можна налити і з лівого боку, але при цьому обов'язково лівою рукою. Асортимент напоїв у пляшках пропонують гостю з лівого боку, тримаючи в лівій руці 2–3 пляшки так, щоб етикетки були звернені в його бік. Після того як він вибрав один із запропонованих напоїв, офіціант бере в праву руку пляшку і наливає бажаний напій з правого боку. Чергова зміна або прибирання тарілок і столових наборів здійснюється одночасно, коли всі учасники банкету або більшість з них закінчили їсти раніше подану страву.

### ***Аперитив***

При організації банкету зазвичай передбачена подача аперитиву. Він подається в залі, призначеному для збору гостей, протягом 15–40 хвилин, тобто з моменту прибуття перших гостей до запрошення їх до банкетного столу.

В якості аперитиву подаються коктейлі, кріплені і напівсолодкі вина, горілка, соки, а в теплу пору року ще й вода та пиво. При подачі аперитиву поряд з напоями гостям пропонують закуски, тим більше якщо в меню банкету вони не передбачені й обслуговування за столом починається з подачі супу.

Із закусок можна подати канапе, сандвічі, тарталетки, воловани з різноманітними начинками, розтягаї, піріжки і т.ін.

Всі напої і закуски пропонуються офіціантами так, як це робиться при обслуговуванні банкету-коктейлю. Виняток складають горішки, смажена картопля і т.ін., які можна заздалегідь поставити на столики, розставлені в залі, де збираються гості. На ці ж столики до приходу гостей ставлять пошільниці, сигарети в пачках або сигаретницях, сірники. У підсобному приміщенні за кілька хвилин до подачі аперитиву наповнюють напоями чарки, келихи (на 2/3 ємності) і рядами або групами ставлять на підноси, застелені серветками.

Щоб гостям зручно було вибрати і взяти бажаний напій, чарки на підносах ставлять на відстані 2–5 см одна від одної, причому вищі – у його

центрі. Не слід відразу наповнювати велику кількість чарок. Це робиться в процесі обслуговування, в міру попиту.

Для подачі аперитиву підноси великих розмірів незручні. У залі для збору гостей при обслуговуванні банкету з невеликою кількістю його учасників для аперитиву можна передбачити організацію буфету-бару з набором різноманітних напоїв. Перевага бару полягає в тому, що тут гості мають можливість вибрати і відразу отримати на вибір будь-який напій із пропонованих у барі. Гостям, зайнятим бесідою подалі від бару, офіціанти пропонують напої з підносів, отримані з цього ж бару.

Напої, не використані на аперитив, можуть бути подані гостям на цьому ж банкеті за столом.



Рис. 65. Організація буфету-бару для аперитиву

Під час подачі аперитиву (або до нього) офіціанти одержують з роздачі холодні закуски та холодні соуси і залишають їх ненадовго в підсобному приміщенні. У цей же час з буфету приносять напої в банкетний зал.

Подаючи аперитив, слід подбати про своєчасне прибирання використаного посуду як зі столів, так і з рук гостей. За відсутності підсобного приміщення для офіціантів посуд та столові набори підготовляють на сервантах або підсобних столах у банкетному залі. Тут же розставляють холодні закуски, отримані з роздачі перед початком прийому, та напої.

Після аперитиву гості переходять до залу, де починається банкет.

### ***Подача кави***

Бажано, щоб кавовий зал знаходився у безпосередній близькості від банкетного. Якщо такого залу немає, використовують приміщення, в якому зустрічають гостей. У кавовому залі має бути затишна обстановка, м'яке освітлення, краще від торшерів і бра. Підлогу бажано застелити килимом. Меблі для сидіння мають бути м'якими. Столи невисокі, краще круглі або овальні, невеликих розмірів, які забезпечують розміщення за кожним з них 6–12 осіб. Поверхня столів може бути із дерева, скла або пластмаси. Застеляти їх скатертинами не обов'язково. Якщо на банкеті присутні жінки, для них може бути виділений окремий кавовий зал, а через його відсутність накривається один або кілька окремих кавових столів у загальному залі. Їх розставляють на достатній відстані один від одного, забезпечуючи таким чином максимальну зручність для гостей, що сидять за кожним з них, а також необхідні умови для обслуговування їх офіціантами.

Посередині столу, якщо він не застелений скатертиною, можна покласти мереживну або звичайну серветку, підігнувши кути її у вигляді правильного восьмикутника. У центрі серветки ставлять вазу з фруктами, якщо вони не були подані за банкетним столом. Двома–трьома гірками ставлять десертні або пиріжкові тарілки, а поряд з ними на серветку кладуть фруктові набори. Біля тарілок мають бути згорнені валиком серветки. На кавовий стіл по можливості подалі від його країв можна поставити цукерки у вазах або коробках, печиво, тістечка (крихітки), солодкі горішки, цукор, попільниці, сигарети, сигари, сірники і т.ін.

Іноді стіл сервірують кавовими чашками і коньячними чарками заздалегідь, але можна подати їх і тоді, коли гості сядуть за столи. У першому випадку кавові чашки на блюдцях ручкою, зверненою вліво, ставлять на стіл перед кожним стільцем за 5–10 см від краю столу. Кавова ложка кладеться на блюдце ручкою вправо. Коньячні чарки ставлять або за кожною чашкою, або групами по 3–4 штуки.

Пляшку з коньяком можна поставити на стіл. Лікерними чарками стіл не сервірують – вони знаходяться на підсобному столі і подаються у разі, якщо гість виявив бажання випити лікеру. Після того як гості сіли за столи, офіціанти, взявши кавники, розливають каву в чашки. Якщо гість бажає випити чаю, кавову чашку зі столу забирають. Чай, проціджений через ситечко, подається в чайній чашці або склянці на блюдці, на яке кладеться чайна ложка. Лимон до чаю подається в розетці. Подавши гарячі напої, офіціанти пропонують коньяк і лікер, наливаючи їх у чарки.

У другому випадку при сервіруванні кавового столу кавові чашки і коньячні чарки на стіл не ставлять. Після того як гості сіли за столи, кави і чай, налиті в чашки у підсобному приміщенні, вносять до кавового залу на підносах і розставляють на столи перед гістьми. Молоко або вершки

пропонують кожному гостю при подачі кави і наливають їх за бажанням, а потім молочник-вершківник ставлять на кавовий стіл. Потім один офіціант, взявши піднос з коньячними і лікерними чарками, коньяком і лікером у пляшках, підходить до столу і стає перед гостем або осторонь від нього, тримаючи піднос у руках. Інший який працює у парі з першим, з маленьким підносом у руці також підходить до столу і звертається до кожного з гостей, пропонуючи напої. При згоді гостя він ставить на маленький піднос чарку, наливає бажаний напій і, поставивши пляшку на піднос товариша, підносить гостю чарку на маленькому підносі. Чарку можна налити і на великому підносі, а потім, поставивши її на інший, маленький піднос, подати гостю. Кава, коньяк і лікер за згодою гостя доливають з кавника або пляшки в посуд, що звільнився. Чай у чашку, що звільнилася, якщо в ній залишився лимон, не доливають. Її знімають зі столу і подають чай в іншій, налитій на підсобному столі.

Офіціанти, обслуговуючи гостей у кавовому залі, слідкують за порядком на столах, очищують або змінюють попільниці, забирають використані і непотрібні предмети. До кінця перебування гостей у кавовому залі їм можна запропонувати охолоджену кип'ячену або мінеральну воду та соки.

### **7.3. Банкет-прийм з частковим обслуговуванням офіціантами**

Банкети з такою формою обслуговування зазвичай організовують у випадку, якщо вони мають товариський або сімейний характер. Це може бути сніданок, обід, вечеря або просто частування на честь якої-небудь знаменної дати, зустрічі, провідів, весілля і т.ін. Розміщення гостей за столом на таких банкетах довільне, але для почесних гостей і хазяїна виділяють місця в центрі столу, а при влаштуванні банкету на велику кількість учасників з кількома столами – окремий центральний стіл.

На відміну від банкету за столом з подачею всіх закусок, страв і напоїв офіціантами, де асортимент холодних закусок порівняно обмежений, в меню цього банкету можуть бути включені найрізноманітніші холодні закуски, соління, маринади і т.ін. Щоб урізноманітнити асортимент закусок, рекомендується на кожного учасника банкету замовляти по одній порції, а деяких і того менше. Те саме стосується і напоїв. Крім холодних закусок, можна запропонувати гарячі, одну або кілька гарячих страв, десерт, фрукти. На закінчення банкету за цим же столом або в окремому залі рекомендується подавати гарячі напої – каву, чай, а також тістечка, торт, рулет і т.ін.

Розрахунок посуду, столових наборів та білизни, необхідних для обслуговування банкету, в основному той самий, що й при обслуговуванні банкету з подачею всіх закусок, страв і напоїв офіціантами. Однак слід зазначити, що розрахунок кількості блюд, салатників, ваз і т.ін. та їх єм-

ності для холодних закусок здійснюється не залежно від кількості офіціантів, які подають закуски і страви, а від кількості учасників банкету, загального розміру банкетного столу і кількості порцій замовлених закусок. Вважається нормою, якщо блюдо, салатник, ваза з однією і тією ж закускою будуть, повторюючись, розставлені для 6–10 осіб, які сидять за столом. Це дасть можливість кожному самому або за допомогою сусіда взяти будь-яку закуску, яка сподобалася, без допомоги офіціанта. Що стосується посуду індивідуального користування для других гарячих страв і десерту, порядок розрахунку залишається таким же.

Визначаючи кількість офіціантів, необхідних для обслуговування такого банкету, слід виходити з того, що кожний офіціант виконує всі роботи по обслуговуванню гостей у закріпленому за ним секторі. Практично прийнятна норма на одного офіціанта – 9–12 гостей. Банкети з такою формою обслуговування найбільш поширені порівняно з іншими.

Вимоги до меблів і варіанти розміщення столів у банкетному залі, накриття столів скатертинами і сервірування їх предметами індивідуального користування можуть бути такими ж, як і при банкеті, розглянутому вище. Однак практика обслуговування показала, що сервірування банкетного столу предметами індивідуального користування має бути простішою. Стіл сервірують без мілкої столової тарілки, тобто для кожного гостя ставлять лише закусочну і пиріжкову тарілки. Зі столових наборів – закусочні ніж і виделку та відповідні набори не більше ніж для однієї гарячої страви, включеної в меню. На стіл ставлять тільки фужер, чарку для вина і чарку горілочну. Не сервірується стіл і десертними наборами. Їх краще подати разом з десертом. Бажано прикрасити банкетний стіл живими квітами у вазах. Робити «доріжку» з квітів безпосередньо на скатертині недоцільно, тому що вона загубиться серед посуду і закусок.

При проведенні банкету на велику кількість учасників метрдотель організовує бригади офіціантів на чолі з бригадиром для обслуговування одного або кількох окремих столів. Кожній бригаді привласнюється порядковий номер. У цьому випадку розподіляє офіціантів по секторах бригадир.

Холодні закуски на банкетний стіл ставлять за 0,5–1,5 години до початку банкету, враховуючи віддаленість залу від роздачі, температуру повітря в залі і т.ін. До того, як одержати закуски з виробництва, офіціант повинен з'ясувати, яка кількість блюд, салатників, ікорниць, з якими закусками має бути поставлено на стіл, який він обслуговує. Для цього метрдотель складає окремо для кожного столу розрахунок кухонної і буфетної продукції і вивішує його на видному місці в буфеті або банкетному залі.

Закуски в посуді на ніжках (вази) або з високими бортами (салатники) ставлять ближче до центра столу, а з низькими (блюда, лотки) –

ближче до предметів сервіровки, причому закуски повинні чергуватися, наприклад риба, овочі, м'ясо і т.ін. Розставити блюда на столі можна в один або два ряди залежно від ширини столу, кількості закусок і розміру блюд. Дно посуду із закускою перед тим, як поставити на стіл, слід ретельно протерти ручником або серветкою. На кожне блюдо кладуть столові набори для розкладання. Ікорниці, салатники ставлять на піріжкові або закусочні тарілки. Соуси ставлять поряд зі стравами, для яких вони призначені, спеції – сіль, перець – за піріжковою тарілкою. Вази з фруктами і квітами встановлюють по осі столу.

Після закусок на банкетний стіл ставлять напої. Пляшки за погодженням із замовником можуть бути відкупорені (крім пляшок з водою, пивом, соком, квасом та іншими, закоркованими крон-пробками).

Напої ставлять в інтервалах між групами чарок етикетками, зверненими у бік гостей; напої можна ставити групами по 2–4 пляшки в середині столу на вільних місцях між стравами та закусками.

Напої, як і закуски, слід розосередити по всьому столу, ставлячи пляшки так, щоб гість міг налити собі кожного з напоїв за бажанням. Пляшки, закриті крон-пробками, відкорковують, протираючи шийки ручником або серветкою, перед запрошенням гостей до столу. За домовленістю із замовником частину напоїв можна залишити як резерв на підсобних столах офіціантів і подавати на банкетний стіл за необхідності у процесі обслуговування. На стіл ставлять хліб у хлібницях або тарілках. Закінчивши розміщення напоїв, розкладають тости, розтягаї, кулеб'яку і розставляють стільці напроти кожного столового набору.

Загальною ретельною перевіркою усього, що поставлено на банкетний стіл, а також наявності запасного посуду і столових наборів на підсобних столах закінчується підготовка до банкету.

Запрошених до столу гостей зустрічають офіціанти, кожний у своєму секторі, допомагаючи їм сісти. Розсадивши їх, офіціанти наливають їм у чарки горілку або вино – за бажанням. Заздалегідь приготовлені напої беруть з основного або підсобного столу. Слідом за напоями пропонують закуски, беручи їх з основного столу. При цьому слід дотримуватися послідовності, визначеної при складанні меню. Звичайно починають з ікри та масла або з малосольної риби. Блюда з ікрою, маслом, рибою, як і з іншими закусками, після того як їх запропонували гостям, ставлять на банкетний стіл, а посуд, що звільнився, відносять у підсобні приміщення на мийку. Після першої подачі, не роблячи паузи, обносять гостей свіжими овочами, відварною чи заливною рибою або асорті з риби і наповнюють чарки напоями.

Після подачі рибних закусок зі столу прибирають блюда, що звільнилися, та пляшки, виносять із залу використаний посуд і приступають до зміни закусочних тарілок і столових наборів. При заміні тарілок слід



запитати дозволу в гостя і тільки після його згоди зняти тарілку зі столу. Можна взяти тарілку і набори, не запитуючи дозволу, якщо гість поклав на тарілку ніж і виделку паралельно або схрестивши їх. Слідом за рибними гостей обносять закусками м'ясними. Соління і маринади вони беруть самі.

Метрдотель або старший офіціант за погодженням з організатором банкету повинен повідомити на кухню про час подачі гарячої страви (не пізніше як за 20–30 хвилин до подачі). Перед цим можна зробити перерву. У цей час гості можуть потанцювати, викурити сигарету і т.ін., а офіціанти швидко підготують стіл до подачі гарячої страви – забирають використані тарілки і столові набори, пляшки з-під напоїв, змітають зі скатертини крихти, додають хліб. Свіжі овочі, соління і маринади слід залишити на столі.

За бажанням замовника закуску, яка залишилася на блюдах, зі столу можна не забирати до закінчення банкету, треба лише перекласти її з кількох блюд на одне, надавши йому привабливого вигляду.

Якщо перед подачею гарячої страви гості не встають із-за стола, офіціанти повинні зробити заміну тарілок, столових наборів і підготувати стіл при гостях. При цьому від них вимагається швидкість і уміння. Перед подачею кожної чергової страви прибирається раніше використаний і непотрібний посуд. Вино наливають перед подачею чергової страви або відразу ж після неї. Гарячі страви подають або із загального блюда, обносячи ним гостей (у такому разі для кожного гостя кладуть мілку столову тарілку і столовий набір), або безпосередньо на тарілках. В останньому випадку гарячі страви в банкетний зал приносять з кухні в загальному багатопорційному посуді. Тут на підсобних столах або сервантах офіціанти перекладають їх на підігріті тарілки і розставляють на банкетному столі. Гарячі страви можуть розкладати на тарілки кухарі безпосередньо на кухні. Офіціант має лише принести їх у зал і розставити на столі. Однак кращим є перший спосіб подачі.

Перед подачею десерту або гарячих напоїв з дозволу замовника зі столу слід забрати все, що вже не буде потрібне для гостей: закуску, що залишилася, столові тарілки і набори, хліб, спеції. На місце, що звільнилося, ставлять торти, тістечка, цукерки; після цього подають гарячі напої.

Якщо закуски в блюдах, салатниках, вазах залишені на столі, слід поставити тарілки зі столовими наборами. Їх можна поставити перед кожним гостем або гіркою (кілька штук) посередині столу.

#### **7.4. Організація фуршетів**

Останнім часом все частіше влаштовуються приййоми-банкети, на яких гості їдять і п'ють стоячи. Такі банкети мають ряд переваг. По-перше, на тій самій площі банкетного залу можна обслужити значно біль-

шу кількість гостей. По-друге кожний учасник в ході банкету має можливість підійти для бесіди до будь-кого з гостей, вибрати будь-яке місце в залі, самостійно взяти закуски, які йому сподобалися, напої і т.ін. До того ж, запрошені можуть піти з банкету в будь-який час (банкет триває 1,5–2 години). Слід зазначити, що витрати в розрахунку на одного гостя при організації фуршету значно менші порівняно зі звичайним банкетом.

### ***Підготовка до банкету-фуршету***

*Меблі.* Для організації фуршету використовують фуршетні столи, які дещо вищі за звичайні – 0,9–1 м, тому що за ними їдять і п'ють стоячи. Ширина їх (1,2–1,5 м) дозволяє розмістити велику кількість закусок і напоїв.

За відсутності спеціальних фуршетних, можна використати звичайні обідні або інші столи, складаючи їх разом з розрахунку 1 м на 6–8 гостей. При цьому слід враховувати, що при довжині столу більше 10 м створюється певна незручність як для учасників банкету, так і офіціантів: за потреби перейти від одного кінця столу до іншого гість або офіціант має пройти значну відстань, мимоволі потурбувавши при цьому інших учасників банкету. Залежно від площі банкетного залу, його конфігурації, кількості запрошених, розташування вхідних дверей та вікон основні фуршетні столи ставлять: в один ряд по осі залу або симетрично їй кількома рядами, або ж зміщують їх убік від осі залу, у вигляді букв Т, П, Ш.

При розміщенні столів необхідно враховувати наступне: центральне, найбільш зручне місце в залі виділяється для почесних гостей; столи не повинні загороджувати основних або службових входів; не слід встановлювати столи ближче ніж за 1,5 м від стіни, щоб не ускладнювати пересування гостей та офіціантів; банкетний зал виглядає краще, якщо при розміщенні столів дотримана симетрія. Стіл для почесних гостей (при розміщенні столів у вигляді букв Т, П, Ш) встановлюють на відстані 1–1,5 м від інших столів, що забезпечує вільний прохід між усіма столами.

Крім основних фуршетних столів, у залі в зручних місцях, переважно біля стін, ставлять невеликого розміру круглі, квадратні або прямокутні столи (додаткові), на які кладуть попільниці, сигарети, запальнички, серветки. Біля цих столів гості можуть їсти і пити або поставити на них використану тарілку, чарку, келих. Крім того, у залі встановлюють (біля стін) підсобні столи для запасних тарілок, столових наборів, чарок, серветок, які є водночас робочими столами офіціантів.

Скатертина фуршетного столу з усіх боків спускається майже до самої підлоги так, щоб вона не діставала до неї 5–10 см, а якщо ніжки столу мають непривабливий вигляд, – 1–2 см. Спуск скатертин всіх основних фуршетних столів має бути однаковий, а нижні краї їх – утворювати прямую лінію. Застеляючи стіл скатертиною, не слід тягти її за кінці або кути,

від цього тканина розтягується і форма порушується. Поправляючи скатертину, не слід прищипувати її пальцями.

Для фуршетних столів бажано мати спеціальні банкетні скатертини необхідної довжини і ширини, але часто доводиться користуватися такими, що не відповідають довжині і ширині столу. В усіх випадках, коли стіл застеляють кількома скатерками, першою з них застеляють бік столу, протилежний головному входу в зал або основному проходу, при цьому край верхньої буде менш помітним. Нерівний край на поверхні столу слід підгорнути. Підгортають також край скатертини з мережкою: кути підгортають, а спуски з бічних і торцевих боків столу акуратно скріплюють, утворюючи при цьому прямий кут.

Стіл можна застелити двома, але вузькими скатертинами. У цьому випадку їх треба дві-три. Першою, як зазначалося вище, застеляють бік столу, протилежний головному входу в зал або основному проходу. Вирівнюють спуск з довшого боку і з одного торця столу.

На іншому торці столу кінець скатертини, якщо він занадто довгий, підгортають усередину на стіл, забезпечуючи при цьому необхідний спуск. Якщо скатертина не дуже довга, по торцевому краю столу і спуску роблять складку. При цьому край її має точно збігатися з краєм столу. Після цього другою скатертиною накривають інший бік столу, аналогічно попередньому так, щоб вона трохи перекривала першу, тобто „внахлост”.

Скатертини можуть бути такими вузькими, що їх не можна накласти таким способом. У такому випадку, вирівнявши нижні краї, їх прикріплюють до сукна столу ниткою і третьою скатертиною застеляють стіл так, щоб вона звисала тільки з торців. При цьому один край скатертини вирівнюють по одному краю столу, іншу – підгортають по другому. Кінці скатертин на кутах столу закріплюють, як зазначалося вище. Іноді фуршетний стіл застеляють однією вузькою, але досить довгою скатертиною. При цьому застеляють один торець столу і довший його бік, роблячи при цьому необхідний спуск, потім обгортають інший торець столу і застеляють інший бік «внахлост», роблячи необхідний спуск на другому торці.

Складки, що утворилися при обгортанні кутів столу спускають між столом і звисаючою на його торці тканиною. Після цього скатертину натягують. Частину її, ту, що звисає на торці, прикріплюють до скатертини нитками по краю столу.

Якщо стіл застеляють скатертиною, шириною за необхідний розмір, спуск її з боку, зверненого до головного входу в зал або основного проходу, роблять звичайним. З іншого боку скатертину підгортають. При цьому іноді її загортають валиком під стіл і кладуть на підлогу.

В інших випадках скатертиною обгортають край столу, намічаючи рівну лінію майбутньої складки. Потім її згинають по цій лінії і підгор-

тають так, щоб вийшов необхідний спуск. Складку заправують. Якщо використовують скатертини необхідної ширини, але короткі, то першою застеляють частину столу, протилежну головному входу в зал або основному проходу, а потім по черзі застеляють «внахлост» інші, дотримуючись при цьому необхідного спуску по всьому периметру столу. Додаткові фуршетні та підсобні столи можуть бути застелені скатертинами зі спуском, так як основні фуршетні або звичайні обідні. Це залежить від форми столу і його місця в залі.

Складки зволожують рушником або серветкою, змоченими водою. При великій кількості складок скатертину зволожують із пульверизатора, а потім натягують. При висиханні тканина дещо збігається і набуває необхідного вигляду.

### ***Сервірування фуршетного столу***

*Сервірування посудом із кришталю та скла.* Банкетний стіл сервірують різним кришталевим і скляним посудом залежно від того, які напої подаватимуться. Бокали для шампанського, чарки – коньячні і лікерні, келихи пивні при сервіруванні на фуршетний стіл не ставлять.

З розрахунку на одного гостя стіл сервірують такою кількістю посуду (шт.).

Чарки всіх видів 2–2,5

Фужери 0,75–1–0,5

Нижче наводяться деякі варіанти сервірування фуршетного столу.

*Двостороння сервіровка.* При розміщенні посуду в два ряди із фужерів на кінцях столу складають трикутники по 10, 15, 21 штук, звернені одним із кутів до його торця. Відстань від трикутника до краю столу – 10–15 см. Якщо він має довжину більше 7 м, фужери ставлять і в середині столу двома трикутниками по 6–10 штук. Відстань між трикутниками – 15–20 см. Всі вони мають бути розміщені симетрично осі столу.

Чарки розставляють між трикутниками із фужерів у два ряди на відстані 15–20 см, чергуючи їх у певному порядку. Наприклад, горілочна – лафітна – рейнвейна або 2 горілочні – 2 лафітні – 2 рейнвейні і т.д. Чергування має бути однаковим. Тому спочатку ставлять один ряд, а по ньому вирівнюють другий. Склянки для соків ставлять біля фужерів з двох боків від кожного трикутника.

Частину фужерів і склянок можна поставити з чарками, чергуючи у певній послідовності. У цьому випадку кількість фужерів у трикутниках і посуду для соків біля них відповідно зменшується.

При розміщенні посуду для напоїв групами спочатку по поздовжній осі столу розставляють, дотримуючись певних інтервалів (20–30 см), по кілька фужерів, потім чарки. До них у шаховому порядку ставлять рядами фужери і чарки так, щоб вони утворили з віссю столу кут 45°.

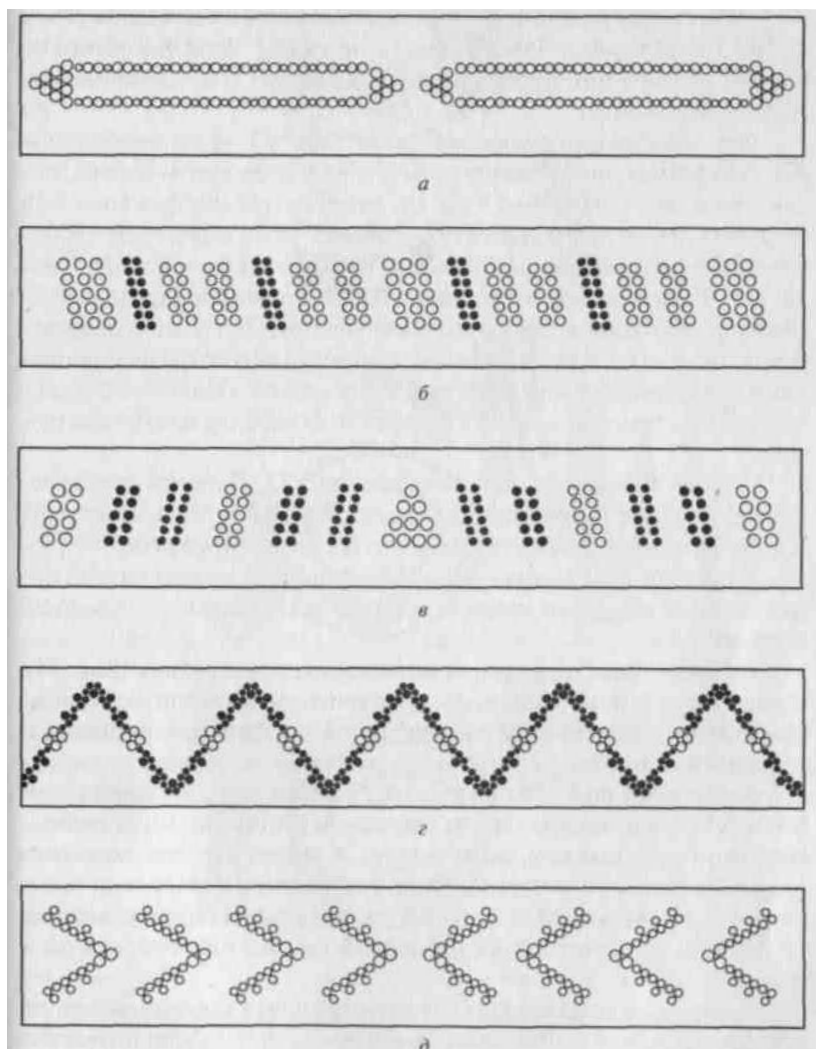


Рис. 66. Варіанти розміщення посуду для банкету-фуршету

Подібна сервіровка приваблива тим, що групи чарок чітко вирізняються серед інших предметів сервіровки. При такому їх розміщенні овальні блюда із закусками ставлять на стіл під тим же кутом до його осі, що й посуд для напоїв.

При розміщенні чарок «ялинкою» по поздовжній осі столу через рівні проміжки ставлять по 4–6 штук фужерів. Після цього, відступаючи

10–15 см від кожної групи фужерів або впритул до них, під кутом 45° до осі столу розміщують рейнвейні чарки, складені трикутниками по три штуки, потім лафітні і нарешті – горілочні. Якщо в залі лише один фуршетний стіл, то чарки і фужери розставляють «ялинкою» від торців столу до його центру. При такому сервіруванні пляшки з водою і пивом ставлять до фужерів, з алкогольними напоями – всередині утворених чарками кутів. Овальні блюда із закусками ставлять на кожному боці столу паралельно чаркам.

При розміщенні чарок «змійкою» по осі столу ставлять фужери групами на відстані 1 м. До фужерів під кутом 45° до краю столу ставлять чарки лафітні, рейнвейні, горілочні групами по 3–6 штук. Напої в пляшках при такому сервіруванні ставлять всередині утворених чарками кутів, а тарілки і столові набори – із зовнішнього боку.

*Однобічна сервіровка.* Так сервірують зазвичай стіл для почесних гостей (встановлений перпендикулярно до основних столів), а також столи, розміщені по під стінами залу.

При розміщенні посуду в один ряд чарки ставлять уздовж всього столу за 60–70 см від краю, чергуючи їх, як і при сервіруванні в два ряди. У центрі столу можна поставити фужери двома трикутниками по 3–6 штук у кожному. На його кінцях з фужерів також складають трикутники по 10–15 штук. При такому сервіруванні вази з фруктами і квітами, а також вина ставлять за рядом чарок, воду і пиво – ближче до фужерів. Тарілки і столові набори, закуски розміщують перед чарками.

При однобічному сервіруванні скла групами на відстані 60–70 см від краю столу по прямій лінії, дотримуючись певних інтервалів і послідовності, ставлять симетрично поперечній осі столу по 2–3 штуки кожного виду скляного посуду. Інші чарки і фужери розміщують у шаховому порядку під кутом 45° до осі столу. При такому сервіруванні напої, фрукти і квіти ставлять або в інтервалах між групами скла, або за ним. Всі інші предмети сервіровки і закуски розміщують перед групами скла.

*Сервірування тарілками.* Фуршетні столи сервірують тарілками двох видів: закусочними (з розрахунку 1,5–2 штуки на одного гостя) і десертними, а через їх брак – піріжковими (з розрахунку 0,5–0,75 штук на одного гостя) – для фруктів, ягід, тістечок, торта, горіхів і т.ін. Перед сервіруванням столу тарілки необхідно ретельно перевірити: вони мають бути сухими, блискучими і чистими як з лицьового, так і з тильного боку. Закусочні тарілки ставлять по обидва боки столу гірками по три штуки на відстані 1,5–2 м одна від одної та за 1,5–2 см від його краю. Причому їх розміщують симетрично його осі, крім випадків, коли скло виставляють «змійкою». За закусочними тарілками ставлять десертні (піріжкові) також гірками по 4–6 штук. Тарілки з емблемою, вензелем, гербом кра-

їни, маркою підприємства або ресторану кладуть так, щоб ці знаки були звернені до гостя.

*Сервірування серветками.* Полотняні серветки, згорнені певним чином, кладуть по 3–5 штук на гірки десертних (пірижкових) тарілок або за ними в безпосередній близькості. Однак більш практичними на такому банкеті є паперові серветки невеликого розміру. Акуратно згорнувши, їх ставлять у невисокі вазочки-склянки або спеціальні підставки і розставляють на столі в рядах посуду для напоїв.

За відсутності такого посуду серветки можна згорнути у вигляді трикутника і покласти купками або віялом по 6–10 штук безпосередньо на скатертині, поряд з тарілками або в інших місцях, зручних для гостей. Запас серветок має бути на підсобних столах офіціантів.

*Сервірування столовими наборами.* Фуршетні столи сервірують наборами в таких кількостях з розрахунку на одного гостя (штук):

ножі закусочні – 0,75–1,0

виделки – 1,5–2,0

ножі фруктові – 0,5–0,75

виделки десертні – 0,5–0,75

Існують два варіанти сервірування фуршетних столів столовими наборами. При одному з них ножі закусочні кладуть справа від гірки тарілок, повернувши до них лезами й відступивши 1,5–2 см від краю столу. Виделки закусочні кладуть на ребро зліва від тарілки, повернувши до них увігнутих боком зубців і відступивши 1,5–2 см від краю столу, причому виделок має бути стільки ж, скільки й тарілок, або більше.

Ножі фруктові кладуть за десертними тарілками або справа, за закусочними наборами, ручками вправо. При сервіруванні скла в два ряди ножі можна розмістити в одну лінію по обидва боки від чарок по всій довжині столу. Виделки десертні кладуть зліва від десертних тарілок ручками вліво або в одну лінію разом з ножами.

При іншому варіанті сервірування ножі закусочні кладуть справа від гірки тарілок, як і в першому варіанті, а виделки закусочні справа від ножів, повернувши їх увігнутих боком зубців до тарілок. У цьому випадку хлібницю або тарілки з хлібом ставлять справа від десертних тарілок, за закусочними наборами, а ножі і виделки десертні розміщують так само, як і в першому варіанті. Таке сервірування створює більше зручностей для гостей, тому що, підійшовши до столу, вони беруть лівою рукою тарілку, а правою – столові набори, хліб і закуски.

Набори для гарячих закусок, які подаються у кокотницях (спеціальні виделки або чайні ложки), для десерту (десертні або чайні ложки), а також набори для розкладання гарячих страв, якими офіціанти обносять гостей, мають бути підготовлені в підсобному приміщенні. За наявності в меню тортів, тістечок та інших кондитерських виробів фуршетний стіл сервіру-

ють десертними виделками, а за їх відсутності збільшують кількість заку-  
сочних. Як зазначалося вище, при підготовці банкету на підсобних столах  
має бути запас скляного посуду, тарілок і столових наборів. Якщо кількість  
посуду не дозволяє створити такий запас, слід організувати його миття для  
поповнення сервіровки столу під час обслуговування гостей.

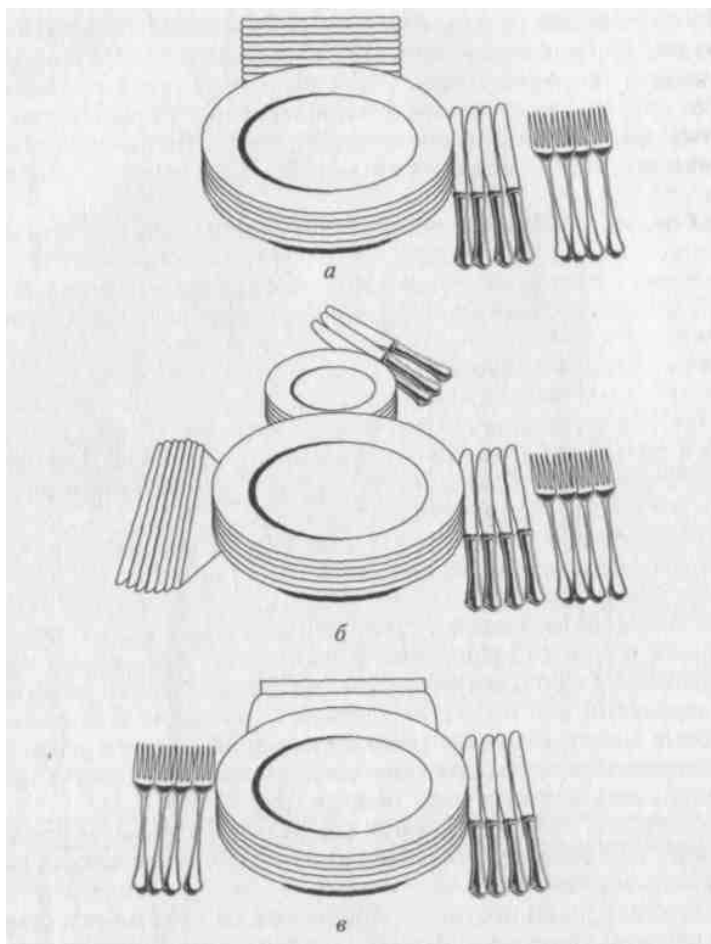


Рис. 67. Варіанти сервірування столу тарілками і наборами для банкету-фуршету:  
а – ножі і виделки закусочні справа від закусочних тарілок, серветки  
гіркою – за тарілками; б – ножі фруктові – за десертними тарілками,  
серветки зліва, ніж і виделки справа; в – ножі справа, виделки зліва від  
закусочних тарілок, серветки за тарілками



*Підготовка і розміщення на столі фруктів та квітів.* Яблука, апельсини, мандарини, груші, вишню, черешню, персики, виноград та банани миють у холодній проточній воді, потім обсушують чистим рушником, при цьому ретельно відсортовуючи.

Великі грона винограду розрізають ножицями на дрібніші (по 5–15 ягід), видаляючи засохлі пагони, ягоди з дефектами, плодоніжки без ягід і т.ін. Плодоніжки бананів зрізують ножом. Черешню і вишню подають з плодоніжками, ягоди в гронах не роз'єднують.

Підготовлені фрукти укладають в кришталеві, скляні або порцелянові вази гіркою, щоб кожний вид фруктів був на виду. Вази не рекомендуються переповнювати, краще збільшити їх кількість. Вази розставляють на столах різними способами: по осі столу між чарками, якщо вони стоять двома рядами; в інтервалах між чарками, розставленими групами, «ялинкою», «змійкою», при однобічному сервіруванні столів – за скляним посудом або в інтервалах між його групами. При цьому слід дотримуватися симетрії, а якщо столи поставлені паралельно – рівняння по рядах.

Банкетні зали прикрашають тільки свіжими квітами, зрізаними або в кошиках. Складаючи букети, намагаються одержати найкраще колірне поєднання. Квіти можна поставити і в аванзалі. У банкетному залі квіти краще ставити в кошиках або великих вазах на тумби, невеликі столики, буфети, серванти.

*Вина, води, соки, тютюн.* Пляшки з винами, водами, соками ретельно протирають вологою, а потім сухою ганчіркою чи рушником, збивають сургуч або зрізують смолку та фольгу і протирають шийки пляшок чистим рушником. Вийнявши пробку, знову протирають шийку пляшки і закривають її пробкою.

Горілку і горілчані вироби, столові білі і червоні напівсолодкі вина, води, соки, квас, пиво подають охолодженими. Червоні сухі і десертні вина, коньяки і лікери мають бути кімнатної температури. Соки ставлять на стіл у пляшках або глечиках. Пляшки із соками звичайно підготовляють так само, як і пляшки з вином. Води мінеральні і фруктові, пиво, квас ставлять на стіл у закритих пляшках (ретельно протертих) охолодженими; їх відкривають за 5–15 хвилин до приходу гостей.

Напої ставлять на стіл поряд з відповідним посудом зі скла: горілку, вина, коньяки – до чарок; воду, пиво, квас – до фужерів; соки – до склянок. При цьому пляшки не повинні загороджувати посуд зі скла. Тому їх ставлять між рядами чарок або в інтервалах між групами так, щоб етикетки були звернені по черзі то в один, то в інший бік столу.

*Сигарети і цигарки* укладають мундштуками або фільтром вниз у сигаретниці, які розміщують на кінцях столу поряд з попільницями і сірниками. Сигарети і цигарки, попільниці і сірники кладуть також на додаткові столи в аванзалі.



Рис. 68. Подача сигар на банкеті-фуршеті

*Закуски, соуси, хліб.* Холодні закуски ставлять на стіл після того, як на ньому розставлені фрукти, квіти і напої, але не раніше ніж за 1–1,5 години до початку банкету. При цьому слід враховувати температуру повітря в банкетному залі, кількість і вид закусок, а також необхідність закінчити всі роботи з підготовки до банкету за 10–15 хвилин до запрошення гостей до столу. Якщо закуски поставити на стіл задовго до цього, вони можуть набути непривабливого вигляду. Наприклад, майонез або сметана, якими оформляють або заправляють деякі закуски, стають жовтими; на м'ясних і рибних продуктах утвориться завітрена скоринка; ікра зерниста вкривається плівкою; масло вершкове занадто розм'якшується, зелень в'яне і т.ін.

З огляду на, що на банкеті-фуршеті їдять стоячи, продукти для закусок слід підготовляти дрібнішими шматками («під виделку»). Гарніри до закусок і страв доцільніше подавати на стіл окремо від основного продукту – у салатниках або в іншому посуді.

Розміщення закусок на столі доцільно починати із закусок, викладених на великі блюда, тому що розмістити їх на вже заставленому іншим посудом столі було б складніше. В останню чергу ставлять заливні страви, ікру, масло, закуски, заправлені й оформлені майонезом або сметаною. Закуски розміщують так, щоб страви із риби, м'яса, овочів та інших продуктів чергувалися. Овальні блюда ставлять під кутом 30–45° до осі

столу, з урахуванням розміщення скляного посуду. Основний продукт на блюді і його верхній шматок мають бути звернені до краю столу. Закуски в посуді на ніжці або з високими бортами (вази, салатники і т.ін.) ставлять подалі від краю столу.

Слід уникати розміщення блюд уприутл до посуду зі скла. У той же час не можна ставити їх на край столу, бо тоді гості не зможуть поставити свої тарілки.

Закуски і страви із риби, птиці, дичини у вигляді цілої тушки, викладені в посуд, ставлять на стіл так, щоб голова тушки була звернена до краю столу.

На кожне блюдо мають бути покладені набори для розкладання: до заливних страв, страв з гарніром, салатів – ложка і виделка; до закусок без гарніру і соусу – виделка; до ікри – ікр'яна лопаточка або чайна ложка; до масла вершкового – ніж; до маринадів, соління – ложка, а до деяких ще й виделка. Подавати набори для розкладання до свіжих натуральних овочів не обов'язково. Сіль і перець мають бути на столі обов'язково. Соуси розміщують поряд з відповідними закусками. Хліб подають житній і пшеничний або тільки пшеничний, випечений у вигляді батонів, буханців, булочок, коржів. Шматки хліба мають бути невеликого розміру. Наприклад, звичайний батон пшеничного хліба (0,5 кг) розрізають уздовж навпіл, а потім ріжуть кожну половинку на тонкі скибочки (товщиною 5–8 мм). Формовий житній хліб розрізають уздовж і ріжуть половинки тонкими скибочками, які потім розрізають навпіл. Хліб ставлять на стіл у хлібницях, на закусочних тарілках або в сухарницях. Скибки хліба укладають скоринкою догори, чергуючи білий і чорний, кількома рядами так, щоб одна скибочка не повністю закривала іншу, або гіркою.

Закінчивши всі роботи з підготовки банкетного залу і привівши в порядок свій туалет, більшість офіціантів за розпорядженням метрдотеля йдуть у підсобне приміщення і повертаються в банкетний зал як тільки гості підійдуть до столу.

У залі залишаються старші по столу або бригадири, а також частина офіціантів – з розрахунку одна людина на 50–100 гостей. Офіціанти, що залишилися в залі, за розпорядженням метрдотеля повинні відкоркувати пляшки з напоями і зустріти гостей біля столів.

Як відзначалося вище, пляшки з пивом, мінеральними і фруктовими водами, квасом, соками відкривають за 5–15 хвилин до запрошення гостей до столу. Причому відкорковують не всі пляшки, що знаходяться на столі, а лише 2/3 їх кількості; інші відкривають під час банкету в міру необхідності. Не слід відкривати напої над столом, щоб випадково не залити закуски і скатерку. Пробки з раніше відкупорених пляшок, шийки яких уже протерті, виймають, не знімаючи пляшку зі столу і притримуючи її рукою.

За кілька хвилин до запрошення гостей підготовка напоїв має бути закінчена, пробки віднесені в підсобне приміщення або складені на тарілку на підсобному столику і накріті серветкою. Учасників банкету офіціанти зустрічають стоячи біля закріплених за ними столів і запрошуючи їх до столу легким укланом і ввічливою посмішкою.

### ***Обслуговування банкетів-фуршетів***

Якщо при організації фуршету передбачено аперитив, то офіціанти в аванзалі пропонують гостям з підносів розлиті в склянки прохолодні напої (соки – апельсиновий, томатний, вишневий, грейпфрутовий); розлиті в чарки алкогольні напої (горілка, коньяк), а також джин-тонік, віскі-содова, кампарі-орандж, мартіні-джуз. До аперитиву подають смажені горішки в креманках, оливки, крекери.

Потім учасники прийому йдуть до банкетного залу, де їх гостинно зустрічають офіціанти і допомагають у виборі напоїв та закусок. З огляду на, що не всі гості можуть підійти до столів відразу і частина їх стоятиме осторонь або біля столиків, офіціанти повинні запропонувати їм напої і закуски в обнос.

Якщо гості розмістилися не біля столу, а осторонь від нього або біля додаткових столиків, офіціант, поставивши на піднос одну–дві закуски, соус, чисті тарілки, закусочні набори, обносить гостей, пропонуючи їм покласти собі закуску на тарілку. Офіціант може, тримаючи піднос у лівій руці, розкладати закуски правою.

На піднос, що звільнився, офіціант збирає використаний посуд і відносить у підсобне приміщення. Протягом банкету офіціанти прибирають використаний посуд, поповнюють запас тарілок, столових наборів, додають хліб, серветки, за потреби відкривають напої, замінюють попільниці. При великій кількості гостей для цієї роботи окремо виділяють офіціантів.

Коли гості в основному з'їдять закуски (приблизно через 20–30 хвилин після початку банкету), офіціанти за вказівкою метрдотеля подають гарячу закуску, а потім гарячі страви.

Якщо банкетні столи розміщені кількома рядами, то закуски, страви, напої подають одночасно. При цьому першими до залу входять офіціанти, які обслуговують столи, віддалені від входу.

Як правило, пропонується гаряча закуска, яка подається в кокотницях (гриби в сметані, краби в соусі, печінка куряча). У цьому випадку на піднос, застелений серветкою, ставлять кокотниці, а по їх кількості – кладуть кокотні виделки або чайні ложки і серветки. Можна подати гірку піріжкових тарілок. Частину кокотниць на мілких столових тарілках (по 7–9 на кожній) ставлять на банкетний стіл, поряд кладуть кокотні виделки або чайні ложки. Гарячі страви, приготовані невеликими порціями (сосиски, люля-кебабів, фрикадельки, лангет та ін.), вкладають

на підігріте блюдо гіркою і вставляють шпажки в порції, які знаходяться зверху. Інші шпажки в невеликому стаканчику ставлять на піріжкову тарілку із серветкою доліс, соус у соуснику розміщують біля краю блюда. Обслуговуючи гостей, офіціант тримає блюдо на ручнику в лівій руці, а дві піріжкові тарілки з чистими і використаними шпажками – у правій. Якщо гаряче готують і подають у цілому вигляді (поросся смажене, кабан та ін.), то в залі має бути невеликий стіл, застелений скатеркою, на який ставлять банкетне металеве блюдо з приготуванням м'ясом (птиці або рибою), яке нарізатиме кухар, користуючись набором для транширування (ніж і виделку), тобто організовують карвінг-станцію. На передній частині столу офіціанти ставлять гірки закусочних тарілок і виделок, а по краях – баранчики з гарніром і столовою ложкою для розкладання, соусники із соусом і чайною ложкою для порціонування на піріжкових тарілках. Кухар відрізає шматочок м'яса, гість сам кладе гарнір на закусочну тарілку, наливає соус і відходить від столу.

Після гарячої страви подають десерт (пломбір, збиті вершки, фруктовий салат та ін.) у креманках, які ставлять на піднос, застелений серветкою; поряд із креманками кладуть десертні ложки. Одні офіціанти подають десерт, інші пропонують гостям шампанське. Бокали наповнюють шампанським на 2/3 об'єму (у підсобному приміщенні або на підсобних столиках у банкетному залі) і ставлять на підноси, застелені серветками. Піднос тримають на лівій руці, притримуючи правою і пропонують гостям шампанське.

Закінчується обслуговування подачею кави, як правило, чорної без цукру (невелику кількість готують солодкою). Чашки ставлять на піднос, застелений серветкою, тут же ставлять одну або дві гірки блюдця у кількості, що відповідає кількості чашок. Гість або сам бере чашку з кавою і ставить на блюдце, або це робить офіціант.

**Організація бару** для обслуговування учасників прийому практикується на банкетах-фуршеттах. Для цього використовують барні стійки або звичайні столи, застелені товстою тканиною і скатертиною, спущеною до підлоги з боку залу. На столі з урахуванням асортименту розставляють чарки, келихи, склянки для соків. У центрі столу розміщують пляшки з напоями, за ними (з боку бармена) на підносі глечики з соками і термоси з харчовим льодом, поряд кладуть щипці для льоду, ручник. Справа у напрямку до торця столу ставлять рядами чарки для вина, склянки для соків, фужери для води, а зліва – бокали для шампанського. Справа від бармена має стояти підсобний столик для пляшок із пристосуванням для відкривання пляшок. Всі напої до початку прийому доводять до температури подачі. Бар має бути підготовлений за 20–30 хвилин до початку банкету, а за 10–20 хвилин до приходу гостей бармен заповнює напоями (до однієї чверті) всі виставлені бокали.



Рис. 69. Приклад організації бару для обслуговування учасників прийому на банкеті-фуршеті

Після того, як гості виходять, офіціанти за розпорядженням методолога прибирають банкетні столи в такій послідовності: пляшки, вази фруктові та з квітами, полотняні серветки, посуд з порцеляни, столові набори, посуд зі скла. При збиранні посуду його сортують за видами. Це полегшує і прискорює прибирання і наступне миття, запобігає бою посуду. Потім зі скатертини щіткою (або серветкою) знімають крихти на тарілку і знімають її, підмітають підлогу і провітрюють приміщення.

### **7.5. Банкет-коктейль**

Різновидом банкету-фуршету є банкет-коктейль. Він більш економічний, не потребує великої різноманітності і кількості меблів, посуду, столових наборів і білизни. Вимоги до приміщення, в якому проводиться банкет-коктейль, і підготовка його такі самі, як і при організації банкетів, описаних раніше.

Основними відмінностями банкету-коктейлю є асортимент закусок і своєрідне обслуговування. У залі банкетних столів не ставлять, а обмежуються невеликими окремими столиками, розставленими в зручних місцях: попід стінами, біля колон, у нішах і т.ін. До початку банкету на них

кладуть сигарети, сірники, попільниці, паперові серветки. Ні тарілки, ні набори індивідуального користування на банкеті-коктейлі не застосовуються.

Всі закуски, викладені на блюдах, а також напої в чарках і келихах на підносах пропонують гостям офіціанти, замість виделок гості користуються спеціальними банкетними шпажками.

Величина всіх виробів або окремих шматочків продукту має бути такою, щоб їх можна було цілими покласти до рота. Тому холодні закуски рекомендуються у вигляді невеликих канапе або сандвічів, нарізаних у вигляді трикутників, ромбиків, квадратів, кружечків і т.ін.; таралеток або волованів, начинених по-різному приготованими салатами (рибним, м'ясним, із птиці), паштетом, ікрою, овочами і гастрономічними продуктами. В якості гарячої закуски можна порекомендувати вироби з натуральної січеної або фаршированої яловичини, баранини, телятини, свинини, птиці, риби, овочів у вигляді невеликих котлеток, брусочків і т.ін., сосиски-крихітки або звичайні сосиски, нарізані невеликими шматочками й обсмажені в маслі. До закусок подають соус середньої консистенції. При замовленні десерту слід виходити з тих самих вимог, які висувуються до закусок, і рекомендувати такі вироби і страви, які, як і закуски, можна їсти стоячи без застосування столового набору: тістечка асорті (крихітки), вергуни із листового тіста, яблука, запечені в тісті, і т.ін.

Напої на банкеті-коктейлі можуть подаватися найрізноманітніші: горілка, настоянки, коньяки, лікери, вина натуральні, кріплені і десертні, соки, води, пиво, коктейлі, шампанське.

При прийомі замовлення і складанні меню слід звертати увагу на відповідність асортименту закусок і напоїв, пору (сезон) року, контингент учасників банкету.

Як відзначалося вище, для банкету-коктейлю необхідний невеликий асортимент і обмежена кількість порцелянового, скляного і металевого посуду: для закусок – блюда порцелянові і мельхіорові (круглі або овальні), глечики для соків, води, термоси і щипці для харчового льоду, підноси, попільниці, вазочки або підставки для паперових серветок, дерев'яні або пластмасові банкетні шпажки замість виделок.

Однак чарок, бокалів та склянок треба багато. Дорогий кришталь використовувати не рекомендується, доцільніше брати простий, стійкий і недорогий посуд. Розрахунок його кількості залежить від кількості учасників банкету, асортименту закусок і напоїв, кількості і кваліфікації обслуговуючого персоналу, пристосованості приміщення та деяких інших обставин.

При організації банкету-коктейлю необхідно передбачити приміщення (бажано сусіднє з банкетним залом), в якому можна було б розмістити

буфет для підготовки, розливання і відпуску напоїв, готувати закуски і розкладати їх на блюда, мити посуд і т.ін.

Якщо банкет-коктейль влаштовують поза рестораном у будинку, не пристосованому для цього, необхідно знайти приміщення, в якому можна було б організувати буфет. Тут же можна готувати закуски і розкладати їх на блюда, мити посуд. Бажано мати дві кімнати, в одній з яких розміщують буфет, а іноді й посудомийну, в іншій готують закуски.

При обслуговуванні такого банкету з великою кількістю учасників у ресторані, де закуски готують і розкладають на блюда на кухні, а посуд мийуть у посудомийній, підсобне приміщення також необхідне. У ньому організовується буфет, тут же зосереджуються блюда із закусками, отриманими з виробництва для подачі в банкетний зал. Столи застеляють скатертинами, а столи, призначені для буфету, ще й товстою тканиною. Працювати на столі, застеленому клейонкою або поліетиленовою плівкою, незручно, тому що вони не вбирають випадково розлиту рідину. Для підготовки буфету до роботи, приготування коктейлів і сумішей та швидкого розливання напоїв призначають одного або кілька буфетників-барменів чи досвідчених офіціантів. Буфетник-бармен повинен добре знати особливості наявних у буфеті напоїв, уміти приготувати у певній пропорції і послідовності коктейлі та суміші. Як правило, складні і трудомісткі в приготуванні коктейлі в меню не включаються.

При обслуговуванні банкету з великою кількістю учасників на допомогу буфетнику-бармену виділяють працівника, який допомагає йому вчасно і швидко розливати напої, підносити в буфет лід, чистий посуд, виносити порожні пляшки, банки, балони і т.ін. При підготовці до банкету на столи, виходячи з наявності напоїв, ставлять групами частину посуду (чарки, склянки, бокали). Решта скляного посуду, підготовленого і розміщеного в ящиках та коробках, має знаходитися тут же в буфеті.

Виставляючи посуд на стіл, уздовж його краю, залишають вільне місце для підносів, а в середині – для напоїв і льоду. До початку банкету всі напої мають бути доведені до тієї температури, при якій вони рекомендовані до подачі. Заздалегідь готують харчовий лід невеликими порціонними шматками в достатній кількості, особливо в спекотну погоду. За кілька хвилин до початку банкету частину напоїв підносять до буфету, відкорковують пляшки, соки наливають у глечики, готують коктейлі та суміші.

До прибуття першого гостя одну чверть усіх раніше виставлених на стіл буфету чарок, бокалів заповнюють напоями на 1/3 їх ємності і розставляють на застелені серветками підноси. Напої у високому посуді ставлять посередині підносу рядами, а в низькому – по його краях, з інтервалом між чарками, стопками, келихами не менше 1–2 см. Напої, різні за смаком, міцністю й іншими ознаками, але близькі за кольором,



ставити на підноси рекомендується окремо, тим більше якщо вони налиті в однаковий посуд. Розміри серветок для покриття підносів повинні відповідати їх розміру. Серветки великих розмірів небажані, тому що їх доводиться підгортати, порушуючи цим рівну площину підносу, а отже, і стійкість чарок. Зручні в роботі і недорогі серветки, тиснені зі щільного паперу білого або іншого кольорів. У буфеті має бути запас серветок, рушників, попільниць і т.ін. У той час, коли буфетники й офіціанти підготовляють посуд зі скла, напої, лід, оформляють банкетний зал, кухарі готують закуски, викладають їх на блюда, які офіціанти потім розставляють на підготовлений для цього стіл у підсобному приміщенні за кілька хвилин до початку банкету. Обов'язковою є наявність запасних блюд із закусками, які можуть знадобитися в процесі обслуговування. Найбільш зручні для обносу гостей закусками на банкеті-коктейлі круглі блюда, але можна використовувати й овальні. Кількість заздалегідь приготовлених блюд із закусками має вдвічі–тричі перевищувати кількість офіціантів, які подають їх у зал.

У зв'язку з тим, що на банкеті-коктейлі необхідна велика кількість чарок, бокалів, склянок, треба правильно організувати їх миття, особливо якщо обслуговування здійснюється в не пристосованому для банкетів приміщенні. У посудомийній ставлять два столи: один для принесеного з банкетного залу використаного посуду, інший – для чистого, який потім відносять в буфет-бар. Посуд миється в проточній гарячій воді і протирається сухим рушником.

Гостей зустрічають організатори банкету при вході в зал. Поява перших гостей у залі є для офіціантів сигналом до початку обслуговування. Залежно від кількості людей, що знаходяться в залі до початку обслуговування, всі або частина офіціантів виходять з підсобного приміщення з напоями, а слідом за ними – офіціанти із закусками, тримаючи підноси і блюда на лівій руці на рівні ліктя. Зупинившись перед одним з гостей, вони пропонують йому наявні на підносі напої, називаючи їх, наприклад: «Будь ласка, горілка, вино, соки».

Після того як гість узяв з підноса напій або відмовився що-небудь взяти, офіціант підходить до наступного. Якщо гість бажає випити, наприклад, томатного соку, якого на підносі в даний момент немає, але він є в буфеті, слід вибачитися і пообіцяти принести його трохи пізніше, запропонувавши поки що випити щось інше. Якщо такого напою в наявності немає, слід відповісти: «Вибачте, томатного соку немає, будь ласка, сік апельсиновий».

Коли з підносу розібрані всі напої або їх залишилося мало й у неповному асортименті, офіціант повертається в буфет для поповнення підносу напоями або, залишивши його в буфеті, відразу бере вже підготовлений піднос з напоями і виходить з ним у зал. Деякі з гостей можуть

попросити дозволу поставити чарку, що звільнилася, келих або стопку на піднос з напоями. Можна дозволити їм це зробити, але краще взяти її в праву руку, підійти до найближчого столика і залишити там. Подаючи напої, офіціант постійно має слідкувати за тим, які напої мають більший попит у гостей, повідомляти про це бармена-буфетника і ставити їх на піднос у більшій кількості. У парі з офіціантом, який розносить напої, працює інший, який подає гостям закуски. Закуску пропонують гостю після того, як йому запропонували напої. Блюда, що звільнилися від закуски, або із закускою, що залишилися на них у невеликій кількості, повертаються в підсобне приміщення для поповнення.

Подача гарячої закуски здійснюється за погодженням з організатором банкету і розпорядженням метрдотеля або старшого офіціанта. На підігріте металеве або порцелянове блюдо викладають гарячу закуску, до якої подають дерев'яні або пластмасові шпажки. Якщо окремі шматочки продукту викладені в один ряд, шпажки мають бути в кожному зі шматочків. При викладанні продукту гіркою шпажки повинні бути в тих шматочках, які лежать зверху, а для всіх інших шпажки в необхідних кількостях кладуть у стійкий стаканчик, ставлячи його на блюдо поряд із продуктом. При цьому тупі кінці шпажки повинні виступати над бортами стаканчика на 10–20 мм, що зручно для гостей. Обносячи гостей закускою, офіціант тримає блюдо в лівій руці, а в правій – невелику тарілку, в яку пропонує покласти використані шпажки.

До гарячої закуски можна подати соус у неглибокому соуснику, який ставлять біля краю блюда поряд із продуктами або в його центрі. Деякі продукти, обсмажені в жирах, безпосередньо перед викладанням їх на блюдо для подачі в зал відкидають на друшляк, що запобігає таким чином утворенню крапель жиру на окремих шматочках і попаданню їх на костюм гостя чи на підлогу.

Гостей обносять напоями і закусками з моменту появи першого відвідувача в банкетному залі і до відходу останнього.

При обслуговуванні банкету з великою кількістю учасників робота офіціантів має бути організована так, щоб подача напоїв і закусок здійснювалася рівномірно незалежно від перебування гостей у тому чи іншому кінці залу.

Для прибирання використаного посуду, як зі столів, на які його ставлять гості, так і безпосередньо з їхніх рук, призначають одного або кількох офіціантів-збирачів. Правою рукою він збирає і ставить посуд на піднос, що знаходиться в лівій руці, і виносить його з банкетного залу в посудомийну. Ці самі офіціанти замінюють попільниці, очищують їх від недопалків, прибирають використані паперові серветки зі столиків і т.ін. При обмеженій кількості офіціантів посуд збирають офіціанти, які подають напої і закуски, в міру його використання. Крім напоїв і закусок, гос-

тям можна запропонувати сигарети, цигарки, сигари. Сигарети і цигарки, вміщені в сигаретниці, а сигари у відкритих фірмових коробках ставлять на підноси. Для обрізання кінчика сигар має бути секатор (гільйотина). Для прикурювання на цьому ж підносі рекомендується поставити запалену свічку.

При організації банкету-коктейлю можна передбачити розливання напоїв у чарки і бокали безпосередньо в банкетному залі. Для цього в зручних місцях, найчастіше в нішах, попід глухими стінами банкетного залу, влаштовують бари. Кількість їх залежить від кількості учасників банкету і площі банкетного залу.

За відсутності спеціальних буфетних стійок для бару ставлять звичайні столи, застеляють їх товстою тканиною і скатертинами, роблячи спуск до підлоги, як при накритті банкетного фуршетного столу. Довжина такого столу – 2–4 м, ширина – 1–1,5 м. У центрі столу-бару влаштовують вітрину; виставляють напої в пляшках (етикетками в зал) та глечиках і крюшонницю. Тут же має бути термос або інший посуд з харчовим льодом, набори для відкривання банок і відкорковування пляшок, серветки і невеликі підноси для подачі 1–5 чарок.

На столі-барі виставляють групами чарки, бокали, стопки для напоїв. При цьому для зручності роботи бармена високий посуд ставлять ближче до торців столу, а низький – до його центру. Напої наливає буфетник-бармен, який стоїть за барною стійкою. Для зручності і швидкості роботи справа від нього має бути невеликий столик з напоями в пляшках і глечиках.

Запас напоїв знаходиться в ящиках, коробках, які знаходяться під столом. Там же має бути ящик для пробок, місце для порожньої і непотрібної тари, запас харчового льоду та ін. За 20–30 хвилин до початку банкету бар має бути повністю підготовлений і забезпечений усім необхідним. За 10–20 хвилин до приходу гостей бармен розливає напої і забезпечує під час банкету необхідний запас наповнених напоями чарок. Він пропонує і наливає напої як безпосередньо гостям, які підійшли до бару, так і офіціантам для подачі їх у зал. При обслуговуванні банкету з великою кількістю учасників на допомогу бармену, як і при організації буфету поза банкетним залом, призначається помічник, в обов'язки якого входить поповнення бару чистим посудом, збирання використаного, доставляння відсутніх напоїв, а у разі потреби подача їх з підносу окремим гостям, які стоять поблизу, а також допомога бармену в розливанні напоїв.

Останнім часом все частіше застосовуються різні варіанти обслуговування банкетів. Ось один із них.

*Банкет-коктейль-фуршет.* Для організації такого банкету необхідні два банкетних зали, кожний з яких може умістити всіх запрошених. Один з них, перший від парадного входу в приміщення, призначається

для зустрічі і збору прибуваючих гостей. Він оформляється, як зал для банкету-коктейлю. В іншому залі накривають один або кілька великих столів, які сервірують і оформляють подібно до фуршетного столу, за винятком напоїв і посуду для них. На цьому столі має бути різноманітний асортимент холодних, гарячих та десертних страв, фруктів.

Крім закускочного столу, в цьому залі, як і в першому, необхідно поставити біля стін та в інших зручних місцях кілька невеликих столів з сервіровкою, як і в першому залі.

Для напоїв, які при організації банкету-коктейлю, влаштовують один або кілька буфетів-барів. Вони можуть бути в залі чи в підсобному приміщенні або і в залі, і в підсобному приміщенні. Прибулі гості збираються в першому залі. Тут їх обслуговують офіціанти, пропонуючи напої в буфеті-барі, а також викладені на блюда канапе, сандвічі, розтягаї, пиріжки, тарталетки, воловани. Методи, техніка й організація обслуговування такі самі, як і на банкеті-коктейлі. Обслуговування в першому залі продовжується 30–45 хвилин, після чого організатор банкету запрошує гостей перейти до другого залу.

Закусочний стіл до цього моменту має бути повністю підготовлений: поставлені холодні, гарячі, а іноді й десертні страви, закуски, соуси, спеції, хліб, розкладені набори для розкладання і т.ін. Як тільки гостей запросили до столу, офіціанти переходять до другого залу і подають гостям тарілки і столові набори, розкладають або допомагають взяти закуску, страву і т.ін., а потім прибирають зі столу і виносять із залу використаний посуд і поповнюють його чистим.

У той час як частина офіціантів обслуговує гостей біля закускочного столу, офіціанти, які подають вина, підготувавши підноси з напоями в буфеті-барі (переважно винами), обносять ними гостей. В окремих випадках наприкінці таких банкетів подають каву. Таке саме обслуговування можна організувати й у одному залі.

## **7.6. Банкет чай**

Банкет-чай зазвичай організовується жінкою для жінок, але не виключена можливість запрошення і чоловіків. Кількість гостей на таких банкетах, як правило, невелика. Час для його проведення найчастіше призначають від 16-ї до 18-ї години, тривалість – не більше двох годин.

Меблі, рекомендовані для банкету-чаю: невеликі круглі або овальні столи (за їх відсутності можна використовувати столи квадратної або прямокутної форм), стільці, крісла, напівкрісла, дивани. Скатертини і серветки мають бути кольорові, ніжних відтінків.

Іноді столи з полірованими, мармуровими, скляними та інкрустованими поверхнями скатертинами не застеляють. Якщо кількість гостей

більша восьми, можна накрити кілька окремих столиків (по 4–10 осіб за кожним).

До чайного столу подають: калачі, пироги, сухарі, торти, тістечка, бісквіти, кекси, печиво, цукерки, солодкі горішки, мигдаль, яблука в слойці, усілякі фрукти і ягоди, суфле, креми і т.ін. Зі спиртних напоїв – десертні, напівсолодкі і напівсухі вина, лікери, коньяки. На банкеті, влаштованому на честь якого-небудь ювілею, можна подавати шампанське. Холодні закуски на чайний стіл подавати не рекомендується. Окремим гостям на їхнє прохання замість чаю може бути подана кава.

Чайний стіл або столи ставлять у центрі залу або розміщують з урахуванням його конфігурації і меблів, піклуючись при цьому про зручність для гостей. Якщо в залі ставлять кілька чайних столів, то між ними має бути вільний прохід як для гостей, так і для офіціантів. Крім основних чайних столів, за необхідності можна в зручному місці поставити підсобний столик для офіціантів, а також запасні столики.

Чайний стіл можна сервірувати різними способами. Напроти місця кожного гостя ставлять десертну тарілку, за нею чарку мадерну ємністю 75 г і чарку для лікеру та коньяку, якщо вони включені в меню. Десертні набори – ніж і виделку або ложку (залежно від десертної страви) кладуть поряд з десертною тарілкою або на неї, а набори для фруктів – за тарілкою. Серветки, згорнуті валиком, трикутником або конвертиком, кладуть на десертну тарілку або зліва від неї. Така сервіровка обумовлена тим, що деякі десертні страви – суфле, яблука, запечені в клярі або слойці, креми, полуниця не ставляться на стіл, а подаються офіціантами, або тим, що десертна страва в меню взагалі не включена. Десертну тарілку з покладеними на неї десертними наборами можна поставити зліва від гостя за 15–20 см від краю столу. Серветку, красиво згорнену, кладуть також зліва від гостя перед десертною тарілкою або на неї. Інші предмети сервіровки ті самі, що й у першому варіанті. Вільне місце на столі напроти кожного гостя призначається для десертних страв у креманках. Тарілки для фруктів і набори до них можуть бути поставлені на стіл купками по 4–6 штук у місцях, зручних для гостей; їх можна подавати і в процесі обслуговування.

Попільниці, сигарети, цигарки, сірники на чайний стіл не кладуть. Їх подають офіціанти. На стіл ставлять передбачені в меню солодощі, фрукти т.ін., десертні або напівсолодкі вина. Вершки, молоко, лимон подають перед подачею гарячих напоїв. Якщо в меню банкету є варення, на столі мають бути гіркі розеток по 4–6 штук.

Фужерами для води, як правило, чайний стіл не сервірують, і воду або подають офіціанти наприкінці банкету, або ставлять у пляшках на окремому столі разом з фужерами так, щоб гості їх бачили.

На банкеті-чай на честь знаменної дати або ювілею може подаватися шампанське. Найкращою прикрасою чайного столу є самовар. Його ставлять на основний стіл зліва від господині або на невеликий, підставлений до основного зліва від її стільця. Порцеляновий чайник із заваркою і чашки ставлять біля самовара.

### ***Обслуговування чайного столу***

Офіціанти запрошують гостей до накритого столу і допомагають їм сісти, приділяючи більше уваги жінкам, старшим за віком. Впевнившись у тому, що всі учасники банкету зручно розмістилися, вони пропонують їм солодкі страви і вина. Потім готують до подачі гарячі напої.

Після цього прибирається використаний посуд. Замість використаних тарілок перед кожним гостем ставлять чисті зі столовими наборами. Закінчивши прибирання, подають чай, каву, попередньо поставивши на стіл гарячі вершки, молоко і лимон. Чашки з гарячими напоями на блюдцях ставлять на стіл справа від десертних тарілок. Ложки при цьому мають бути покладені на блюдце перед чашкою ручкою вправо, а ручка чашки звернена вліво від гостя. Після того як гарячі напої подані, офіціанти пропонують мускат, кагор, лікери, коньяки.

Чашку кави можна запропонувати з підноса, попередньо наповнивши її з кавника. Після наповнення чашок кавою кавник можна поставити на стіл. Каву можна долити в ту саму чашку, не знімаючи її зі столу. Чай на столі доливати не рекомендується. При бажанні гостя випити ще чашку чаю можна налити напій на підсобному столі в ту саму чашку, якщо в ній немає лимона чи гущі, і подати гостю.

Чай із самовара наливає господиня і пропонує гостям. Офіціант у цьому випадку допомагає їй, подаючи чай гостям, які сидять далі від неї, а також підносить чисті чашки і чайник із заваркою. На прохання господині офіціант може наливати чай із самовара і пропонувати його гостям.

## **7.7. Буфет-фуршет-гірка**

Буфет-фуршет-гірка організовується для швидкого обслуговування делегацій у театрі, на стадіоні, підприємстві і т.ін.

В асортименті продукції буфету можуть бути фрукти, печиво, тістечка, торти, кекси, бісквіти, пиріжки, цукерки, горішки і бутерброди (канапе, сандвічі), морозиво і закуски (у невеликій кількості), води, пиво та різні вина.

Залежно від кількості гостей, площі залу та його конфігурації ставлять один або кілька буфетних столів. Кращими для цього є прямокутні фуршетні столи завдовжки 2–6 м. Якщо таких немає, можна використати квадратні або прямокутні, складаючи з них столи потрібних розмірів. Їх ставлять впритул до стіни в місцях, найбільш зручних для гостей. Крім бу-

фетних, рекомендується поставити в залі невеликі запасні столи, а за необхідності і для запасних тарілок, скляного посуду та столових наборів.

Буфетні столи накривають скатертинами так само, як столи на банкеті-фуршеті (крім боку, що примикає до стіни). Запасні і підсобні столи застеляють скатерками.

Посередині столу, не далі як за 1 м від краю лицьового боку, ставлять високу вазу з фруктами. Справа і зліва від неї під деяким кутом до краю столу в один або кілька рядів чи групами ставлять фужери, чарки для вина (спочатку високі), мадерні, горілочні. За рядами чарок або в інтервалах між їх групами ставлять у пляшках вина, горілку, коньяк, а за ними, також паралельно лініям чарок, – вази з тістечками, печивом, цукерками, фруктами, розставляючи їх по спадній до кінців столу висоті і чергуючи за асортиментом продуктів. На кінцях столу за лініями чарок ставлять трикутниками фужери, а з боків – склянки для соків. Тут же ставлять воду, пиво та соки. По краю лицьового боку столу, як при сервіровці столу для банкету-фуршету, кладуть гірками закусочні і десертні тарілки, а біля них – закусочні і десертні набори та серветки.

На вільному місці перед чарками на блюдах викладають канапе, сандвічі, пиріжки, торти, тістечка, холодні закуски і хліб, нарізаний, як для банкету-фуршету. На запасні столи ставлять бокали, воду, пиво та серветки.

З огляду на, що частування обмежене 15–30 хвилинами, до запрошення гостей до столу має бути підготовлено до подачі все, що передбачено в меню.

Гостям, запрошеним до столу, офіціанти допомагають у виборі закусок і напоїв, наливають напої з наявних на столі-гірці пляшок, обносять закусками, приділяючи особливу увагу тим, хто стоїть далі від столу. Водночас кухарі або інші працівники у підсобному, а за його відсутності в тому ж приміщенні (бажано за ширмою), готують до подачі десерт, шампанське, коньяк, лікер, чай, каву і т.ін., якщо це передбачено в меню. Офіціанти беруть підготовлені напої і десерт на підносах і обносять гостей, дотримуючись черговості подачі: десерт, шампанське, коньяк, лікер, кава, чай. Обслуговуючи гостей, вони мають слідкувати за порядком на столах і за необхідності прибирати використаний посуд і поповнювати сервіровку відсутніми наборами.

Якщо з якої-небудь причини немає можливості влаштувати такий буфет, але організація частування необхідна, можливий такий варіант обслуговування.

У залі або приміщенні, відведеному для цього, ставлять кілька невеликих столиків з розрахунку 8–12 осіб за один стіл. Столи можна ставити як по периметру залу, так і посередині, передбачаючи рівномірне розосередження гостей по всьому залу.

Якщо столи мають привабливий вигляд, застеляти їх не обов'язково. Достатньо посередині столу покласти полотняну серветку. На стіл ставлять вазу з фруктами, фужери, воду, пиво, цукерки і тістечка, печиво, попільниці та сигарети в сигаретницях, канапе, піріжки, тарілки гірками і фруктові ножі, паперові серветки. До запрошення гостей до столу в підсобному приміщенні мають бути підготовлені і поставлені на підноси: чарки з вином, шампанським, коньяком, лікером, креманки для десерту і ложки до них; чашки і блюдця з чайними і кавовими ложками, цукор і нарізаний скибочками лимон. Після того як гості увійшли до залу і зупинилися біля столів, офіціанти, взявши підноси, пропонують їм десерт, вино, чай, каву.

### **7.8. Банкет-прийм „шведський стіл”**

Така форма обслуговування, як «шведський стіл», при якому гості їдять і п'ють стоячи, цілком прийнятна і при організації банкетів. Для обслуговування банкету-прийому з кількістю учасників понад 50 він найбільш зручним варіантом. Цей вид банкету має такі переваги: для підготовки й обслуговування гостей потрібно значно менше висококваліфікованих офіціантів, кухарів та інших працівників; для приготування закусок і страв у тому ж асортименті й кількості, що й для звичайного банкету-прийому, треба менше виробничої площі; значно скорочується потреба в банкетному посуді як за кількістю, так і асортиментом; страви в багатопорціонному посуді не втрачають привабливості при доборі певної кількості порцій; за допомогою нескладних нагріваючих засобів легко підтримувати потрібну температуру протягом прийому (безпосередньо в залі); учасникам банкету надається можливість вибрати не тільки холодні, а й гарячі страви та десерт.

Організація й обслуговування учасників банкету-прийому «шведський стіл», по суті, аналогічні звичайному банкету-прийому. У меню, як звичайно, включаються холодні закуски, гарячі і десертні страви в кількості 10–15 найменувань, фрукти, спиртні та прохолодні напої, соки. Для найбільшої зручності на кожний банкетний стіл у розрахунку на 50–100 осіб виставляють по 2–4 страви одного найменування. Закуси і страви викладають у посуд великих розмірів: багатопорціонні блюда порцелянові і металеві, великі салатники і вази, які ставлять на дерев'яні (краще торцеві) дошки. Фрукти викладають у великі декоративні неглибокі кошики. Готові продукти, такі як окіст, язик відварний, ростбіф, тушки або шматки риби, викладені ланцюжком, на банкетний стіл краще ставити цілими. Їх укладають на дерев'яні дошки і нарізають частково (не більше половини викладеного продукту). Можливість відрізати порцію надають гостям. Для цього до страви кладуть добре заточений ніж.

Гарніри і соуси, передбачені для страв чи закусок, на банкетний стіл ставлять окремо поблизу основного продукту. До початку прийому ви-



ставляють всі холодні і гарячі закуски та страви, а також десертні, консистенція яких не піддається швидкій зміні при кімнатній температурі. Гарячі закуски і десертні страви, приготовані або розкладені на виробництві в посуд індивідуального користування (у кокотницях, креманках), подають офіціанти з підносів. Так само подаються і гарячі напої. Для підтримання потрібної температури і збереження смаку гарячі страви ставлять на мармити, електроплити зі слабким нагріванням або чафіндіфі. Страви, які потребують охолодження, можна ставити на підставки з льодом.

Готові продукти, нарізані шматочками, скибочками або приготовлені у вигляді штучних кулінарних виробів, викладають у багатопорційний банкетний посуд рядами, «на ребро», «внакладку», «гіркою», надаючи їх при цьому не тільки естетичного вигляду, а й забезпечуючи найбільші зручності для учасників банкету. Елементи оформлення не повинні бути громіздкими і вигадливими. Тарілки (не менше двох на кожного гостя) і столові набори розставляють купками на невеликих столах, поставлених біля банкетного столу, або безпосередньо на ньому в інтервалах між стравами.

Користуватися полотняними серветками на цьому прийомі незручно. Більш практичними є паперові; їх ставлять у порцелянові або скляні вазочки, які розставляють як на банкетному, так і на закусочних столах. Паперові серветки на банкетному столі можна покласти і на край столу купкою. Хлібобулочні вироби в будь-якому асортименті розставляють на банкетному столі, в хлібницях у доступних і зручних для гостей місцях.

Як і на банкеті-фуршеті, в меню можна включати різноманітні напої. Їх не виставляють на столи, а зосереджують у буфетах-барах. Тут бармени наповнюють чарки і бокали, а офіціанти на підносах розносять і пропонують їх гостям. Буфет-бар можна організувати безпосередньо в банкетному залі, але в такому разі, крім офіціантів, які поповнюють підноси напоями, до цього ж бару підходять і самі гості, що може стримувати ритм роботи барменів і офіціантів. Тому буфети-бари в банкетному залі доцільніше влаштовувати тільки для обслуговування безпосередньо учасників банкету, а для роботи офіціантів – поза залом. Організація буфетів-барів, робота барменів правила і порядок подачі напоїв офіціантами докладно описані в розділі «Банкет-коктейль».

Гості їдять і п'ють стоячи, як і на банкеті-фуршеті, але не біля банкетних столів, на яких виставлені страви, а біля невеликих столиків заввишки 90–100 см або на відстані від них. Їх застеляють скатерками, і кожний з них сервірують спеціями і вазочкою з паперовими серветками. Закусочні столики розставляють у зручних місцях банкетного залу в порядку, що забезпечує вільне пересування по всій площі залу як учасників банкету, так і обслуговуючого персоналу.

Метрдотель керує роботою персоналу, зайнятого обслуговуванням банкету. Він складає меню, погоджує його із замовником і завідувачем виробництва. Разом із завідувачем він визначає, скільки і які страви мають бути приготовлені, в якому посуді, які побажання замовника щодо особливостей приготування окремих страв і т.ін. Метрдотель контролює своєчасність приготування, повноту відпуску і правильність розміщення страв на окремих банкетних столах відповідно до меню, звертаючи увагу на акуратність оформлення і чистоту посуду.

Всі офіціанти, призначені для обслуговування банкету, поділяються на дві групи. Одній з них доручають подачу напоїв, допомагати барменам у наповненні напоями чарок і бокалів, доставляти в буфети-бари чистий посуд для напоїв із сервізної або посудомийної. Друга група збирає використаний посуд і прилади із закусочних столів і виносить з банкетного залу в посудомийну. Кожній ланці офіціантів доручається робота на умовно визначеній ділянці. Для кращого обслуговування гостей метрдотель вправі переміщувати працівників з однієї ділянки на іншу, будь-якому з них давати окремі доручення, не передбачені раніше. Основне завдання офіціантів – збирачів використаного посуду постійно підтримувати чистоту і порядок не тільки на закусочних столах, а й у всьому залі, слідкувати за наявністю чистих тарілок і приладів на банкетних столах і вчасно поповнювати їх запас.

Крім офіціантів, для безпосереднього обслуговування учасників банкету в залі призначаються кухарі. Вони знаходяться біля банкетного столу, з тильного його боку. Кожному доручається відпуск 3–4 страв. Учасникам банкету, які підійшли до банкетного столу, кухарі пропонують закуски, що знаходяться перед ними, або страви і порціонують їх у тарілки гостей. За необхідності вони вчасно поправляють або змінюють розміщення продуктів на блюдах, надаючи їм привабливого вигляду. Роботу з обслуговування гостей біля банкетного столу замість кухарів можуть виконувати офіціанти високої кваліфікації.

Якщо кількість учасників банкету-прийому «шведський стіл» не перевищує 50 осіб, а час, відведений для нього, не перевищує двох годин, можна застосувати інший варіант обслуговування. Гості їдять і п'ють сидячи за столом, але для їх розміщення сервірують не один загальний стіл, а кілька окремих столиків на 4–8 осіб кожний. Ці столи мають бути поставлені з таким розрахунком, щоб під час банкету будь-який гість мав можливість, не турбуючи сусіда, вийти із-за столу чи повернутися до нього. У цьому ж залі або в сусідньому, сусідньому з ним, ставлять банкетний стіл для розміщення на ньому закусок, страв, а також тарілок і столових наборів. Зустрічати гостей бажано в аванзалі. Там же організовують і буфет-бар, де прибулим гостям пропонують аперитив.

Банкетний стіл (а також буфет-бар), якщо він складається зі звичайних обідніх столів, застеляють ретельно відпрасованими скатертинами, спуск яких з лицьового і торцевих боків столу має бути в межах 3–5 см від підлоги. Обідні столи накривають скатертинами (див. вище). Загальна кількість місць має відповідати кількості учасників банкету. Для кожного гостя столи сервірують столовими або закусочними ножем і виделкою, фужером, чарками для вина і горілки, бокалом для шампанського, якщо ці напої включені в меню банкету, а також пиріжковою тарілкою і полотняною серветкою.

На кожному столику мають бути спеції, попільниці, а можливо, і сигарети. Посередині столу бажано поставити невелику вазу з живими квітами.

Тарілки (краще столові мілкі) для закусок і страв у кількості 1,5–2 штуки на одного учасника банкету і запасні ножі та виделки виставляють купками на столах, поставлених на шляху проходження гостей до банкетного столу, або безпосередньо на ньому біля торців чи в інтервалах між стравами.

Меню зазвичай складається із 3–5 холодних закусок, 1–2 гарячих страв, десертної страви, фруктів і гарячих напоїв. Спиртні напої включаються залежно від меню. До закусок пропонують горілку і гіркі наостанки, до гарячих страв – столові вина, до десерту – шампанське, а до гарячих напоїв – коньяк і лікер. Якщо програмою банкету запланована подача аперитиву, слід врахувати, що в теплу пору року гості надають перевагу прохолодним напоям і легким охолодженим винам. У холодну і сиру погоду більшим попитом користуються міцні спиртні напої. Закуски і страви для такого банкету готують у великому багатопорціонному посуді, по 5–20 порцій у кожному блюді. Цілі готові тушки або рибу, птицю, дичину, молочне поросся, вирізку, окіст нарізають невеликими порціонними шматками, а потім вкладають на блюдо, надаючи їм первісної форми. Страви оформляються свіжою зеленню, фруктами та овочами.

Учасники банкету збираються в аванзалі. Гостей зустрічають організатори банкету. Тут же їм пропонують аперитив, а іноді й легкі закуски. Залежно від побажання замовника напої пропонують безпосередньо в барі або розносять офіціанти на підносах. У першому випадку закуски для аперитиву (канапе, воловани, тарталетки, горішки і т.ін.), викладені в блюда, до приходу гостей розставляють на невеликі столики, тумбочки або безпосередньо на столі буфету-бару; у другому випадку ці закуски, як і напої, пропонують офіціанти «в обнос». Під час збору гостей або трохи раніше офіціанти готують банкетний стіл: виставляють на ньому холодні закуски і страви, фрукти, соуси, хліб і т.ін. Одночасно з холодними закусками можна поставити і гарячі страви (на підставках-спиртівках, закритих електроплитах невеликої потужності).

Всі закуски і страви виставляють в одну лінію з інтервалом 10–15 см. Блюда овальної і прямокутної форми ставлять під кутом 30–45° вправо до поздовжньої осі столу. Між бортами блюд і краєм столу, зверненим у зал, залишають вільне місце, де гості для зручності порціонування можуть поставити тарілки. До кожної страви кладуть 1–2 комплекти наборів для порціонування. Коли всі запрошені зібралися, за розпорядженням організатора банкету офіціанти припиняють подачу аперитиву, і метрдотель запрошує гостей до банкетного залу. До цього часу туди переходять всі офіціанти, які зустрічають гостей. Один з офіціантів стає біля тарілок і пропонує їх, подаючи кожному, хто підійшов, інші знаходяться біля обідніх столів, допомагаючи учасникам банкету зайняти місця, пропонують і наливають напої. Гостей, що увійшли до банкетного залу, офіціанти запрошують до столу, де вони проходячи біля столу, уздовж лінії виставлених на ньому закусок і страв, кладуть у свої тарілки те, що їм сподобалося.

Бажано, щоб з тильного боку банкетного столу знаходився кухар або кваліфікований офіціант. Він запропонує ту чи іншу страву та допоможе покласти її в тарілку.

В окремих випадках на прохання гостя або господаря столу офіціанти зобов'язані подати одному або кільком особам бажану страву «в обнос», взявши її з банкетного столу або з роздачі на кухні. За бажанням влаштовувача банкету повторна і всі наступні подачі холодних закусок, гарячих і десертних страв, фруктів, гарячих напоїв всім учасникам банкету можуть здійснюватися тільки офіціантами «в обнос». У цьому випадку всі холодні закуски і гарячі страви подають на ті самі тарілки, не замінюючи їх. Однак якщо до чергової подачі закуски або гарячої страви на тарілці в гостя є закуска, яку він не має наміру їсти, таку тарілку необхідно замінити на чисту і відразу запропонувати чергову страву. Якщо гарячі блюда не були виставлені на стіл до початку банкету, перш ніж внести їх у зал і поставити на банкетний стіл або подавати гостям, слід прибрати з банкетного столу всі холодні закуски. Після першої подачі «в обнос» гарячі страви ставлять на банкетний стіл, а через деякий час пропонують їх повторно.

Перед подачею десерту з банкетного і обідніх столів прибирають те, що вже не потрібно гостям. Після десертної страви пропонують фрукти, попередньо прибравши зі столів використаний посуд і засервірувавши їх тарілками і наборами, а потім подають каву, чай. Всі напої гостям, які сидять за столиками, офіціанти пропонують і подають «в обнос». При недостатку офіціантів, щоб не допустити затримки в обслуговуванні, мінеральну воду у фужери і горілку в горілочні чарки можна налити перед запрошенням гостей до банкетного залу. З цієї ж метою за погодженням з організаторами банкету в окремих випадках на обідні столи ставлять

вино в пляшках. У той час як офіціанти зайняті подачею чергових страв, організатори банкету самі наповнюють чарки всім присутнім за столом.

### **Контрольні питання:**

1. Які види банкетів і прийомів ви знаєте?
2. Який порядок прийому замовлення?
3. Назвіть характерні риси банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.
4. Дайте визначення банкету-фуршету.
5. Назвіть характерні риси банкету-коктейлю.
6. Які види комбінованих банкетів ви знаєте?
7. Назвіть методи обслуговування на банкеті за столом з повним обслуговуванням офіціантами і з частковим обслуговуванням.
8. Які види сервіровки чайного столу на банкеті-чаї ви знаєте?
9. Назвіть види сервіровки фуршетного столу.
10. Дайте характеристику обслуговування банкету-коктейлю.

## Тема 8. СПЕЦІАЛЬНІ ВИДИ ПОСЛУГ І ФОРМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

### 8.1. Обслуговування за типом «шведський стіл»

У багатьох ресторанах, особливо приготельних, широко застосовується форма обслуговування, яка отримала назву «шведський стіл».

У ресторанах і кафе, в яких постійно снідає, обідає і вечеряє велика кількість відвідувачів, а також при організації харчування цільових груп ця форма обслуговування має ряд переваг: вона збільшує пропускну спроможність торгівельного залу, прискорює обслуговування та потребує меншої кількості кваліфікованого персоналу.

Сьогодні на ринку пропонується великий асортимент професійного ресторанного обладнання для цієї форми обслуговування. Це пересувне устаткування з лампами для освітлення і підігрівання страв, набором ємностей (лотків, контейнерів) для зберігання їжі; для холодних страв встановлюють охолоджувані секції. Асортимент продукції, який пропонується відвідувачам, достатньо різноманітний.

**Сніданок** – масло вершкове, ковбаса, шинка, сир, салати, овочі, млинчики, сирники, каші, м'ясні, овочеві, молочні, яєчні страви, кисломолочна продукція, соки; борошняні кондитерські вироби.

**Обід** – різноманітні салати зі свіжих овочів, вінегрет, оселедець, риба під маринадом, масло вершкове, сир, сметана; з перших страв – бульйон з грінками та піріжками, пюре, борщі; із других страв – риба смажена, м'ясо відварне, голубці, котлети картопляні, морквяні; гарніри – картопля смажена, каші розсипчасті, капуста тушкована; на десерт – компот, кисіль, желе і гарячі напої (кава, чай).

**Вечеря** – масло вершкове, сир, ростбіф, буженина, кисломолочна продукція, гарячі страви з риби та натурального м'яса, овочі тушковані, запіканки, страви із сиру, випічка в асортименті, чай, фрукти, соки.

Важливо, щоб асортимент страв і напоїв був різноманітним. Споживач повинен мати можливість спробувати потроху кілька страв – це одна з переваг «шведського столу». Асортимент продукції необхідно змінювати по днях тижня.

Нижче наводиться докладний опис організації обслуговування за типом «шведський стіл». Особливих вимог до торгівельних залів по цьому методу не існує. Вони мають бути світлими, добре вентильованими і, звичайно, достатньо просторими, щоб створити для відвідувачів необхідні зручності. Для підвищення продуктивності праці обслуговуючого персоналу використовуються сервіровочні візки. Тому важливо, щоб торгівельний зал, виробництво, сервізна і мийна були розміщені на одному рівні.



Рис. 70. Обладнання для організації харчування по типу „шведський стіл”

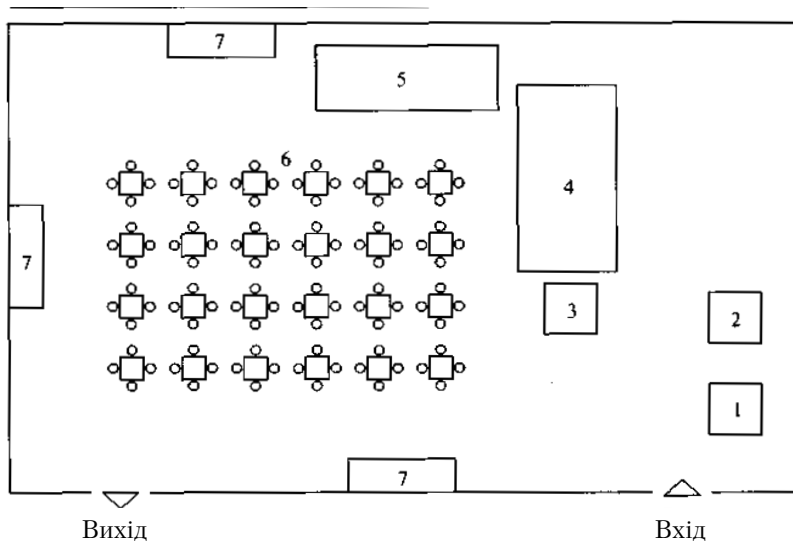


Рис. 71. Схема обслуговування по типу „шведський стіл”

1 – стійка адміністратора; 2 – стіл для хлібобулочних виробів; 3 – стіл для тарілок; 4 – стіл для холодних закусок і напоїв; 5 – стіл для гарячих страв; 6 – обідні столи; 7 – серванти і підсобні столи

Залежно від площі обіднього залу, його конфігурації, наявності та розташування дверей, вікон, колон, ніш і т.ін., а також від кількості відвідувачів, які можуть прийти одночасно, тут встановлюють один або кілька роздавальних столів завдовжки 4–5 м для розміщення закусок і страв, включених у меню.

Роздавальні столи розставляють на відстані 1–1,5 м від стін, причому враховується необхідність виключення зустрічних потоків відвідувачів. Біля кожного роздавального столу ставлять один – два столики для чистих тарілок і столових наборів. На решті площі розміщують обідні столи і стільці. Їх накривають білими або кольоровими скатертинами. Якщо поверхня столів має гігієнічне покриття, накривати їх не обов’язково.

До початку обслуговування на роздавальні столи виставляють страви і закуски. Тут вони можуть знаходитися тривалий час. Тому бажано в лінію з кожним столом для розміщення холодних закусок і страв ставити відкриті охолоджувані прилавки, які зручно транспортувати, а для гарячих – прилавки з підігрівом електромарміт, чафіндиші.





Рис. 72. Фрагмент зони ресторану для обслуговування по типу «шведський стіл»



Рис. 73. Фрагмент подачі десерту на «шведському столі»



Рис. 74. Фрагмент подачі других гарячих страв на «шведському столі»



Рис. 75. Фрагмент подачі перших страв на «шведському столі»

Сервірування обідніх столів при підготовці до обслуговування просте: на них ставлять сіль, перець, гірчицю і вазочку з паперовими серветками. На столи, поставлені біля роздавального столу, в інтервалах між розставленими стравами виставляють у зручному для відвідувачів порядку тарілки, виделки, ножі, а за необхідності і чайні ложки. Тут же мають бути зручні підноси. Для кожного відвідувача передбачено 2–3 тарілки, два комплекти виделок і ножів і одна чайна ложка. Бульйонні чашки або глибокі тарілки для супу і ложки до них розміщують поряд з роздачею супів. На роздавальний стіл ставлять вазочки з паперовими серветками або кладуть їх купками на краю столу з боку, зверненого в зал. Посуд і столові набори мають бути чистими, сухими, без дефектів. У меню можуть бути включені прохолодні покупні або власного виробництва напої. Для їх відпуску організовується окремий буфет.



Рис. 76. Фрагмент зони ресторану для обслуговування потипу «шведський стіл»

Меню складають, виходячи з наявності продуктів, пори року та з урахуванням попиту відвідувачів. Оптимальні його варіанти для постійної роботи залу відпрацьовуються експериментально. Для великих організованих груп меню складається з урахуванням коштів, запланованих на харчування, окремо на кожний прийом їжі. Меню погоджується з відпо-

відальною особою – представником організації або організатором зустрічі. Обіднє меню має включати не менше 4–6 холодних закусок, 2–3 видів супів; 3–4 других гарячих страв; 1–2 солодких страв і 2–3 напоїв.

Закуси і страви, а також гарніри і соуси до них в меню даного дня мають бути різноманітними як за складом продуктів, так і способом їх приготування.

При визначенні вартості страв слід калькулювати лише основний продукт і компоненти, необхідні для його приготування. Гарніри калькуються і відпускаються окремо як самостійні овочеві, круп'яні борошняні страви. Це стосується також соусів, за винятком тих, що входять як обов'язковий компонент до страви (гуляш, бефстроганів і т.ін.). Кулінарні вироби викладають у посуд з низькими бортами (блюда, листи, сковорідки) рядами, «на ребро», гіркою так, щоб вони мали привабливий вигляд і відвідувачеві зручно було покласти порцію на свою тарілку. Салати, каші, соусні страви, а також соуси викладаються у глибший посуд. Страви, що виставляються на роздачі, бажано прикрасити зеленню, овочами. Використовувати краще посуд з нержавіючої сталі.



Рис. 77. Фрагмент подачі холодних закусок на «шведському столі»

При розміщенні страв на роздавальному столі холодні закуски викладають на тій ділянці столу, до якої відвідувачам зручно підійти. Тут же має бути зосереджений основний запас тарілок і столових наборів. Далі

204

виставляють гарячі страви та десерт. Біля них також повинні бути тарілки і столові набори. Якщо відпуск супів здійснюється в цій же лінії, то і біля них необхідно мати достатню кількість відповідного посуду. Соуси ставлять біля страв, які вони супроводжують. Хліб, нарізаний невеликими шматочками і викладений у хлібниці, розставляють між стравами в кількох місцях столу. Молоко і молочнокислі продукти, розфасовані по 200–250 г, виставляють у промисловому упакованні, а з посуду великої ємності розливають у бокали або склянки. Для чаю і кави на столі або в інших зручних місцях залу ставлять кип'ятильники і відповідний посуд. Всі страви повинні мати трафарети з найменуванням. На кожному секторі столу має бути зазначено: «Холодні закуски», «Гарячі страви», «Супи», «Солодкі страви».



Рис. 78. Фрагмент організації харчування по типу «шведський стіл»

Для вибору страв відвідувачі підходять до столу з одного боку, зверненого в зал, тому всі страви розставляють в один ряд. З іншого боку столу знаходиться робоче місце кухаря-роздавальника. Кожна страва, виставлена на стіл, має бути забезпечена столовими наборами для порціонування (ложки, виделки, ножі, щипці і т.ін.). Їх кладуть біля продуктів або на них – виделку ріжками, а ложку заглибленням донизу.





Рис. 80. Фрагмент сервіровки «шведського столу»



Рис. 81. Фрагмент сервіровки «шведського столу»  
і подача других страв у чафіндішах

Від роздавального столу відвідувач йде до будь-якого обіднього столика. Якщо страва сподобалася, він може підійти до роздавального столу повторно за другою порцією. Для отримання чергової страви відвідувач може взяти чисті тарілки і столові набори, залишивши використані на обідньому столику, або віднести їх на спеціально призначений для цього стіл.



Рис. 82. Фрагмент сервіровки «шведського столу»

Супи відвідувачам можуть подавати офіціанти. У цьому випадку їх ставлять у бульйонних чашках на підноси і пропонують, проходячи між столиками. Якщо в меню включені холодні або гарячі напої, відвідувач має можливість отримати їх упродовж перебування в залі. Для своєчасного збирання використаного посуду і підтримання порядку в залі призначаються збирачі посуду. Ними можуть бути офіціанти, учні офіціантів або спеціальні працівники, зараховані в штат підприємства. Для полегшення роботи їм видають візки. В їхні обов'язки входить своєчасне поповнення столів запасом чистих тарілок, чашок, столових наборів та паперових серветок.

Багато ресторанів при туристичних і курортних готелях практикують проведення під час вечері за типом «шведський стіл» *fooding-шоу*, тобто приготування страв безпосередньо у присутності відпочиваючих. Такі



шоу можна проводити як у стаціонарному ресторані, так і при накритті вечері біля басейну чи на галявині. Для цього, як правило, організовують такі станції по приготуванню і відпуску страв:

- *Карвінг станція.* Запечена страва знаходиться на обробній дошці під тепловими лампами, кухар відрізає порції і пропонує гостям
- *Станція барбекю.* Готуються різні страви гриль на відкритому вогні (курчата, риба, овочі, шаурма і т.ін.)
- *Паста станція.* Готуються макаронні вироби з різними соусами
- *Станція фламбе.* М'ясо, млинці або десерт із ягід та фруктів на коньяку (може також бути кальвадос, ром або спирт), готується зі спалахами полум'я
- *Млинцева станція.* Готуються і відпускаються млинці з різними начинками
- *Станція по приготуванню страв у казані.* Готується плов, каша, юшка та інші страви в казані на відкритому вогні
- *Станція страв фрі.* Готується риба фрі, яблука в клярі і т.ін.
- *Станція салатів.* Готуються різні салати зі свіжих овочів
- Інші станції



Рис. 83. Млинцева станція



Рис. 84. Станція страв фрі



Рис. 85. Станція салатів



Рис. 86. Паста станція

Збирачі посуду можуть заздалегідь підготувати в сервізній один або кілька візків з тарілками та столовими наборами і за потреби завести їх в обідній зал. Кухарі-роздавальники постійно знаходяться біля роздавального столу в певному секторі. На прохання відвідувачів вони перекладають страви на тарілки. Кухарі зобов'язані підтримувати привабливий вигляд страви на столі, забезпечувати правильне викладення продуктів. Якщо якісь страви користуються у відвідувачів великим попитом, варто своєчасно робити заявку на їх приготування, не допускаючи перебоїв на роздачі. Підготовлену для реалізації продукцію бригада кухарів-роздавальників отримує з виробництва по забірному листу. По закінченні роботи нереалізовані страви здаються на виробництво, а за продану продукцію кухарі звітують чеками або талонами, отриманими від відвідувачів.



Рис. 87. Карвінг станція



Рис. 88. Фрагмент «шведського столу» станції карвінг та млинцева

## **8.2. Послуги з організації харчування учасників з'їздів, конференцій, фестивалів, форумів та нарад**

Учасників з'їздів, форумів, нарад, що мешкають у готелі, забезпечують триразовим харчуванням – сніданком, обідом та вечерею. Обіди і вечері можуть бути організовані в інших ресторанах. Для своєчасної організації харчування адміністрація ресторану має бути заздалегідь повідомлена про терміни і режим роботи з'їзду (конференції та ін.) та чисельності учасників. Визначається час відвідання ресторану, вартість денного раціону і порядок розрахунку. Меню для учасників таких заходів складається заздалегідь і погоджується із замовником. Можуть бути запропоновані варіанти комплексних сніданків, обідів та вечері.

Необхідність одночасного обслуговування великої кількості людей, які мають обмаль часу, потребує швидкості і чіткості роботи офіціантів. З цією метою уточнюється графік виходу на роботу, щоб забезпечити максимальну присутність працівників у період сніданку та обіду. Чисельність обслуговуючого персоналу розраховують, виходячи з норми обслуговування: один офіціант може обслужити одночасно не більше восьми відвідувачів. Для збирання посуду виділяють підсобних працівників, надаючи таким чином можливість офіціантам займатися тільки подачею страв і розрахунком.

Для прискорення обслуговування столи сервірують заздалегідь. До сніданку, наприклад, відповідно до меню ставлять чашки для чаю або кави, підставки для яєць, розетки з джемом, цукор, молочнокислі продукти. Чай можна подавати у чайниках, каву в кавниках, щоб відвідувачі могли самі налити напої. Хліб також нарізають завчасно і викладають на тарілки або в хлібниці, ставлять на столи і накривають серветками.

Заздалегідь сервірують столи і до обіду. На них ставлять пляшки (охолоджені і протерті) з мінеральною та фруктову водою, фрукти, хліб, закуски на тарілках або в салатниках, солодкі страви (компот, кисіль, мус, желе).

Прискоренню обслуговування сприяє пристрій для додаткової роздачі у залі. Це можуть бути мармити для перших страв, охолоджувані вітрини для напоїв.

Харчування може бути організоване як за готівку, так і за безготівковим розрахунком (талонах). Офіціант здає касиру талон як гроші. З кухнею і буфетами він розраховується за відпущені страви касовими чеками. Якщо харчування організовується за готівку, то офіціант робить розрахунок у звичайному порядку, тобто представляє рахунок і одержує гроші.

У перервах між засіданнями може працювати спеціально організований буфет-фуршет або влаштовуються кава-брейки та бізнес-брейки.

Залежно від кількості відвідувачів, площі і форми приміщення ставлять один або кілька столів завдовжки 2–6 м, використовуючи фуршетні столи. За їх відсутності столи складають із квадратних або прямокутних столів. Їх накривають скатертинами, як на банкет-фуршет, виставляють холодні закуски невеликими порціями (у салатниках), хліб, на великих блюдах – порціонні гастрономічні вироби, бутерброди, у вазах – фрукти, тістечка, піріжки. На торцях столів ставлять термоси з кавою, бульйонами, чашки для бульйону і кави, глечики з соком.

Біля фуршетних столів на допоміжних столиках розміщують закусоци і піріжкові тарілки, закусочні виделки і ножі групами, фужери та склянки. Невеликими купками кладуть паперові серветки.

Кожний стіл обслуговують не менше трьох офіціантів: один слідкує за поповненням продукції, другий збирає використаний посуд, третій робить розрахунок.

Для прискорення обслуговування практикують організацію окремих столів по відпуску бульйонів і піріжків, продаж гарячих сосисок, закусок в однопорційних сковорідках та кокотницях. У цих випадках їжу відпускає кухар, а розрахунок робить офіціант. Додатково організовують чайні столи та продаж морозива.

*Типові меню при обслуговуванні учасників з їздів, конференцій, фестивалів, форумів та нарад*

## **КАВА-БРЕЙК**

### **Напої під час перерви або заходу**

Мінеральна вода або сік

Кава з вершками або чай з лимоном

### **Ранкова пауза (з 8.00 до 10.00)**

Круасани

Мінеральна вода або сік

Кава з вершками або чай з лимоном

### **Варіант 2.1**

Здобне печиво

Мінеральна вода або сік

Кава з вершками або чай з лимоном

### **Варіант 2.2**

Здобні борошняні вироби на вибір (булочка з маком, родзинками, корицею)

Мінеральна вода або сік

Кава з вершками або чай з лимоном

### **Варіант 2.3**

Тістечко

Мінеральна вода або сік

Кава з вершками або чай з лимоном

### **Варіант 3.1**

Свіжі сезонні фрукти

Здобні борошняні вироби на вибір (булочка з маком, родзинками, корицею)

Мінеральна вода або сік

Кава з вершками або чай з лимоном

### **Варіант 3.2**

Свіжі сезонні фрукти

Тістечка

Мінеральна вода або сік

Кава з вершками або чай з лимоном

### **Варіант 3.3**

### **Свіжі сезонні фрукти**

Здобне печиво

Мінеральна вода або сік

Кава з вершками або чай з лимоном

## БІЗНЕС-БРЕЙК

### Варіант 5.1

Канаше з лососевою ікрою або сьомгою х\к  
Бутерброд з шинкою або ковбасою з\к  
Бутерброд з сиром  
Свіжі сезонні фрукти  
Пиріжки в асортименті (з м'ясом, фруктами, джемом)  
Здобне печиво  
Мінеральна вода або сік  
Кава з вершками або чай з лимоном

### Варіант 5.2

Канаше з лососевою ікрою або сьомгою х\к  
Бутерброд з шинкою або ковбасою с\к  
Бутерброд з сиром  
Свіжі сезонні фрукти  
Пиріжки на вибір (з м'ясом, фруктами, джемом)  
Тістечка  
Мінеральна вода або сік  
Кава з вершками або чай з лимоном

### Варіант 4.1

Бутерброд з шинкою або ковбасою с\к  
Бутерброд з сиром  
Фрукти по сезону  
Тістечка  
Мінеральна вода або сік  
Кава з вершками або чай з лимоном

### Варіант 4.2

Бутерброд з шинкою або ковбасою с\к  
Бутерброд з сиром  
Свіжі сезонні фрукти  
Здобні борошняні вироби на вибір (булочка з маком, родзинками, корицею)  
Мінеральна вода або сік  
Кава з вершками або чай з лимоном

### Варіант 4.3

Бутерброд з шинкою або ковбасою с\к  
Бутерброд з сиром  
Фрукти по сезону  
Здобне печиво  
Мінеральна вода або сік  
Кава з вершками або чай з лимоном



Харчування спортсменів – учасників змагань організовується по безготівковому розрахунку (талонах), як правило, за місцем проживання в залах, де встановлені лінії самообслуговування. Харчування глядачів спортивних заходів організовують у буфетах і кафетеріях, через широко організовану роздрібну мережу з продажу бутербродів, булочок, кондитерських виробів, гарячих сосисок і напоїв.

### **8.3. Послуги з організації харчування в готелях**

При готелях організовуються підприємства ресторанного господарства для обслуговування гостей, які там мешкають.

У міських готелях працюють ресторани, бари, буфети, а в готелях при аеропортах, залізничних, морських та річкових вокзалах – кафе, закусочні, буфети.

Будівельними нормами і правилами передбачено, що в готелях кількість місць у ресторані та кафе має відповідати місткості готелів, а в буфетах скласти не менше 10% місткості готелю.

Заклади ресторанного господарства при готелях повинні відкриватися не пізніше 8-ї години, щоб проживаючі в ній могли отримати сніданок. У кожному конкретному випадку вирішується питання про необхідність відкриття в ранкові години ресторану повністю або частково (одного залу або кількох столиків). Якщо в готелі кілька буфетів, то години їх роботи встановлюють індивідуально, а перерви не повинні збігатися.

У приготельних ресторанах в ранкові години, як правило, пропонують обмежений асортимент страв нескладного приготування, можна також організувати обслуговування комплексними сніданками. На сніданок пропонують кисломолочну продукцію, яйця, вершкове масло, ковбасу, сир та іншу гастрономічну продукцію, салати, соки, страви з яєць, каші, сосиски, гарячі напої. Якщо в меню є скомплектовані сніданки, то страви, що входять до їх складу, не повинні повторюватися протягом тижня.

Як правило, харчування в приготельних ресторанах здійснюється по типу «шведський стіл» і сніданок включається у вартість проживання.

Порядок обслуговування в таких ресторанах такий самий, як і в інших.

У кожному готелі є *лобі-бар*, який розміщується в холі і призначений для обслуговування ділових зустрічей, відпочинку перед обідом або вечерею. Тут можна спокійно насолодитися десертом, коктейлем, випити кави або чаю.



Рис. 89. Фрагмент сніданку по типу «шведський стіл» у готелі

У *барі готелю* добре обговорювати справи. Готелю вигідно утримувати бар, тому що продаж напоїв дає додатковий прибуток. Для підвищення ефективності роботи бару і контролю за напоями, які відпускаються, використовують автоматичний розлив, що забезпечує точне їх дозування. Автомати унеможливають недолив або перелив напою, заощаджують живу працю, тому що для обслуговування автоматичної системи потрібно менше працівників.

Поєдажні буфети, як правило, починають роботу з 7-ї ранку і закінчують о 22–23-й годині з перервою. Для кожного буфету встановлюють асортимент страв і напоїв. Він не повинен бути широким, але різноманітним.

Кожний буфет складається із залу, підсобного приміщення і мийної. Він має бути обладнаний прилавком, пристінною вітриною для товарів, охолоджуваною вітриною, для приготування кави – експрес-кавоваркою. У торговельному залі встановлюють кілька столів зі стільцями або високі столи. Підсобне приміщення обладнується електроплитою, електрокип'ятильником, холодильною шафою. До штату працівників входить буфетник, прибиральниця (вона ж миє посуд), а в деяких випадках – кухар. Працює буфет за методом самообслуговування.



Рис. 90. Фрагмент лобі-бару

У великих готелях на кожному поверсі можуть організовуватися кафетерії з лінією самообслуговування, яка складається з охолодженого прилавка для холодної, кисломолочної продукції і прилавка для відпуску гарячих страв. Частина готової продукції буфет одержує з кухні ресторану, частина страв готується на місці: сосиски, яйця, яєчня, бутерброди.

Обслуговування в номерах здійснюється за замовленнями проживаючих у готелях за додаткову оплату.

Приймання замовлень на обслуговування в номерах здійснюється:

- в поетажних буфетах, де встановлюється телефон або сигналізація для виклику в номер чергового офіціанта;
- безпосередньо в ресторанах через чергового адміністратора або метрдотеля (за телефоном або особисто);
- у спеціальних диспетчерських пунктах по обслуговуванню в номерах. Вибір форми приймання замовлень залежить від місцевих умов (місткість готелю, розташування номерів, зв'язок з поверхами).

Залежно від розташування номерів, можливостей швидкого зв'язку з поверхами можуть виділятися спеціальні приміщення для офіціантів, які обслуговують у номерах готелю. Вони обладнують шафами або сервантами для зберігання посуду, столових наборів, білизни, виробничими сто-

лами, електрокип'ятильниками, настільними електроплитами, на яких варять яйця, готують яечню. Холодильні шафи призначені для зберігання мінеральної і фруктові води, соків, молочнокислої продукції.

Приймання замовлень у невеликих готелях найчастіше здійснюється безпосередньо в ресторані; їх приймає метрдотель або адміністратор. У великих готелях організовують спеціальні диспетчерські пункти, де чергують офіціанти. У цьому випадку посуд, столові набори, білизну для сервіровки офіціанти підбирають у сервізній, холодні закуски, гарячі страви подають з кухні, кондитерські вироби й інші покупні товари – з буфету ресторану.

Замовлення фіксуються у книзі попередніх замовлень.

У разі виклику по телефону або шляхом сигналізації черговий, взявши меню, приходить у номер, допомагає у виборі страв і напоїв, уточнює час обслуговування, приймає замовлення. Потім передає його на кухню та у буфет ресторану.

Санітарно-гігієнічні правила вимагають, щоб страви і продукти подавали в номери у посуді з кришкою або накритому серветкою. Для доставки використовують візки невеликих розмірів, що входять у кабінку ліфта.

Спочатку офіціант приносить у номер посуд, скатерку, серветки, мінеральну воду, фрукти і сервірує стіл. Потім приносить або привозить страви в порядку, прийнятому при обслуговуванні. За бажанням замовника офіціант обслуговує його в номері (розкладає страви в тарілки, наливає напої) або йде, повертаючись у визначений час чи по виклику, що забрати посуд і зробити розрахунок.

Процес обслуговування проходить найбільш ефективно, якщо цю роботу виконують два офіціанти. При цьому один підбирає предмети сервіровки, одержує і доставляє замовлення, другий сервірує стіл і обслуговує.

#### **8.4. Послуги з організації харчування пасажирів залізничного транспорту**

Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті здійснюється на вокзалах, станціях, перонах, у потягах.

На вокзалах, станціях і перонах пасажирів обслуговують у ресторанах, кафе, буфетах, а також у вузькоспеціалізованих підприємствах (пельменних, сосисочних, вареничних), які працюють за методом самообслуговування.

У ресторанах залізничних станцій може застосовуватися комбінований метод обслуговування, коли поряд з обслуговуванням офіціантами застосовується самообслуговування. Для цього там, де є можливість, уздовж стіни, що прилягає до кухні, встановлюють лінію самообслуговування, яка складається з окремих секцій для холодних страв, напоїв,

кисломолочної продукції (охолоджуваний прилавок), секцій з підігрівом для порціонування та відпуску гарячих страв. Вузол розрахунку знаходиться в кінці лінії. Комбінований метод застосовують у ранкові і денні години.



Рис. 91. Буфет на залізничному вокзалі

У вокзальних і станційних буфетах реалізують, як правило, гарячі напої, холодні закуски нескладного приготування, бутерброди, борошняні вироби, фруктову і мінеральну воду, кисломолочні продукти, яйця варені, дорожні набори. На пероні в кіосках та на лотках продають піріжки з різною начинкою, булочки, бутерброди, холодні напої в пляшках; з пересувних мармитних візків з підігрівом – гарячі сосиски, сардельки, каву.

Останнім часом на залізничних вокзалах, крім підприємств харчування «Укрзалізниці», з'явилася велика кількість мережних ресторанів швидкого харчування. Так, у багатьох обласних центрах України поряд з вокзалами працюють ресторани «Макдональдз», «Пузата хата». На території залізничного вокзалу станції «Київ-пасажирський» надають послуги підприємства харчування відомих брендів «Швидко», «Рідна Диканька», «Дрова», «Смачна картопля» та ін., що дає можливість пасажирам вибрати страви за своїм смаком.



Рис. 92. Лінія самообслуговування в кафе залізничного вокзалу



Рис. 93. Кафе самообслуговування на залізничному вокзалі

При прямуванні поїзда близько доби і більше в його склад включається вагон-ресторан, якщо менше доби – вагон з купе-буфетом.

Вагон-ресторан має кухню, мийну, салони, роздавальню. Кухня обладнана плитою, холодильною шафою, двома мийними ваннами з підведенням холодної і гарячої води, обробні столи з охолоджуваними шафами, стіл для універсального приводу, роздавальний прилавок. Планування і розміщення оснащення кухонної частини забезпечує зручність роботи обслуговуючого персоналу. Оформлення кухні виконується із застосуванням нержавіючої сталі та пластиків, що дозволяє легко і швидко прибирати приміщення.

Вагон-ресторан має два салони, в яких встановлені дванадцять відкидних столиків на 48 місць зі стільцями, стіл для касового апарата, додатково можуть бути встановлені музичний центр, відеомагнітофон, кольорові телевізори. В одному із салонів обладнаний буфет з вітринами.



Рис. 94. Салон вагона-ресторану



Рис. 95. Сервіровка столу в салоні вагона-ресторану

Сьогодні з'явилися вагони-ресторани підвищеної комфортності. Внутрішній інтер'єр вагона виготовляється на основі дерев'яних перегородок, облицьованих пластиком або тканиною. Планування салону включає ресторанну і барну частини, обладнані з максимальним для пасажирів комфортом. Місткість ресторанної частини – 18 осіб, барної – 7. Планування і розміщення обладнання кухонного відділення максимально враховує зручність роботи обслуговуючого персоналу. Оформлення кухні виконане із застосуванням нержавіючих сталей і пластиків, що миються. Герметична підлога кухні забезпечує надійний захист днища кузова від попадання води і, відповідно, запобігає його корозії. Теплоізоляція вагона виготовлена з матеріалу «Isover», що має низьку теплопровідність і гігроскопічність та максимальне звукопоглинання.



Рис. 96. Схема вагона-ресторану підвищеної комфортності  
1 – тамбур гальмового кінця вагона, 2 – котельне відділення, 3 – службове відділення, 4 – малий коридор, 5 – холодильна шафа, 6 – салон ресторану, 7 – салон бару, 8 – умивальне відділення, 9 – тамбур негальмового кінця вагона, 10 – бічний коридор, 11 – кухня





Рис. 97. Салон вагона-ресторану підвищеної комфортності

Як правило, у звичайних потягах далекого прямування – один вагон-ресторан. Рейсова бригада складається з дев'яти чоловік: директора, завідувача виробництва, кухаря, двох кухонних працівників, мийника посуду, трьох офіціантів, у тому числі одного офіціанта-рознощика. На тривалих маршрутах (більше трьох діб) до складу бригади додатково включають кухаря і офіціанта-рознощика. Члени рейсової бригади повинні мати посвідчення особи і медичні книжки, а директор, завідувач виробництва, кухонні працівники до того ж посвідчення на право експлуатації вагонного обладнання.

Офіціанти й офіціанти-рознощики безпосередньо підпорядковуються директору вагона-ресторану. Основним їхнім обов'язком є обслуговування в салоні, рознесення продукції по вагонах, крім того вони беруть участь у навантаженні і розміщенні товарів, прибиранні приміщень. До відкриття ресторану офіціанти роблять вологе прибирання, накривають обідні столи скатертями. На столи з гігієнічним покриттям стелять лляні серветки. Спуск скатертин має бути однаковим з усіх боків. Вагони-ресторани повинні забезпечуватися столовою білизною: скатертками, серветками, ручниками, рушниками. Застосовується попередня сервіровка столів: чотири піржкові тарілки, чотири фужери, спеції (сіль, перець); вазу з паперовими серветками ставлять поряд із запобіжними гніздами (отворами) для пляшок з напоями (соками, фруктовую, мінеральною во-

дою). На столі має бути ваза з квітами. На край столу кладуть меню. Попередньо сервірувати столи чарками і столовими наборами не рекомендується. Їх подають у процесі обслуговування залежно від замовлених страв і напоїв.



Рис . 98. Офіціант обслуговує пасажирів у вагоні-ресторані

При обслуговуванні офіціанти зобов'язані дотримуватися встановленого порядку оформлення замовлень, подачі страв, розрахунку з відвідувачами. Вагони-ресторани потягів, що перебувають в дорозі не більше доби, обслуговують пасажирів, як правило, по скороченому постійно діючому меню без перших страв. Це дозволяє працівникам кухні планувати свою роботу. Якщо потяг в дорозі більше доби, то в меню повинні включатися перші страви. У вагонах-ресторанах потягів, маршрут яких продовжується більше двох діб, використовують меню, що змінюється по днях тижня.

Директор вагона-ресторану є організатором і розпорядником усієї роботи з обслуговування відвідувачів.

Через обмежені можливості залу вагонів-ресторанів особливого значення в потягах набуває організація обслуговування пасажирів безпосередньо у вагонах через офіціантів-рознощиків. Розповсюдженням приймання замовлень від пасажирів на доставку в купе комплексних обідів, кисломолочної продукції. Значно полегшує працю офіціантів-рознощиків розвозний двоєярусний триколісний візок.



Рис. 99. Бар у фірмовому потязі

Для організацій, які обслуговують харчуванням пасажирів пасажирських потягів, встановлюється такий режим роботи: вагон-ресторан (вагон-кафе) має бути відкритий для пасажирів: при проходженні в складі пасажирського потяга – протягом усього дня за місцевим часом з двома перервами по 30 хвилин кожна – для прибирання приміщень і одержання продуктів у дорозі; при відправленні пасажирського потяга з пункту обороту після 12-ї години за місцевим часом робота вагона-ресторану (вагона-кафе) у цей день продовжується.

У пасажирському потязі, що знаходиться в дорозі менше однієї доби, режим роботи вагона-ресторану (вагона-кафе) встановлюється директором вагона-ресторану (завідувачем вагона-кафе) за погодженням з начальником пасажирського потягу, з урахуванням попиту пасажирів на послуги харчування.

Приймання замовлень від пасажирів на обслуговування у вагоні-ресторані (вагоні-кафе) припиняється за 30 хвилин до його закриття. Про режим його роботи і перерв пасажирів дізнаються від начальника потяга через радіо.



Рис. 100. Офіціант-рознощик вагона-ресторану

До обслуговування пасажирів у вагонах-ресторанах (вагонах-кафе) висуваються такі вимоги:

- обслуговування пасажирів у вагоні-ресторані здійснюється офіціантами. У процесі підготовки залу до обслуговування виконується попереднє сервірування столів. При розрахунку за товари і продукцію пасажирам вручається касовий чек;

- ціни на страви, напої і продукцію, реалізовані у вагоні-ресторані, вказуються в меню і прейскуранті. На покупні товари і продукцію, реалізовані в буфеті вагона-ресторану, оформляються цінники;
- вагон-кафе працює за методом самообслуговування. На столах у залі вагона-кафе мають бути столові набори зі спеціями та серветки. При розрахунку за товари і продукцію у вагоні-кафе пасажиром вручається касовий чек. Ціни на страви і напої, реалізовані у вагоні-кафе, вказуються в меню. На покупні товари і продукцію оформляються цінники;
- асортимент страв, напоїв і продукції, зазначений у меню вагона-ресторану (вагона-кафе), слід забезпечувати протягом усієї роботи вагона-ресторану (вагона-кафе). Для реалізації у вагонах пасажирських потягів можуть комплектуватися набори харчування з дотриманням гігієнічних вимог до умов їх зберігання і термінів реалізації;
  - офіціантами вагонів-ресторанів здійснюється доставка за замовленнями пасажирів страв, кулінарної продукції і покупних товарів у вагони з двомісними купе (СВ) і купейні вагони з наявного асортименту продукції і товарів;
    - за бажанням пасажирів у вагонах-ресторанах (вагонах-кафе) готова кулінарна продукція і покупні товари, включаючи винно-горілчані вироби, можуть відпускатися на винос у відповідному упакуванні.

Працівники вагонів-ресторанів (вагонів-кафе) зобов'язані:

- забезпечувати дотримання санітарних норм і правил, правил техніки безпеки і вимог пожежної безпеки при обслуговуванні пасажирів у потягах;
- виходячи з вимог пасажирів, робити заміну продукції неналежної якості, придбаної ними у вагонах-ресторанах (вагонах-кафе), на таку ж або аналогічну продукцію належної якості з відповідним перерахуванням покупної ціни або відповідно зменшити покупну ціну;
- дотримуватися загальноприйнятих правил культури обслуговування, бути ввічливими.

Доставка замовлених страв та іншої продукції з вагонів-ресторанів у вагони з двомісними купе (СВ) і купейні вагони за замовленням пасажирів здійснюється в такому порядку:

- у вагонах з двомісними купе (СВ) і купейних вагонах пасажиром надається меню із зазначенням асортименту, цін, норм виходу страв і виробів, розміру оплати за доставку за замовленням. Про пропоновану платну послугу по доставці продукції з вагона-ресторану повідомляється по радіо пасажирського потяга;
- замовлення на доставку страв по меню вагона-ресторану приймається через провідників пасажирських вагонів або офіціантів вагонів-ресторанів. Замовлення оформляється на бланках із зазначенням

дати і часу доставки, асортименту, цін і кількості страв, вартості замовлення. Окремим рядком вказується додаткова плата за доставку за замовленням. Замовлення виписується в трьох екземплярах (перший – для завідувача виробництва, другий залишається в офіціанта, третій видається пасажиру);

- доставка замовлених страв та іншої продукції здійснюється в офіціантських візках або на офіціантських підносах.
- для доставки страв використовується столовий посуд, призначений для обслуговування пасажирів у вагонах-ресторанах, а також посуд одноразового користування, виготовлений з матеріалів, дозволених на території України.

У пасажирських потягах з вагонами підвищеної комфортності пасажиром надається платне сервісне обслуговування, у тому числі набір харчування або раціон гарячого харчування, вартість якого входить в ціну проїзних документів.



Рис. 10.1. Підготовлене до обслуговування гарячим харчуванням купе в спальному вагоні підвищеної комфортності потягу «Миколаївський експрес»

До надання наборів харчування пасажирам у вагонах підвищеної комфортності висуваються такі вимоги:

- для комплектування наборів харчування використовуються продукти в індивідуальному упакованні і дрібній промисловій розфасовці з обов'язковим зазначенням кінцевого терміну реалізації, дати виготовлення, умов зберігання;
- набір харчування повинен комплектуватися в індивідуальні контейнери, на нього наклеюється етикетка з переліком продуктів і зазначенням термінів реалізації.



Рис. 102. Підготовлене до обслуговування набором харчування в ланч-боксі купе в купейному вагоні підвищеної комфортності потягу «Миколаївський експрес»

Укомплектовані в індивідуальні контейнери набори харчування в спеціальних сумках доставляються у вагони-ресторани в кількості, необхідному для забезпечення пасажирів у вагонах підвищеної комфортності (за кількістю місць з урахуванням резерву, що забезпечує можливість видачі наборів кожному пасажирові в міру посадки незалежно від тривалості поїздки).

У пасажирських потягах з багаторазовим наданням раціонів харчування їх видача пасажиром вагонів підвищеної комфортності здійснюється відповідно до затвердженого керівництвом дороги схемами.

З вагонів-ресторанів набори доставляються в пасажирські вагони підвищеної комфортності для роздачі пасажиром в упакованому вигляді.



Рис. 103. Фрагмент салону вагона-ресторану потяга «Миколаївський експрес»

Працівник вагона-ресторану заповнює відомості по відпуску наборів харчування у вагони підвищеної комфортності, в яких вказуються: номер вагона, прізвище, ім'я, по батькові провідника, кількість пасажирів, кількість виданих наборів харчування. За необхідності у відомості вносяться відповідні доповнення з урахуванням кількості повернутих (збракованих або незатребуваних) і отриманих додатково наборів харчування. Підписуються відомості провідником відповідного вагона і працівником вагона-ресторану. По закінченні рейсу складається зведена відомість по кількості виданих наборів харчування, яка підписується директором вагона-ресторану і начальником пасажирського потяга.





Рис. 104. Одержання алкогольних напоїв офіціантом у буфеті вагона-ресторану потяга «Миколаївський експрес»



Рис. 105. Торгівельний салон бару фірмового потяга

Заявка на забезпечення наборами харчування на зворотний рейс складається після прибуття на кінцевий пункт проходження пасажирського потяга з урахуванням їх залишку у вагонах-ресторанах.

Використані контейнери з-під наборів харчування, посуд одноразового користування збираються в спеціальну ємність (тару) для сміття для видалення з вагона по шляху проходження пасажирського потяга на залізничних станціях.

Розміщення продовольчих товарів у вагонах-ресторанах (вагонах-кафе) має здійснюватися в спеціально відведеному для цього місці, що унеможливорює доступ сторонніх осіб.

Постачання продовольчими товарами вагонів-ресторанів (вагонів-кафе) здійснюється в пунктах обороту поїздів і по шляху проходження пасажирських потягів.



Рис. 106. Сервіровка салону вагона-ресторану фірмового потяга «Столичний експрес»

Робота вагонів-ресторанів багато в чому залежить від правильної організації їх постачання харчовими продуктами. Воно здійснюється на базисах за місцем приписки й на шляху проходження на проміжних станціях за попередніми заявками директорів вагонів-ресторанів відповідно до укладених договорів. Директор вагона-ресторану не пізніше ніж за 12 годин до прибуття потяга в пункт постачання направляє на базу телеграфну заявку, на підставі якої підбирають і комплектують товари. До прибуття потяга працівник бази підвозить продукти в спеціальних кон-

тейнерах на автокарах або візках до вагона-ресторану. Робота баз організовується цілодобово. Там, де вони відсутні, постачання здійснює дорожній ресторан.



Рис. 107. Фрагмент кафе-буфету



Рис. 108. Фрагмент салону кафе-буфету

Купе-буфети обладнують буфетною стійкою, шафою-вітриною, каво-варкою, виробничим столом, мийною ванною, холодильною шафою.

У купе-буфеті бригада складається з трьох чоловік: завідувача і двох офіціантів-рознощиків. Через купе-буфети реалізують обмежений асортимент продукції, у тому числі бутерброди, кисломолочну продукцію, смажені котлети, курей, гарячі сосиски (сардельки), безалкогольні напої, каву, фрукти, соки, хлібобулочні вироби.

### **8.5. Послуги з організації харчування в аеропорту і на борту літака**

Харчування пасажирів в аеропортах здійснюється в підприємствах ресторанного господарства, розташованих при аеровокзалах і готелях аеропортів. Типи підприємств і кількість місць у них визначаються пасажиропотоком на аеровокзалах. Нормами проектування на внутрішніх лініях цивільної авіації на аеровокзалах з пасажиропотоком від 30 до 400 осіб за годину передбачаються кафе і буфети, а більше 400 осіб – ресторани, кафе та буфети.



Рис. 109. Фрагмент кафе міжнародного аеровокзалу

Через обмеженість часу в пасажирів авіації всі ресторани господарства, крім ресторанів, працюють за методом самообслуговування, у тому числі організовуються буфети з продажу свіжої випічки, бутербродів, кисломолочної продукції, борошняних кондитерських виробів і гарячих напоїв, соків, фруктових та мінеральної води.



Рис. 110. Фрагмент бару в залі відльоту пасажирів аеровокзалу

Ресторани в аеропорту повинні працювати вранці для обслуговування сніданками, в обідні години для прискорення обслуговування можуть пропонуватися комплексні ланчі.

Існує думка, що 70% враження, яке склалося у пасажирів про авіакомпанії, залежить від того, чим і як годували під час польоту. З одного боку, це обумовлено природними потребами людини в їжі при тривалих перельотах. З іншого боку, харчування можна розглядати як одне із занять, доступних пасажирам під час перебування в замкнутому просторі на борту повітряного судна. Тому імідж перевізника багато в чому залежить від того, як реалізується для пасажирів це заняття.



Рис. 111. Фрагмент суши бару на аеровокзалі міжнародного аеропорту

Більшість великих перевізників країн СНД вважають, що заощаджувати на харчуванні не слід, тому що це питання престижу. У зв'язку з цим деякі авіакомпанії на рейсах, які тривають всього 40 хвилин, умудряються нагодувати пасажирів бізнес-класу. Зробити це не так легко, якщо враховувати, що 20 хвилин триває зліт і 15 хвилин – посадка.

Згідно із загальноприйнятими у світі правилами на літаках, якщо рейс триває понад чотири години пасажирам надається одноразове гаряче харчування, а на літаках, що знаходяться в польоті більше шести годин, – дворазове.

Пасажирам усіх рейсів упродовж польоту пропонуються прохолодні напої.

Часте харчування стає інструментом конкурентної боротьби. Так, наприклад, на початку 90-х років XX ст. дві авіакомпанії займалися перевезенням авіапасажирів шоп-турів у Туреччину й ОАЕ. Коли одна з компаній почала пропонувати авіапасажирам безкоштовно 100 г горілки і закуски із солоних огірків та оливки, пасажирів стали охочіше користуватися послугами саме цієї компанії.

При організації харчування на борту повітряного судна враховуються тривалість польоту, час доби, клас обслуговування пасажирів та ін. Як правило, на коротких і нічних рейсах пасажирів пропонується компак-

тний ланч-бокс, що складається із бутербродів, сендвічів з різними напоями, соків, горішків, мінеральної води. Цей набір продуктів не обов'язково вживати в літаку – при бажанні його можна забрати з собою.

На тривалих рейсах передбачене гаряче харчування, що подається кожні чотири години, при цьому склад страв змінюється. Раціон гарячого харчування залежить від класу обслуговування, але завжди включає не менше трьох-чотирьох страв, а також чай, каву, соки. Нижче розглядається зміст раціону гарячого харчування для пасажирів економ-класу в різних перевізників.

### **Раціон гарячого харчування для пасажирів економ-класу**

| <b>Авіакомпанія</b> | <b>Зміст обіду</b>   |
|---------------------|--|
| «Аерофлот»          | Закуска: рибна або м'ясна, овочевий салат. Гаряче на вибір: телятина, курка, риба з гарніром. Булка, масло вершкове. Десерт на вибір, фрукти, компот, тістечко   |
| «East Line»         | Закуска: салат із крабових паличок. Гаряче на вибір: курча в пивному клярі, яловичина в кисло-солодкому соусі<br>Сирок, булочка з маслом<br>Десерт: тістечко, шоколад, фрукти  |
| «Аеросвіт»          | Закуска: рибна або м'ясна, овочевий салат. Соус. Гаряче на вибір: телятина, курка, риба з гарніром. Булка, масло вершкове, джем. Тістечко. Чай, кава<br>Закуска: шотландський копчений лосось<br>Гаряче на вибір: біфштекс з соусом і картоплею в мундирі, |
| «British Airways»   | морепродукти, картопляні галушки з артишоками і соусом<br>Сири «Пармезан» і «Брі» з італійським хлібом<br>Десерт: тістечко, виноград<br>Напої: чай, кава   |
| «Delta Airlines»    | Закуска: салат із зелені<br>Гаряче на вибір: яловичина в горсумку в грибному соусі з картоплею або смажене курча з картоплею<br>Булочка з маслом<br>Десерт: тістечко<br>Напої: чай, кава   |

Страви, як правило, готують помірно смаженими, малосоленими і малолислими з невеликою кількістю спецій; сіль і перець подаються окремо в комплексі бортового харчування і кожний пасажир може довести страви до певного смаку сам, з огляду на свої смакові уподобання.

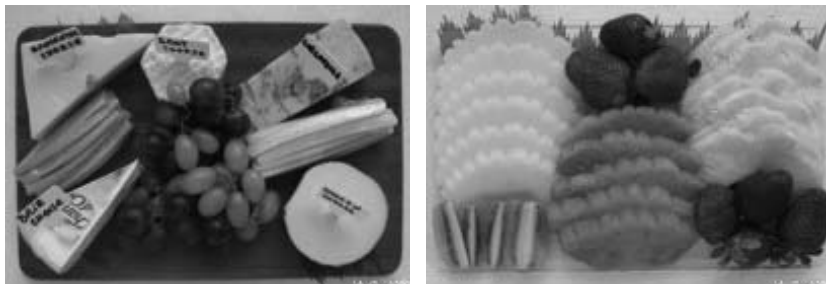


Рис. 112. Приклад сервіровки сирної і фруктової тарілки для бортового харчування в першому класі



Рис. 113. Приклад оформлення і подачі страв у ланч-боксах для бортового харчування



Харчування пасажирів першого і бізнес-класу відрізняється багатим вибором страв, а також наявністю делікатесів. Наприклад, «Міжнародні авіалінії України» та інші вітчизняні компанії пропонують клієнтам елітних класів чорну і червону ікру, делікатесну рибну гастрономію, салат із крабів «Swissair» – качину печінку, добірну сьомгу, креветки і т.ін.

Крім того, існують відмінності в порядку подачі страв. У першому класі обслуговування має характер ресторанного: спочатку подається закуска, потім – гаряче, далі – десерт. В інших класах обід подається зразу в спеціальному контейнері.



Рис. 114. Подача бортового харчування пасажирам першого класу

Відрізняється і сервіровка столу. У салонах першого класу використовуються порцеляна, кришталі, мельхіорові столові набори, а в економ- і бізнес-класі – як правило, одноразовий або багаторазовий пластмасовий посуд.

Таблиця 2

### Зразкове меню бортового харчування в економ- і бізнес-класах

#### Бортове харчування бізнес-класу

#### Бортове харчування економ-класу

##### Сніданок

##### Гаряче з двох видів:

Омлет:

Омлет з шинкою й овочами – 100 г

Масло для розігріву – 10 г

##### Сирники:

Сирники з родзинками – 2/75 г

Масло – 10 г

##### Сніданок

##### Гаряче з двох видів:

Омлет:

Омлет з шинкою й овочами – 100 г

Масло для розігріву – 10 г

##### Сирники:

Сирники з родзинками – 2/75 г

Масло – 10 г

**Закуски холодні:**

М'ясні:

Шийка в/к – 20 г

Рулет курячий – 20 г

Сир – 20 г

Салат – 10 г

Петрушка – 1 гілочка

**Салати:**

Олів'є – 60 г

Салат – 1 листочок

Петрушка – 1 гілочка

**Десерт:**

Тістечко (пеньок) – 1 шт.

Фруктовий салат – 60 г

**Порціонні продукти:**

Хліб (булочка житня) – 1/50 г

Булочка – 1 шт./30 г

Майонез – 1 шт./15–20 г

Гірчиця – 1 шт./8–10 г

Кетчуп – 1 шт./10–15 г

Цукор – 1 шт./5 г

Сіль – 1 шт.

Перець – 1 шт.

Масло порц. – 8 г

Зубочистка – 1 шт.

Цукерка шоколадна в/с – 1 шт.

**Напої:**

Чай (Ліптон) – 2 г

Кава розч. (Нескафе Класік) – 2 г

Сік (J-7) – 100 мл

Солодка газована вода (Кока-

Кола, Фанта, Спрайт) – 100 мл

Мінеральна вода (Аква Мінералі)  
– 100 мл

**Закуски холодні:**

М'ясні:

Шийка в/к – 20 г

Рулет курячий – 20 г

Сир – 20 г

Салат – 10 г

Петрушка – 1 гілочка

**Десерт:**

Тістечко – 1 шт.

**Порціонні продукти:**

Хліб (булочка житня) – 1/50 г

Гірчиця – 1 шт./8–10 г

Кетчуп – 1 шт./10–15 г

Цукор – 1 шт./5 г

Сіль – 1 шт.

Перець – 1 шт.

Масло порц. – 8 г

Зубочистка – 1 шт.

**Напої:**

Чай (Ліптон) – 2 г

Кава розч. (Нескафе Класік) – 2 г

Сік (J-7) – 100 мл

Солодка газована вода (Кока-

Кола, Фанта, Спрайт) – 100 мл

Мінеральна вода (Аква Мінералі)  
– 100 мл

**Обід/вечеря****Гаряче (вибір до 3-х видів):****Птиця:**

Курка смажена – 100 г

Рис – 60 г

Овочі – 30 г

масло вершкове – 10 г

## **Обід/вечеря**

### **Гаряче 3-х видів:**

#### **Птиця:**

Філе куряче, фаршироване шпинатом – 75 г

Рис – 60 г

Овочева суміш – 30 г

Масло – 10 г

#### **М'ясо:**

Свина відбивна – 75 г

Рис – 60 г

Овочева суміш – 30 г

Масло – 10 г

#### **Риба:**

Судак смажений з цибулею по-ленінградськи – 75г/30 г

Картопля смажена – 90 г

Масло – 10 г

### **Закуски холодні**

#### **М'ясні:**

Шийка в/к – 20 г

Ковбаса с/к – 20 г

Рулет курячий – 20 г

Огірки – 20 г

Салат – 10 г

Петрушка – 1 гілочка

#### **Рибні:**

Риба сем-ва осетрових х/к – 15 г

Риба сем-ва лососевих х/к – 15 г

Лимон – 10 г

Оливки – 15 г

Салат – 10 г

Петрушка – 1 гілочка

#### **Салати:**

Крабове м'ясо – 40 г

Помідори свіжі – 20 г

### **М'ясо:**

Яловичина тушкована – 75 г

Гречка – 60 г

Овочі – 30 г

Масло – 10 г

#### **Риба:**

Філе риби в паніруванні – 75 г

Рис – 60 г

Овочі – 30 г

Масло – 10 г

### **Закуски холодні:**

#### **М'ясні:**

Яловичина в/к – 20 г

Шинка варена – 30 г

Сир – 25 г

Салат – 1 листочок

Петрушка – 1 гілочка

#### **Рибні:**

Горбуша м/с – 20 г

Крабова паличка – 5 г

Лимон – 5 г

Салат – 1 листочок

Петрушка – 1 гілочка

#### **Салати:**

Помідори – 25 г

Огірки – 25 г

#### **Десерт:**

Тістечко (кураб'є або кекс) – 1 шт.

### **Порціонні продукти:**

Сир плавлений – 17 г

Масло – 8 г

Хліб (булочка житня) – 50 г

Булочка – 50 г

Гірчиця – 1 шт.

Огірки свіжі – 20 г  
Оливки – 15 г  
Салат – 10 г  
Петрушка – 1 гілочка

### **Десерт:**

Тістечко (Мокко) – 1 шт.  
Яблука – 1 шт.  
Апельсин до 200 г – 1 шт.  
Сухофрукти з горіхами – 60 г/5 г

### **Порціонні продукти:**

Хліб (булочка житня) – 1/50 г  
Булочка – 1 шт./30 г  
Майонез – 1шт./15–20 г  
Гірчиця – 1шт./8–10 г  
Кетчуп – 1 шт./10–15 г  
Цукор – 1 шт./5 г  
Сіль – 1 шт.  
Перець – 1шт.  
Сир плавлений – 17 г  
Масло порц. – 8 г  
Зубочистка – 1 шт.  
Цукерка шоколадна в/с – 1 шт.

### **Напої:**

Чай (Ліптон) – 2 г  
Кава роз. (Нескафе Класік) – 2 г  
Сік (J-7) – 100 мл  
Солодка газована вода (Кока-Кола, Фанта, Спрайт) – 100 мл  
Мінеральна вода (Аква Мінералі) – 100 мл

### **Спиртні напої:**

Вино червоне (Молдавське) – 50 мл  
Вино біле (Молдавське) – 50 мл  
Горілка (Гжелка/Кристал) – 50 мл  
Віскі (Grant's) – 50 мл  
Коньяк (Каспій, Вірменський 5 зірок) – 50 мл  
Пиво (Холстен) – 330 мл

Цукор – 1 шт.  
Сіль – 1 шт.  
Перець – 1 шт.

### **Напої:**

Чай (Майський Чай) – 2 г (1/2)  
Кава розч.(Нескафе Класік) – 2 г (1/2)  
Сік (Golden 100 %) – 100 мл  
Солодка газована вода (Кока-Кола, Фанта, Спрайт) – 100 мл  
Мінеральна вода (Аква Мінералі) – 100 мл

### **Спиртні напої:**

Вино червоне – 50 мл  
Вино біле – 50 мл  
Горілка – 50 мл – 50 мл  
Коньяк – 50 мл  
Пиво – 330 мл

Що стосується напоїв, то суворих правил щодо їх кількості і набору немає – кожна авіакомпанія вирішує це питання з урахуванням наявних коштів і національних особливостей. Наприклад, «Аерофлот» відповідно до своїх правил для пасажирів першого і бізнес-класу виділяє по 500 мл мінеральної води і 200 мл соку на одну людину, а для пасажирів економ-класу – 300 мм води і 100 мл соку. Спиртне передбачено в кількості 250 мм для елітних класів (у будь-якому наборі – шампанське, вино, горілка, коньяк) і 200 мл для економ-класу (вино, іноді баночка пива).

Іноземні авіакомпанії дотримуються більш низьких норм «гарячих напоїв» – 100–150 мл, при цьому найбільш щедрими вважаються «British Airways», «Finnair», «Lufthansa» а ось «Air France» не особливо балує своїх клієнтів.

За один рейс кожний бортпроводник обслуговує в середньому 40–50 пасажирів економ-класу. У «високих» класах норма менша, але обслуговування складніше.

Рознос їжі і напоїв пасажиром авіалайнера – не найпростіше завдання для бортпроводника. Навіть сьогодні, коли харчування доставляють на борт у вигляді вже готових до роздачі підносів. Це значний крок вперед порівняно з шестидесятими роками минулого століття, коли стюардесам «Аерофлоту» доводилося прямо в літаку розкривати банки з тушонкою і зеленим горошком і розкладати їжу по тарілках. Однак і тепер гарячі страви потрібно розігрівати в спеціальній духовці. Для зручності вони упаковані в так звані касалетки з фольги. Більшість компаній надає пасажиром на далеких рейсах вибір із двох – трьох страв. Щоб розрізнити їх касалетки позначені наклейками різного кольору.

Запас їжі зазвичай обмежений: за інструкцією борт-харчування має завантажуватися в літак по кількості пасажирів (хоча екіпаж намагається підстрахуватися і, за можливості, взяти трохи більше порцій). Якщо на регулярних рейсах рівень харчування визначає сама авіакомпанія, то на чартерах це питання знаходиться в компетенції замовника: на курортних напрямках це туроператор. Питання щодо кількості їжі пасажиром можуть вирішити, попрохавши у стюардеси додаткову порцію. Якщо хтось відмовився або є запас, зайву порцію дають безкоштовно.

Якщо їжу розносять у той час, коли пасажир спить, то в економ-класі його слід розбудити, запитавши: „чи будете ви їсти?“. У бізнес-класі варто зачекати, коли пасажир прокинеться, або запитати перед зльотом, чи планує він поїсти в літаку. Щоб даремно не турбувати пасажирів, «Аерофлот», наприклад, видає наклейки, якими пасажир може висловити прохання розбудити його на обід або під час продажу товарів «дьюті-фрі».

Якщо ж з якихось причин пасажира не розбудили, то, прокинувшись, він може попросити їжу в бортпроводників. Вони не вправі відмовити, якщо до зниження літака ще є час.

Що стосується напоїв, то безалкогольні пасажир може вимагати в будь-якій кількості.

У деяких авіакомпаніях забороняється пити міцні алкогольні напої, принесені з собою або куплені в магазинах «дьюті-фрі». На будь-якому рейсі бортпроводник має право відібрати у пасажира його власний алкогольний напій до кінця польоту.

Для пасажирів, які висувають особливі вимоги до харчування, пов'язані з національними особливостями, схильністю до певної їжі або станом здоров'я, більшість авіакомпаній сьогодні пропонують широкий вибір спеціальних страв. При цьому спеціальне харчування можна класифікувати на кілька груп: медичне, вегетаріанське, релігійне, дитяче та ін. Медичне харчування передбачає діабетичні страви; зі зниженим вмістом протеїну, холестерину, лактози, з низьким вмістом солі, високим вмістом клітковини, без клейковини і т.ін. Релігійне харчування може бути мусульманським, кошерним, індуським; вегетаріанським – західним, азіатським, вегетаріанським; дитяче буває для немовлят та дітей від 2 до 12 років. За кожним видом харчування закріплений код, який затверджується Міжнародною асоціацією повітряного транспорту (IATA). При бронюванні квитка в ньому робиться позначка про замовлення певного раціону спеціального харчування.

**Міжнародна класифікація IFCA. Система кодування меню в деяких авіакомпаніях має такий вигляд:**

**[A][B][CC][00-0]-[111]-[СПЕЦ] (наприклад K1HL05-0-007-VGML)**

*Розшифровка:*

**«А» – Клас харчування**

*К – Екіпаж*

*F – Перший клас*

*C – Бізнес-клас*

*S – Стандарт клас*

*Y – Економ-клас*

**«В» – Напрямок**

*0 – Без напрямку*

*1 – Пряме харчування*

*2 – Зворотнє харчування*

**«CC» (2 символи) – вид харчування**

*– перша літера*

*C – холодне*

*H – гаряче*

*– друга літера*

*M – харчування*

*D – вечере*

*L – обід*

*B – сніданок*

*– АБО*

*FT – фрукти*

*CX – легке харчування*

*AP – аперитив*

*– АБО, як виняток, 1 символ*

*T – чай*

*C – прохолодні напої*

**«00-0» – Ціна**

*Ціна, остання цифра вказує дробову частину, кратну 10 центам, наприклад 05-0 = \$5, 05-5 = \$5,5*

**«111» – порядковий номер меню**

*(номер виходить унікальним ідентифікатором меню, по ньому авіакомпанія може замовляти собі меню)*

**«СПЕЦ» – Специфіка харчування (ставиться не завжди)**

*INF – інфант (дитяче)*

*VGML – вегетаріанське*

*AVML – азіатське*

*KSML – кошерне*

*OMML – мусульманське*

*DBML – діабетичне*

*FRML – фруктове*

*BBML – дитяче до 2-х років*

*CHML – дитяче від 2-х до 12-ти років*

*ORCH – суші*

\*\*\*\*\*

*приклад: K1HL05-0-007-VGML – екіпаж (K), пряме(1), гарячий(H) обід(L), ціна \$5(05-0), номер меню 007, вегетаріанське(VGML). F1HL13-5-015 – перший клас, пряме харчування, гарячий обід, ціна \$13,5 номер меню 15.*

Спецхарчування додатково не оплачується, його вартість входить у вартість квитка. Єдина вимога: таке харчування треба замовляти під час бронювання або не пізніше ніж за 24–48 год. (залежно від правил перевізника) до вильоту.

При складанні раціонів для екіпажа необхідно виключити продукти, багаті клітковиною, що викликають бродіння, неприємні явища під час польоту: горох, кукурудзу, ріпу, диню, кавун, абрикоси, сливи, гриби, кулінарні жири, квас, капусту, огірки солоні.

Завантаження літаків бортхарчуванням здійснюються за заявками спеціальної служби аеропортів. За три години до вильоту ця служба передає замовлення на кожний рейс окремо із зазначенням кількості раціонів по видах і відповідно до класу обслуговування.

Спецраціон можна замовити не тільки на міжнародних, а й на внутрішніх рейсах. Так, авіакомпанія «Міжнародні авіалінії України» своїм пасажирам пропонує:

- **ВЕГЕТАРІАНСЬКІ МЕНЮ:**

*Західне вегетаріанське* (з молоком та яйцями) – приготується з чистих, нерафінованих продуктів. Окрім овочів та фруктів, використовуються молочні продукти, яйця та соя

*Сутто вегетаріанське* (безмолочне) – у цьому меню немає тваринних жирів або продуктів тваринного походження. Рекомендовано для “чистих” вегетаріанців

- **МЕНЮ ЗА ВІРОСПОВІДАННЯМ:**

*Кошерне* – все кошерне харчування готується із дотриманням правил KASHRUT. Це меню не містить свинини. У решті м'ясних кошерних страв не міститься молочних продуктів

*Мусульманське* – в цьому меню немає свинини або виробів з неї. Їжа приготовлена згідно з мусульманськими традиціями Halal

- **ДІЄТИЧНІ МЕНЮ:**

*Діабетичне* – це меню багате на клітковину та вуглеводи, але не містить цукру або солодощів. У ньому переважають овочі

*Низькокалорійне* – для тих, хто слідкує за своєю вагою. У цьому меню низький вміст жирів та цукру, але воно забезпечує повний раціон й не викликає відчуття голоду

*З низьким вмістом холестерину* – для людей, які страждають на серцеві захворювання та коливання вмісту холестерину в крові. Це меню з низьким вмістом насичених жирів та холестерину і великою кількістю дієтичної клітковини.

*З морепродуктами* – для любителів риби та морепродуктів. Скуштуйте лосось із салатом і каперсами та креветки на закуску

*Безсолеве* – всі продукти приготовані без солі. Булочку замінено на дієтичні хлібці “Крекіс”

*Безглютамінове* (лише на ранкових рейсах) – рекомендовано людям, які страждають на алергію на пшеницю. Меню зовсім не містить пшениці або продуктів із неї



- **МЕНЮ ДЛЯ ДІТЕЙ:**

*Для малят* – це меню розраховане на дітей віком до 3-х років. Воно включає сік, молочні продукти: йогурт, твердий та плавлений сир, свіжі фрукти

*Для дітей* – харчування для дітей від 3-х до 10-ти років відрізняється від меню для малят. Воно складається з трьох страв, але не таке насичене, як меню дорослої людини

Цікаву акцію проводить «Аерофлот» з весни 2002 року на своїх внутрішніх маршрутах. Під час Великого поста на всіх рейсах по Росії пасажирам, які бажають не переривати поста, борт-проводники пропонували пісне меню з овочевих страв з дотриманням традицій православної церкви. При цьому навіть не треба було робити замовлення при бронюванні – просто 10% загального обсягу бортового харчування завантажувалося з урахуванням того, що багато громадян країни в цей час дотримуються поста. Таке нововведення було схвалене багатьма пасажирями.

Крім стандартного і спеціального харчування, на рейсах окремих перевізників пасажир може замовити все, що захоче (звичайно, в розумних межах), однак уже за додаткову плату. Таке індивідуальне харчування практикується, наприклад, у компаніях «British Airways», «АJT», «Континентальні авіалінії».

Пасажири, що вилітають з Вашингтона, тепер мають унікальну можливість замінити традиційне бортове харчування делікатесами зі свого улюбленого ресторану.

Компанії „Cardinal Technologies” і „Sabre Holdings Corporation” організували послугу «Переносна кухня». Заздалегідь через Інтернет можна замовити страви з будь-якого міського ресторану, вказати рейс, і вона буде подана під час польоту. Більше того, можна не тільки вибрати ресторан і страви, але й висловити побажання, як у справжньому ресторані: з кетчупом чи без, білим чи чорним хлібом і т.ін.

Сьогодні послуга доступна у вашингтонському аеропорту в Reagan National Airport (DCA). До цієї програми приєднуються також аеропорти Providence (PVD), R.I., Newark (EWR), New York City's John F. Kennedy (JFK). Замовити в політ улюблену страву можна на інтернет-сайтах.

Американські авіакомпанії планують ввести платне харчування на своїх внутрішніх рейсах. На рейсах авіакомпанії „US Airways” тривалістю понад дві години за харчування пасажирів будуть розплачуватися готівкою – оплата кредитними картами чи персональними банківськими чеками не приймається. За 7 дол. можна буде придбати легкий сніданок, за 10 дол. – пообідати.

Новий сервіс називається «Бортове кафе». До меню увійдуть тістечко, йогурт, фрукти і пляшка мінеральної води на сніданок та сендвіч або салат з курячим м'ясом на обід. Такий крок зробили заради пасажирів.

Це дозволяє їм вибирати з бортового меню. Зараз харчуванням пасажирів займається не сама авіакомпанія, а спеціалізована мережа ресторанів Einstein Bros. Виявилося, що більшість американців з радістю платять гроші за те, щоб нормально поїсти на борту літака. Експерименти по введенню платного харчування здійснюють багато американських авіакомпаній – це дозволяє не тільки поліпшити сервіс, але й добре заощадити.

Вартість харчування у різних перевізників різна і коливається від 5 до 35–37 дол. США залежно від змісту раціону, класу обслуговування і тривалості рейсу. І хоча існують авіакомпанії, які для зниження вартості квитків зменшують або зовсім скасовують харчування на своїх рейсах (особливо коротких), більшість перевізників намагаються не відмовляти пасажирам у такій послугі.

Безпосередньо приготуванням їжі для авіапасажирів займаються підприємства (цехи) бортового харчування. Це спеціальні фабрики-кухні, які розробляють раціони з урахуванням науково обґрунтованих норм споживання продуктів та умов, в яких відбувається їх вживання. Їжа повинна мати оптимальну калорійність, необхідний вміст білків, вітамінів, мінеральних речовин. Крім того, вона має бути невеликою за об'ємом, добре упакованою, легко транспортуватися, бути привабливою й апетитною на вигляд, щоб її можна було легко розрізати пластмасовим ножом чи виделкою.

Підприємства бортового харчування, які виробляють таку продукцію, як правило, базуються в аеропортах і тісно співпрацюють з авіакомпаніями, що обслуговуються в цих аеропортах. При цьому вони проводять презентації, демонструючи стандартні варіанти меню; враховують думку і побажання перевізників і потім складають раціони для пасажирів економ-, бізнес- і першого класів. Звичайно такі презентації проходять двічі на рік – напередодні літньої і зимової навігацій. Відповідно до цього всі великі авіакомпанії переглядають раціони бортового харчування двічі на рік. Крім того, існує ще так звана циклічність зміни меню. Наприклад, у Міжнародному аеропорту «Бориспіль» постачальниками бортового харчування є фірми «Київ–Кетерінг» і «Аеро–Кетерінг Сервісіс Україна», що базуються в міжнародному аеропорту «Бориспіль».

До вибору сировини виробники бортового харчування підходять, керуючись трьома факторами – стабільністю, якістю та вартістю. Причому стабільність постачань знаходиться на першому місці. Для забезпечення її практично по кожному продукту фірма бортового харчування повинна мати як мінімум двох постачальників. Підприємства, як правило, мають постійних постачальників, яким вони віддають перевагу. Фактори й умови постачань звичні, характерні для більшості компаній, що працюють у сфері ресторанного бізнесу. Проте при закупівлі сировини для фабрик бортового харчування є свої особливості.

Головна особливість полягає в тому, що умовами бортового сервісу передбачено: в раціоні все має бути однаковим – шматки риби, м'яса, курки, тому що будь-якому пасажиру хочеться одержати порцію, як мінімум, не меншу, ніж у сусіда. Це стосується не тільки м'яса чи риби, а й усіх інших продуктів, включаючи овочі, фрукти, хлібобулочні вироби. Тобто сировина має бути каліброваною.

На Заході існує ціла галузь постачальників, які спеціалізуються на постачанні продукції для кейтерінгових компаній. Як наслідок, вони не мають таких проблем, з якими стикаються в Україні. Так, іспанські виробники бортового харчування взагалі не мають власної пекарні, проте різні підприємства здійснюють постачання однакових булочок і круасанів.

Ті самі проблеми виникають у нас з фруктами й овочами. В Україні немає каліброваних яблук, а із-за кордону ми одержуємо всі однакові, навіть за вагою. Це дуже важливо, оскільки в цьому бізнесі ціна не може калькулюватися щодня. Якщо яблуко важить менше встановленого стандарту, авіакомпанія може висунути претензії.

Піскові тістечка також мають специфіку: вони повинні бути маленькими, як-то кажуть, «на один зуб». На Заході існують цілі заводи, які виробляють тістечка саме для бортового харчування.

На підприємствах бортового харчування існують традиційні гарячі та холодні цехи, ділянка комплектації, цехи обробки буфетно-кухонного обладнання, зони розбору рейсів та утилізації відходів, кондитерський цех.



Рис. 115. Фрагмент холодного цеху фабрики бортового харчування

Основний технологічний процес на фабриці бортового харчування починається з ділянки підготовки сирих напівфабрикатів, де здійснюється порціонування і звідки заготовки надходять до гарячого цеху. Основне устаткування тут – програмувальні слайсери. Всі технологічні приміщення повинні мати потужні системи повітроводів, які підтримують загальний режим температури на рівні  $+14^{\circ}\text{C}$ . У гарячому цеху кулінарну обробку проходять м'ясо, риба, гарніри, готуються омлети і млинці. Використовуване тут теплове устаткування – варочні казани з підвищеним тиском, фритюрниці, перекидні сковорідки, плити і пароконвекційні печі. Гарячі страви фасуються в спеціальні підкладки (касалетки) з алюмінієвої фольги, у пластикові підкладки кристалізованого поліетилентерафталата, які при розігріванні на борту лайнера здатні без найменшого короблення витримувати температуру понад  $+150^{\circ}\text{C}$ , та у порцелянові касалетки для пасажирів першого і бізнес-класу.



Рис. 116. Фрагмент ділянки фасовки фабрики бортового харчування

Основна відмінність кейтерінгового підприємства та звичайного підприємства ресторанного господарства полягає в тому, що в ресторані готують і подають, а на фабриці бортового харчування – подача відстрочена у часі. Для її забезпечення страви після гарячого цеху піддають шоківому охолодженню в спеціальній камері, де температура продуктів знижується з  $+65$  до  $+4^{\circ}\text{C}$ .

У холодному цеху готуються салати і холодні закуски, сервіруються десерти. Кондитерський цех випускає тістечка. Він оснащений ротаційною піччю, розстойною шафою та пароконвекторними духовими шафами.

У кінцевому підсумку вся продукція потрапляє на ділянку комплектації рейсів, яка оснащена конвеєром для збирання раціонів харчування. Тут здійснюється контроль продукції, а потім готові страви надходять до холодильної камери.

Сьогодні на деяких підприємствах бортового харчування впроваджується нова лінія по упаковуванню раціонів харчування з використанням модифікованого газового середовища (МГС).

Деякі компанії готують ланч-бокси і для пасажирів залізничного транспорту. Особливістю такого обслуговування є те, що підприємство готує великі партії раціонів з тривалим терміном зберігання, а упаковані за цією технологією раціони не втрачають своїх органолептичних властивостей і можуть зберігатися при температурі від 0 до +5°С упродовж п'яти діб. Це дозволяє компаніям-споживачам замовляти харчування і на зворотний шлях, тим самим істотно знижуючи свої витрати.



Рис. 117. Презентація бортового харчування

Такі авіакомпанії, як «Delta Airlines», «British Airways» і «Континентальні авіалінії» розробляють два види меню і змінюють його кожного місяця; «Аерофлот», «East Line» і «АJT» роблять це щотижня.

Серед найбільш відомих іноземних компаній, які займаються кетерінгом, варто назвати «Аеромар», «Caterair», «Sky Chefs» та «Dobbs International».

Кількість порцій, які виробляють підприємства бортового харчування за добу, складає 3000 – 50 000 штук залежно від обсягів виробництва і

сезону навігації. Смакові переваги страв щодня оцінюються спеціальною комісією, яку очолює шеф-кухар фабрики.

Слід зазначити, що одним із основних принципів, що лежать в основі роботи всіх цехів, є стандарт. Це стосується не тільки вмісту раціону, але й того, як оформлені продукти, як вони розкладені на тарілочках, яку форму має контейнер і т.ін. Адже умови приймання їжі в салоні літака такі, що кожний пасажир бачить не тільки свою «тарілку». І якщо раптом виявиться, що його порція виглядає не так привабливо, як у сусіда, це може зіпсувати йому настрій.





Рис. 118. Різні види бортового харчування

Їжа, яка готується в цехах бортового харчування, перед роздачею пасажирам розігрівається в мікрохвильових печах, встановлених на борту повітряних лайнерів. Однак існують авіакомпанії, які прагнуть підвищити якість страв і максимально наблизити їх до тих, що готуються на землі. Так, гонконгська компанія «Cathay Pacific» встановила на своїх літаках системи, що дозволяють готувати яєчню, що-правда, поки що ця послуга надається тільки пасажиром першого класу.

Кілька слів варто сказати про VIP-харчування. Воно, як правило, готується не на конвеєрі, а окремо під наглядом шеф-кухарів. В особливих випадках їжу для високопоставленої особи готує його особистий ку-

хар, а співробітники підприємства йому допомагають. Така практика іноді застосовується при обслуговуванні представницьких делегацій Китаю, Японії, арабських країн.

Щодо посуду, який використовується для авіапасажирів, то одним з найбільших її виробників і постачальників є голландська фірма «De Ster ACS». Вона працює з багатьма авіакомпаніями, створюючи для них нові форми, моделі, кольори склянок, тарілок, підносів і самих контейнерів. Більше 350 перевізників довіряють свій сервіс саме цій фірмі. Серед них «British Airways», «Delta» «Airlines», «Lufthansa», «KLM», «Air France», «Swissair», «Аерофлот», «Трансаеро», «Узбецькі авіалінії», «Пулковські авіалінії» та інші.

Останнім часом свої послуги по виробництву бортового посуду стала пропонувати російська фірма «Планета термофілінг», яка виготовляє снєк-бокси, ланч-бокси, гарячі тканеві рушники для авіапасажирів.

Крім організованого харчування, на далекомагістральних рейсах у літаках влаштовуються буфети, де можна купити бутерброди, закуски, кондитерські вироби, фрукти, горішки протягом усього польоту. Користуватися цими буфетами можуть пасажери будь-якого класу.

Аеропорт забезпечує ресторани знімним літаковим устаткуванням, бортовим посудом, столовими наборами, контейнерами та іншим інвентарем, необхідним для комплектування і доставки бортового харчування. Миття такого устаткування та посуду здійснюється в мийних відділеннях цехів бортового харчування. Транспортують харчування й устаткування та знімають його з літака за допомогою автоліфтів.

Приготування і відпуск бортового харчування на літаки здійснюється за заявками спеціальної служби аеропортів. У день вильоту служба передає ресторанам замовлення-вимоги на кожний рейс окремо за три години, в яких вказуються види раціонів харчування, кількість пасажирів та екіпажу, номери рейсів. Ресторани готують, комплектують і відпускають харчування відповідно до цих замовлень.

На підноси ставлять страви з відповідним посудом, а також продукти, що не потребують підігрівання чи охолодження (холодні закуски, булочно-кондитерські вироби, хліб, чай або кава, цукор, спеції в індивідуальному упакованні), і розміщують у контейнері (на 10 підносів кожний). Столові набори (виделки, ніж, чайні ложки), упаковані в целофанові чи поліетиленові пакети, складають у коробку і також кладуть у контейнер. Окрім для приготування чаю чи кави заливають в електрокип'ятильники. Їжу, що потребує розігрівання, розігрівають на борту літаків, як правило, в мікрохвильових печах.

Кожний контейнер пломбують, на пломбу навішують ярлик із зазначенням виду раціону, кількості порцій, терміну реалізації, дати, номера



рейсу. На ярлику має бути штамп підприємства громадського харчування і підпис укладальника.



Рис. 119. Контейнери для доставки бортового харчування

#### 8.6. Послуги з організації харчування пасажирів на автомобільному та водному транспорті

Пасажирські **автостанції** призначені для пасажирів на кінцевих і транзитних пунктах міжміських і приміських маршрутів. Їх класифікують за місткістю людей – на 25, 50, 75 осіб.

**Автовокзал** призначений для обслуговування на кінцевих і проміжних пунктах міжміських і приміських автобусів. Автовокзали класифікуються за місткістю людей – на 100, 200, 300, 500, 700, 1000 і більше осіб.

Для обслуговування харчуванням пасажирів на автостанції передбачені буфети на 12, 16, 24 і 36 місць; на автовокзалах – кафе від 15 до 100 місць. На автовокзалах великої місткості, що будуються за індивідуальними проектами, передбачені ресторани. Режим роботи кафе і буфетів визначається режимом роботи автовокзалу або автостанції і може бути цілодобовим. В асортименті буфетів – закуски, бутерброди, кисломолочна продукція, випічка, борошняні кондитерські вироби, гарячі сосиски, ячня, кава, чай. В асортименті кафе можуть бути також бульйони, другі страви нескладного приготування, солодкі страви, кондитерські вироби, кава. Асортимент страв ресторану при автовокзалі має відповідати да-

ному типу підприємства. У період масових перевезень на автостанціях і автовокзалах відкривають додаткову роздрібну мережу (кіоски, намети), а також організовують торгівлю з візків продукцією власного виробництва.

### ***Обслуговування на водному транспорті***

Обслуговування харчуванням пасажирів водного транспорту здійснюється в ресторанах, кафе, буфетах, через кіоски, павільйони і роздрібну мережу, що розташовані у морських і річкових портах, на теплоходах і судах.

Ресторани на теплоходах мають 150–200 місць, буфет, бари та кіоски з продажу сувенірів. На судах, у тому числі швидкісних, передбачені буфети, продаж абонементних талонів на харчування, роздрібна торгівля борошняними кондитерськими виробами, напоями, обслуговування в каютах.

Режим роботи підприємств ресторанного господарства на березі має відповідати режиму роботи водного транспорту.

### **8.7. Організація обслуговування в місцях масового відпочинку**

Для щоденного відпочинку служать районні парки, сквери, загально-міські зони відпочинку. У вихідні та святкові дні населення залежно від сезону відпочиває на пляжах, виставках, у спортивних комплексах, в загальноміських зонах відпочинку. Під час відпочинку, як правило, підвищується попит на послуги підприємств громадського харчування.

У місцях відпочинку передбачається стаціонарна і сезонна мережа кафе, ресторанів та закусочних. Основну частину її складають вузько-спеціалізовані підприємства самообслуговування (піріжкові, пельменні, сосисочні, млинцеві та ін.) і роздрібна мережа (кіоски, намети з продажу піріжків, булочок, бутербродів, напоїв, кондитерських виробів).

Для задоволення попиту відпочиваючих на продукцію громадського харчування в зонах масового відпочинку організовують також розносну торгівлю та обслуговування через виїзні буфети. У цій мережі використовують посуд одноразового користування.

Для обслуговування великої кількості людей за короткий час, наприклад у театрах під час антрактів, застосовують метод комбінованого обслуговування. Організовується кілька буфетів, у тому числі з продажу кави, чаю, випічки, кондитерських виробів, бутербродів, морозива, соків, води. Одночасно в залі буфету на столах виставляють тістечка, бутерброди, випічку, фрукти, мінеральну та фруктову воду, соки, пиво, гірки піріжкових тарілок, групами – фужери або склянки. Споживачі вибирають виставлену продукцію, офіціанти відкривають для них пляшки з

напоями і роблять розрахунок. Під час спектаклю зал підготовляють до наступного потоку споживачів.

### 8.8. Організація форм прискореного обслуговування

Для скорочення часу на обід у ресторанах в денні години рекомендується реалізація комплексних обідів, що складаються із холодної першої страви (півпорції), другої і солодкої страви.

У ресторанах, які реалізують обіди в денні години, спрощується сервіровка столів. На столи кладуть столові набори (виделку, ніж, ложку), ставлять спеції, вазочки з паперовими серветками. Кожний офіціант у залі експрес-обідів обслуговує одночасно 4–5 чотиримісних столів. По можливості на столи виставляють холодні закуски, солодкі страви, які офіціанти заздалегідь підзвіт одержують з виробництва. Поки споживачі їдять холодні закуски, офіціанти приносять супи в багатопорційному посуді і розливають їх на підсобному столику. Хліб подається індивідуально кожному відвідувачеві. Другі страви можуть приносити з кухні вже порціонними у мілких столових тарілках або в багатопорціонному посуді і порціонують їх у підігрітій тарілці на підсобному столику. Якщо при вході в зал не встановлена каса, то розраховується зі споживачем офіціант.

У приготельних ресторанах організовується обслуговування за типом «шведський стіл».

У ресторанах застосовуються також додаткові прогресивні форми обслуговування:

- *бізнес-ланч* – обід для ділових людей у будні дні з 12-ї до 16-ї години за більш низькими цінами; складається окреме меню, вибір страв має бути достатнім:
  - холодні закуски – 4–5 найменувань;
  - перші страви – 2–3;
  - другі страви – 3–4;
  - 1–2 страви від шефа;
  - десерт – 2–3;
  - гарячі напої (кава, чай);
- *недільний бранч* – обслуговування за типом «шведський стіл»; різноманітний асортимент страв; окремо організовують чайний, десертний «шведські столи»; у вартість «шведського столу» включається вартість келиха вина або шампанського; бранчі можуть бути тематичними – мисливський, національний та ін.;
- *кофе-брейк або кави-пауза* – для учасників нарад, конференцій; організовуються фуршетні столи; в асортименті пиріжки, тістечка, печиво, канапе, лимон, кави, чай, мінеральна вода.

## 8.9. Особливості обслуговування тематичних заходів та весіль

Проведення кожного святкового вечора підпорядковується певній темі, відповідно до якої оформляють зал, розробляють меню, сервірують стіл, складають музичну програму.

Ресторан має заздалегідь рекламувати заходи, присвячені знаменним датам або професійним святкам, давати рекламні оголошення в газетах, по радіо, телебаченню про порядок проведення заходів, придбання квитків, вартість святкової вечері.

У процесі підготовки складають схему розміщення столів та розробляють меню.

При продажу запрошень клієнтів ознайомлюють з меню і планом залу. У запрошенні вказується назва ресторану, адреса, дата і час збору гостей, номер столика та програма торжества. Меню вкладається у запрошення.

Для обслуговування весільних торжеств у ресторані виділяють спеціальні приміщення. Краще, якщо їх два: одне – для зустрічі, збору гостей і танців, друге – для банкетного столу. За наявності тільки одного залу банкетний стіл ставлять так, щоб біля входних дверей залу залишалося місце для зустрічі гостей та для танців. Для весільних банкетів рекомендується мати спеціально оформлені обкладинки для меню, в які вкладають меню, надруковане на бланку, без зазначення вартості страв і напоїв. Порядок оформлення замовлення на весільний банкет такий самий, як і на інші заходи. Додатково із замовником з'ясовують:

- особливості обслуговування з урахуванням національних традицій;
- де виділити місце для подарунків;
- час подачі гарячих страв і перерв;
- чи потрібно окремо організовувати чайний стіл та ін. Щоб весілля пройшло весело, з дотриманням прийнятих звичаїв та ритуалів, необхідно заздалегідь скласти план організації обслуговування.

Але при оформленні замовлення на організацію такого банкету в меню варто рекомендувати закуски, напої, страви, кондитерські вироби та фрукти в дещо більшій кількості й асортименті, тому що, на відміну від інших банкетів, весілля може тривати довше. Не слід перевантажувати стіл, виставляючи одразу всі закуски, напої і продукти, включені в меню. Краще за погодженням із замовником частину з них залишити на кухні, у буфеті чи на підсобному столі і подавати в міру необхідності. У ресторанах, в яких систематично проводяться весілля, рекомендується мати красиво оформлені бланки запрошень. Після того як замовлення прийняте і оформлене замовнику разом з одним екземпляром меню вручають бланки цих запрошень на кожного гостя або один на подружню пару. Запо-

влення бланків, розсилання або вручення їх запрошеним здійснюється організаторами весілля.

Підготовка до проведення весільного банкету така сама, як і для банкету з частковим обслуговуванням офіціантами. Кількість офіціантів визначається з розрахунку один офіціант на 9–12 запрошених.

Відмінною рисою весільного банкету є його тривалість – 5–6 годин. Тому в меню рекомендується включати в різноманітному асортименті холодні закуски, фрукти, кондитерські вироби. Гарячі страви – одногодвох найменувань. Для забезпечення більш різноманітного асортименту страв доцільно передбачити для кожного учасника банкету закуски і салати по  $\frac{1}{2}$  і  $\frac{1}{4}$  порції.

Метрдотель чи інша відповідальна особа проводять інструктаж офіціантів, розподіляють між ними обов'язки, визначають сектор для кожного з них та пояснюють послідовність і час подачі страв, напоїв.

Загальна довжина столів визначається з розрахунку 60–80 см на одного гостя і 1 м – на кожного з молодят. При кількості гостей до 24-х столи ставлять в одну лінію, при більшій кількості – буквами Т, П і Ш. Ширина банкетного столу має бути 1,2–1,5 м при двосторонньому розсаджуванні гостей і 0,7 м – при односторонньому. Розміщення столів залежить від площі та форми залу, при цьому меблі розставляють так, щоб залишалися проходи для офіціантів і гостей завширшки не менше 1,2 м.

Для нареченого і нареченої відводяться почесні місця – в середині столу або в його торці. З них і починають сервіровку: розставляють закусочні тарілки, потім піріжкові, розкладають столові набори, ставлять фужери, чарки, серветки, спеції та квіти.

Блюда із закусками ставлять під кутом до осі столу, паралельно одне одному в один або два ряди, з однією і тією ж закускою – повторюють через 4–5 місць. По осі столу через рівні проміжки ставлять вазы з фруктами, ікорниці, салатники мають стояти на піріжковій або закусочній тарілках. Для збереження якості і зовнішнього вигляду закусочних їм ставлять на стіл за 30–40 хвилин до початку банкету. Пляшки з напоями мають стояти групами по центру столу. Вина відкривають на підсобному столику заздалегідь, а потім ставлять на стіл, прикривши пробками; пляшки з водою не відкривають. Хліб офіціанти розкладають на піріжкові тарілки.

При сервіруванні необхідно відзначити місця для молодят. Під закусочні тарілки, наприклад, можна поставити мілкі столові, фужер і келих мають бути іншої форми або кольору. По-іншому, ніж для решти гостей, складають серветки. Місця для молодят можна прикрасити живими квітами і зеленню у невисоких вазах. До столових наборів, що лежать справа від тарілки, можна покласти по букетику квітів. Подарований молодим весільний торт ставлять перед ними.

Першу зустріч гостей з молодятами можна організувати по-різному. В одному випадку гостей зустрічають молоді, приймаючи поздоровлення, квіти і подарунки. У цей момент подають шампанське. Для цього офіціанти в безпосередній близькості від молодих на підсобному столику наповнюють келихи на  $2/3$  їхньої ємності, ставлять на невеликі підноси і як тільки увійшли гості – відразу підносять. Так зустрічають кожного прибулого гостя. Зрозуміло, молоді лише пригублюють шампанське. За 1–2 кроки від місця зустрічі гостей слід поставити маленький столик або тумбочку, на яку наречені можуть поставити келихи, квіти і подарунки.

Довірена особа, яка знаходиться поблизу молодих, розміщує квіти в заздалегідь приготовлені вазы, наповнені водою, а подарунки переносить на стіл або сервант, спеціально для цього поставлений. Але наречені можуть і не бути присутніми при зборі гостей. У такому разі запрошених зустрічають їхні батьки або довірені особи, а вони приїжджають на годину, вказану в запрошенні для гостей. До цього моменту офіціанти, за погодженням з організаторами весілля, повинні підготувати на підносах келихи і наповнити їх шампанським, щоб подати його, як тільки молоді привітаються з присутніми. Зазвичай тут виголошують заздоровницю і пропонують випити за щастя нареченого і нареченої. Шампанське, як перший келих за здоров'я молодих, може бути запропонований не тільки під час зустрічі і збирання гостей, а безпосередньо за весільним столом. Його можна подати двома способами.



Рис. 120. Фрагмент накриття столу для молодят при обслуговуванні весільного банкету

У першому випадку келихи, поставлені на підноси, наповнюють шампанським перед запрошенням гостей за стіл і подають «в обнос» або розставляють на стіл, при цьому один офіціант тримає піднос, просуваючись уздовж столу, інший бере келихи і ставить їх на стіл перед кожним гостем. У другому випадку їх ставлять на стіл при сервіруванні і за домовленістю з організаторами банкету або їхньою довіреною особою перед тим, як запросити гостей за стіл, офіціанти наповнюють келихи. Келихи молодих і їхніх батьків наповнюють після того, як гості сядуть за стіл. Якщо шампанське подається і до десерту, келихи залишаються на столі, в іншому разі їх забирають офіціанти в процесі обслуговування.

За 5–10 хвилин до початку весільного вечора метрдотель або офіціант повідомляє організаторам весілля, що все підготовлено, і займає місце в залі, очікуючи запрошення гостей до столу. Першими місця за столом займають молоді, причому наречена, як правило, повинна сидіти справа від нареченого.

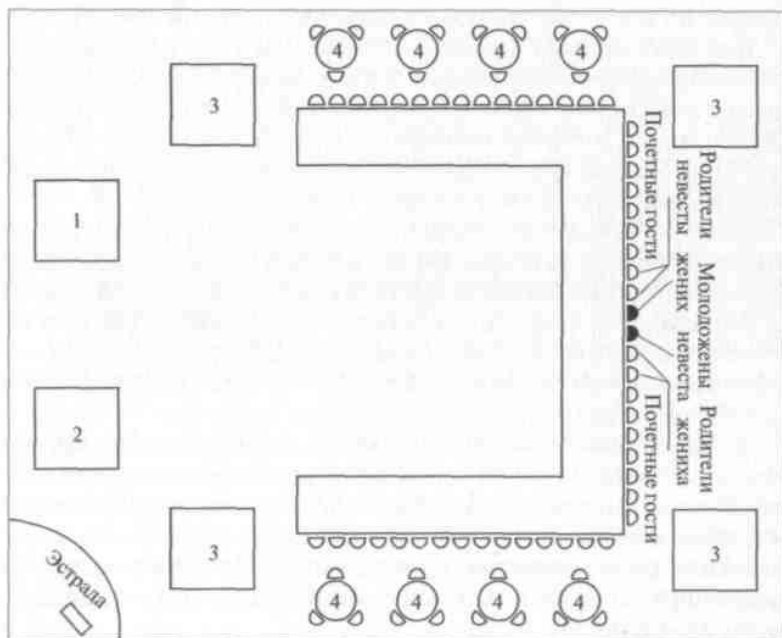


Рис. 121. Схема розміщення столів і місць за весільним столом  
1 – стіл для подарунків; 2 – стіл для шампанського; 3 – серванти; 4 – столи кавові

Батьки нареченої сідають поряд з нареченим, лівіше від нього, а батьки нареченого – справа від нареченої. На весіллі прийнято, щоб чоловік і жінка сідали поруч, жінка – справа від чоловіка.

Перший тост за здоров'я молодих виголошує один із батьків нареченого або нареченої, і після того, як буде випитий перший келих, він же пропонує вибрати господаря столу – тамаду, називаючи кандидатуру, зазвичай погоджену між рідними.



Рис. 122. Фрагмент сервіровки столу на весільному банкеті

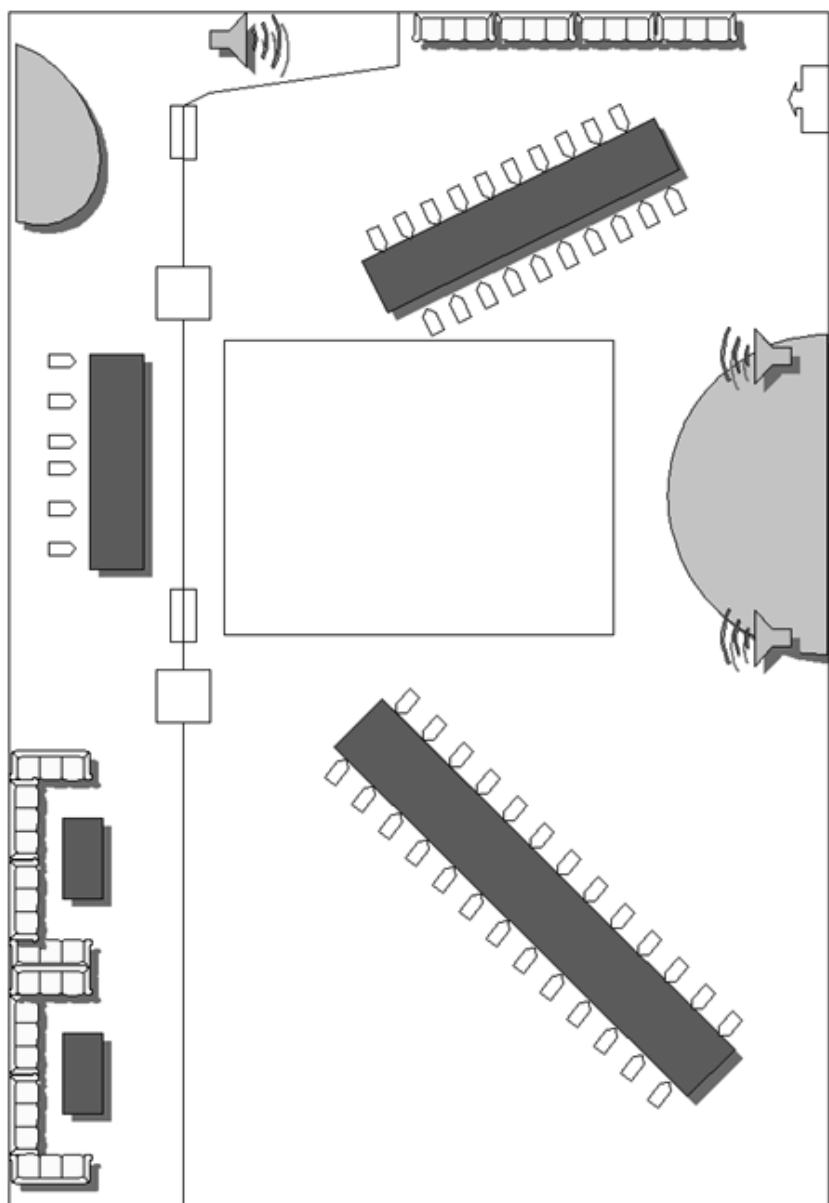
З моменту запрошення гостей до столу офіціанти знаходяться в залі, зустрічають їх, допомагаючи сісти за стіл, а потім usługують їм. Особлива увага має приділятися молодим і їхнім батьками. Всі страви і напої їм пропонують і подають офіціанти.

В міру необхідності офіціанти замінюють тарілки і столові набори, забирають вільний від закусок і напоїв посуд. Через 1,5–2 години від початку частвування можна зробити перерву на 30–40 хвилин, щоб потанцювати. У залі для танців до перерви треба поставити столики з попільницями, стільці, а також воду в пляшках, фужери і сигарети. Офіціанти за цей час упорядковують банкетний стіл, і коли гості знову сядуть за стіл – подають гарячі страви.

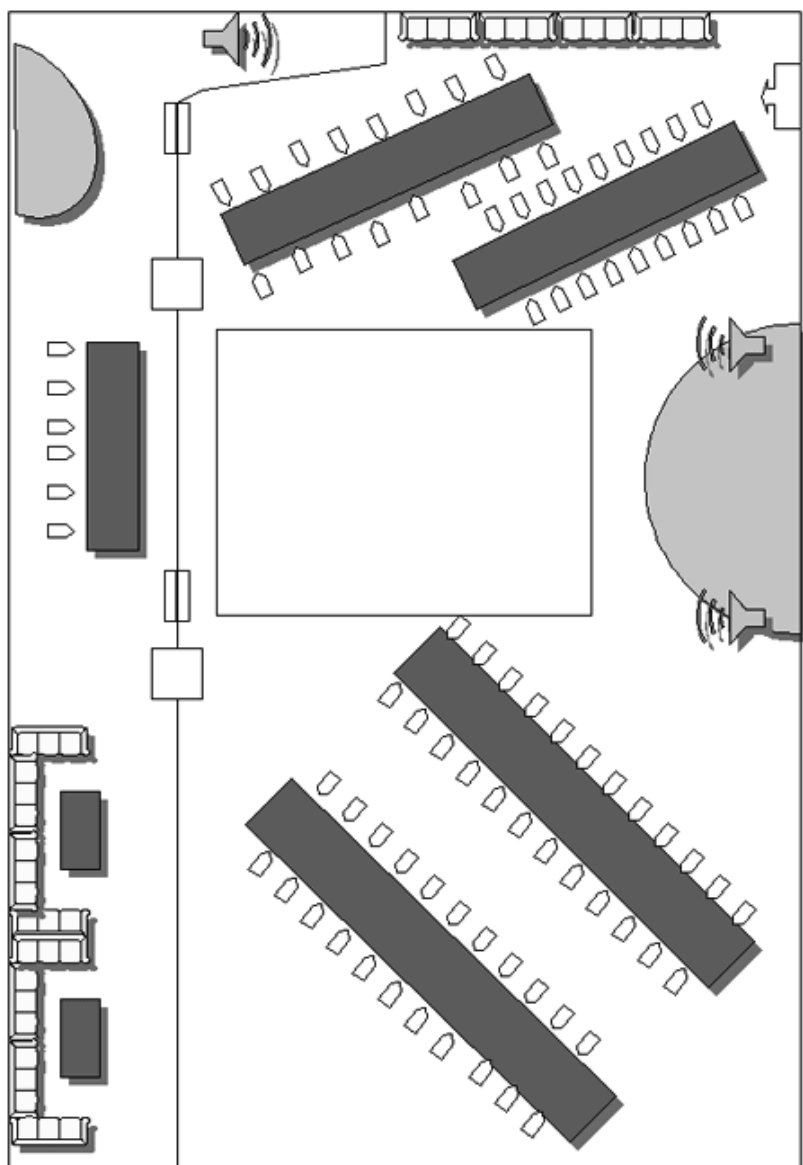
Залежно від тривалості банкету таких перерв може бути одна або кілька. Коли вже подані гарячі страви, офіціанти ставлять на стіл тарілки до фруктів.

Обслуговування весільного банкету може бути організоване з подачею всіх закусок і напоїв офіціантами «в обнос». У цьому випадку сервірований стіл оформляють квітами.





Варіант на 50 чоловік



Варіант на 80 чоловік

Рис. 123. Варіанти розміщення гостей у залі ресторану на 50 і 80 осіб при проведенні весільного банкету

Весільний торт краще подавати після гарячих страв. Для його розрізання подають спеціальні столові набори. Їх кладуть біля торта ручками, зверненими до нареченої, тому що за звичаєм вона розрізає його і пригощає гостей. Завершується банкет подачею гарячих напоїв і кондитерських виробів.

### **Контрольні питання**

1. Назвіть основні принципи організації обслуговування за типом «шведський стіл».
2. У чому полягають особливості обслуговування в номерах готелю?
3. Як організовують харчування пасажирів на залізничному транспорті?
4. Які види бортового харчування пропонують пасажиром авіакомпанії?
5. У чому полягають особливості надання послуг харчування авіапасажирам різного класу?
6. У чому полягають особливості обслуговування тематичних заходів та весіль?

## Тема 9. ПРОГРЕСИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Основними напрямками розвитку сучасних технологій обслуговування в ресторанах, барах та кафе є:

- створення ресторанів по типу Free Floor – нового формату фаст-фуду;
- відкриття фуд-кортів;
- створення концептуальних підприємств ресторанного господарства;
- створення ресторанів з японською кухнею;
- розширення мережі віртуальних ресторанів, що забезпечують замовлення по мережі Інтернет і доставку його споживачеві;
- приготування страв у присутності відвідувачів;
- організація обслуговування за системою кейтерінг;
- впровадження мерчандайзингу (збуту продукції та послуг).

**Free Floor.** Сьогодні вітчизняний ринок ресторанного харчування поповнився новим форматом – ресторан типу фрі-фло. У фрі-фло (в перекладі – «вільний потік» або «вільний рух») для українців багато незвичайного. Це заклад нового типу як за формою обслуговування, так і за технологією приготування їжі. Фрі-фло – своєрідний гібрид ресторану, фаст-фуду і «шведського столу». Від першого фрі-фло запозичив комфортність та акцент на інтер'єр, від другого – швидке обслуговування. Як і у форматі «шведський стіл», у фрі-фло клієнту також пропонується свобода вибору і безпосередній доступ до товару.

Фаст-фуд, на відміну від уже звичного фрі-фло, має деякі особливості. Наприклад, елементи театральності і шоу під час приготування їжі посеред залу прямо на очах у відвідувача. У фрі-фло нарівні з традиційними виробничими цехами – овочевим, м'ясним, кондитерським, холодним – передбачена так звана відкрита кухня, де, власне, і відбувається шоу – приготування їжі. Зазвичай на загальний огляд виноситься тільки те, що дійсно радує око, – як смажаться овочі у власному соку, ліпляться вареники, відбивається м'ясо, гріються кури. При цьому всі буденні справи кухарі виконують ледве не з елементами циркових трюків.

Маркетингові дослідження підтверджують, що 90% людей постійно живлять звичні за смаком страви, не вдаючись до експериментів. Від цього і відштовхується фрі-фло в організації меню: у постійному асортименті – домашні котлети, м'ясо, борщ зі знайомим з дитинства смаком. Однак на відміну від фаст-фудів, де, як правило, розігрівають напівфабрикати або заздалегідь приготовлені страви, тут представлена кухня повного циклу, тобто все готується на місці. У традиційному фрі-фло відсутній принцип роздачі, що змушує людину вистояти чергу і пройти всю

асортиментну лінію. Тут черг не повинно бути. Тому ресторани фрі-фло мають значно більшу площу, ніж фаст-фуди.

При плануванні фрі-фло дуже важлива організація касових рішень. Кожну касу ставлять буквально на кілька груп товарів, щоб вона була завжди під рукою. Головне завдання організації простору – виразні вивіски і ергономічно розставлені острови-столи (food-station).

Як показує світовий досвід, ресторани «вільного руху» можуть успішно функціонувати не тільки в центрі міста, а й поблизу офісних центрів, великих торгових центрів тощо. Не обійтися тут і без відповідної бренд-реклами.

Крім головних фішок формату, таких як приготування в залі і більш демократичне ставлення до відвідувачів, фрі-фло відрізняється доступними цінами.

**Фуд-корти.** Класичний фуд-корт – це декілька невеликих підприємств харчування, об'єднаних одним великим загальним залом. При такому форматі роботи виникає жорстка конкуренція. Підприємства знаходяться на одному торговельному майданчику в безпосередній близькості один від одного. Відбувається активна боротьба за відвідувача. Відвідувача ж приваблює те підприємство, де менша черга, прийнятні ціни, ширший асортимент, цікаве оформлення.

Підприємства ресторанного господарства, представлені у фуд-кортах, здебільшого мають мережну структуру. Переваги тут очевидні. Це зниження витрат у перерахунку на одне підприємство, збільшення кількості повторних відвідувань, підвищення рівня прибутковості, стійкості на ринку і конкурентоспроможності.

Через обмежену площу підприємства, що входять до складу фуд-корта, пропонують обмежений асортимент страв швидкого приготування із якісних напівфабрикатів. Висока конкуренція – демократичні ціни. Важливим тут є суворий облік руху продуктів і страв, відслідкування найбільш ходових і незатребуваних товарів. жорсткий контроль діяльності персоналу.

Умовно підприємства фуд-корти можна поділити на *вуличні* і *стаціонарні*.

*Вуличні підприємства* включають кіоски, павільйони, автофургони, а також пересувні прилавки і візки. Кожне підприємство має свою специфіку, часто це одне найменування або один вид продукції: хот-доги, чебуреки, сендвічі, бургери, запечена картопля, млинці, шаурма, пиріжки, слойки, кури, пончики.

Самостійним сегментом цього ринку є «весела їжа» (fun food). Це попкорн – від солоного до солодкого і карамелізованого, цукрова вата, чіпси.

*Переваги вуличного фуд-корта.* Основною перевагою вуличного харчування є його доступність і наближеність до великих потоків людей. Точки розміщуються в найбільш зручних місцях міста: на перетині транспортних і пішохідних потоків, поблизу входу у метро... Бажаючих перекусити не доведеться витратити час на пошуки. У 40% випадків купівля в кіосках вуличного харчування відбувається поряд з місцем роботи чи навчання, а в 38% – по дорозі до них.

*Street-food (вуличне харчування)* – найкраще рішення для вгамування голоду в обідній час. Пообідати або просто перекусити в точках вуличної торгівлі можуть всі категорії населення. Це оптимальне рішення для молодих людей, насамперед студентів та учнів. Саме в їх середовищі найбільш популярним є **street-food**.

У ніші вуличної торгівлі збільшується кількість торгівельних точок мережевого фаст-фуду. Робота будь-якої мережі стріт-фуду частіше вибудована за однією і тією ж схемою: трейлери прикріплені до виробничої бази, на якій виготовляються напівфабрикати високого ступеня готовності, а обладнання для доготовки і приготування страв розміщується безпосередньо у вагончику. Асортимент продукції, як правило, невеликий. При цьому споживачі не відчувають недостачі асортименту за рахунок численних і різноманітних пропозицій від різних мереж стріт-фуду.

Асортимент страв вуличних точок максимально адаптований до швидкого, масового приготування й орієнтований на часте повторення операцій. Найбільш затребуваними є фірмова випічка, запечена картопля, хот-доги, сендвічі і гарячі бутерброди.

*Стаціонарні фуд-корти* розміщуються у великих торгівельних комплексах. Сучасний торговий центр має розвинуту інфраструктуру. Це вже не просто місце, де можна зробити необхідні покупки: більша частина покупців приходить сюди, щоб приємно провести час, відпочити, розважитися, нарешті, поїсти.

Наявність фуд-кортів у сучасних торгових центрах стає обов'язковим і необхідним. Однією з функцій фуд-корта є залучення відвідувачів до віддалених від входу магазинів. Фуд-корт є інструментом, здатним провести покупця через всю торгівельну галерею. Для цього їх розташовують, як правило, на останньому поверсі, куди покупець може дістатися лише для того, щоб поїсти. Пожвавлення в посадковій зоні ресторанного дворука приваблює покупців до розташованих поряд магазинів. Недоцільно влаштовувати фуд-корт на першому поверсі торгового центру або організовувати для нього окремий вхід. По-перше, орендні ставки операторів фуд-кортів нижчі, ніж у торгівельних компаній. По-друге, вони просто не виконують своєї ролі, яка полягає в керуванні потоками відвідувачів.

Друга функція фуд-корта – утримати відвідувачів якомога довше, надавши їм можливість поїсти, не залишаючи торгового центру. Важ-

ливо, щоб доступ до ресторанного дворика був вільним і після закриття більшої частини магазинів комплексу, а фуд-корт продовжував роботу, обслуговуючи відвідувачів кінотеатру чи боулінгу без залучення додаткової охорони.

У торговому центрі розміщується *традиційний фуд-корт (ресторанний дворик)*, який, як правило, представляє операторів фаст-фуду, а також кафе, ресторани і кав'ярні. Фуд-корт торгового центру користується популярністю майже у всіх категорій відвідувачів і має високу прохідність.

Для торгового центру *фуд-корт* з якісними й оригінальними концепціями – це серйозна конкурентна перевага, можливість виділитися і залучити додаткових відвідувачів. Сьогодні конкуренція між торговими центрами посилюється, відкриваючи дороги на фуд-корти не тільки найбільшим мережам, а й невеликим компаніям. Фуд-корт – привабливий і вигідний формат бізнесу і для операторів ресторанної справи. На це є кілька причин. Одна з них – висока прохідність, а значить, стабільний дохід, друга – зростаюча конкуренція в інших сегментах ресторанного ринку. Третьою причиною є дефіцит приміщень, які відповідають необхідним вимогам для створення закладів ресторанного господарства, що є стримуючим чинником розвитку мереж. І останнє – це додатковий, цікавий варіант розвитку мережі, реклама і просування бренду.

Кількість закладів харчування на *фуд-корті* залежить, у першу чергу, від концепції торгового центру і його площі. Чим він більший, тим більший фуд-корт. Як правило, на фуд-кортах представлено від шести до дванадцяти різних операторів. Фуд-корт займає близько 10–15% площі торгового центру. Але кінцевий успіх *ресторанного дворика* залежить не тільки від розміру, а й від складу орендарів. Так, наприклад, великі мережові бренди добре зарекомендували себе, викликають у відвідувачів відчуття надійності, стабільності, чіткого уявлення концепції і виправдання своїх очікувань.

Нині більшість мережових компаній зацікавлені в розвитку своєї присутності на *фуд-кортах*. Для всіх компаній важливо, щоб бренд був присутній у якомога більшій кількості торгових центрів. Розміщення на *фуд-кортах* дозволяє також експериментувати з концепцією: вносити зміни в меню, інтер'єр та охоплювати максимальну кількість відвідувачів, що позитивно позначається на іміджі і гнучкості концепції підприємства.

Основні види підприємств, які, як правило, розташовуються на *фуд-кортах*:

1. **Фреш-бар.** Відповідно до класичної концепції, бар – це заклад з барною стійкою, в якому у різноманітному асортименті представлені алкогольні і безалкогольні напої та коктейлі. *Фреш-бар* – формат бару, меню якого будується винятково на безалкогольних, легких напоях.

В асортименті звичайно присутні свіжовижаті й охолоджені соки, коктейлі на основі соків, молока, морозива, йогуртів, фруктів і овочів, а також чай, кава, гарячий шоколад, морозиво. Обслуговування покупця відбувається безпосередньо біля барної стійки, і клієнт може спостерігати за процесом приготування напоїв.

Відвідувачі виявляють все більшу зацікавленість у здоровому способі життя. Сучасна людина усвідомлює, що міцне здоров'я необхідне для успішного вирішення життєвих проблем, подолання труднощів, а також для активної діяльності. Для відвідувачів, які особливо ретельно слідкують за своїм здоров'ям, деякі бари пропонують «органічні» продукти: сік з паростків пшениці, настоянки, кекси, печиво, шоколад, напої, до складу яких входять екстракти рослин.

*Фреш-бар* зайняв своє місце і на фуд-кортах торгівельних комплексів. Основна перевага його – це відсутність черги. Для тих, хто приходить з дітьми, або тих, хто бажає швидко вгамувати спрагу, зарядитися енергією, це дуже зручно.

**2. Картопля.** Найбільшою популярністю на ринку фаст-фуду користуються традиційні слов'янські страви, до яких, безумовно, належать *страви з картоплі*. Дана концепція фаст-фуду заснована на приготуванні печеної картоплі з різними начинками з м'ясного асорті, салатів із риби, бринзи з кропом та курятини, грибів маринованих та смажених, різного комбінування копченостей, маринадів і т.ін.

Технологія приготування таких страв полягає в наступному: велика *картоплина* миється, загортається у фольгу і запікається в спеціальній печі. Готова картопля виймається або залишається в духовій шафі, де вона зберігається в гарячому вигляді. Перед приготуванням страви вона розрізається на дві половинки, збивається з маслом (іноді сиром), потім додаються начинки. Процес приготування займає від 40 до 60 хвилин, залежно від величини картоплі.

Найбільш різноманітний асортимент страв представлений у стаціонарних кафе, розташованих на фуд-кортах великих торгівельних центрів.

**3. Млинці.** Традиція і мистецтво пекти млинці прийшли до нас з далекої давнини. Мабуть, жодна страва слов'янської кухні не могла зрівнятися по популярності з млинцями. Вони були неодмінним атрибутом будь-якого застілля, причому не тільки на Масницю. Сьогодні ця смачна, поживна і різноманітна їжа знаходить все нових і нових шанувальників.

*Млинці з різними начинками* – невід'ємна частина національного як вуличного, так і стаціонарного фаст-фуду. Формат млинцевих сьогодні актуальний, тому що млинці мають кілька незаперечних переваг. По-перше, вони не потребують додаткової реклами. По-друге, різноманіття



начинкою дозволяє задовольнити найрізноманітніші смаки, а також постійно оновлювати асортимент, що, без сумніву, зацікавлює покупців. *Випічка млинців* здійснюється на очах у покупців, безпосередньо після замовлення, завдяки чому клієнт отримує свіжий продукт.

Точки вуличної торгівлі для *приготування млинчиків* з начинкою використовують напівфабрикати – саме тісто, а також начинки. Стаціонарні млинцеві мають виробничо-розподільний центр, де готуються тісто, напівфабрикати і начинки. Наявність централізованого виробництва дозволяє їм підтримувати високу якість пропонованих страв.

На фуд-кортах, де представлені різні формати підприємств громадського харчування, **млинцеві**, в асортимент яких, крім млинців, входять додаткові страви (супи, салати, десерти, різноманітні фірмові напої, наприклад морс, узвар і багато інших), також зайняли свою нішу й успішно конкурують з іншими концепціями. Площа **млинцевої на фуд-корті** може варіюватися від 25 до 80 м<sup>2</sup>. Зазвичай передбачені зона обслуговування, виробнича зона, мийне відділення, а також підсобні приміщення.

**4. Гриль.** Гриль – це представник універсального теплового устаткування, за допомогою якого можна одержати різноманітний асортимент страв з вишуканими смаковими відтінками. Основне його призначення – швидке приготування ніжних і соковитих страв з хрусткою підсмаженою скоринкою та незрівнянним ароматом і смаком із птиці, натуральних м'ясних або рибних напівфабрикатів.

Поняття «гриль» об'єднує різноманітний асортимент устаткування. Для підприємств фаст-фуду абсолютно незамінними є грилі для курей, контактні грилі, грилі з вулканічною лавою, грилі-саламандер, роликові та вертикальні для приготування шаурми, електричні (жарочні поверхні).

Більша частина вуличного фаст-фуду базується саме на стравах гриль, таких як кури-гриль, шаурма, шашлик, сендвіч, сосиски. Без страв, приготовлених на грилях, не обходиться жодний ресторан чи кафе, а найчастіше ці страви стають основою меню і концепції підприємства.

*Кури-гриль.* Класика фаст-фуд – це кури-гриль, для приготування яких використовується спеціальне устаткування – грилі для курей. Найбільшого поширення набули грилі карусельного і шампурного типів, користуються попитом і вертикальні грилі для приготування курей. Але ефективнішими і продуктивнішими для обжарювання курей вважаються грилі планетарного типу – різновид карусельних моделей.

*Шаурма.* Шаурма вважається найбільш давнім видом приготування швидкої їжі. «Прабатьками» цієї страви вважаються араби. У різних країнах Близького Сходу її називають по-різному – шаверма, шуарма, шаварма, донер, але принцип приготування такий самий. Шаурма завоювала також серця українців. Покупців завжди приваблювала видовищність і наочність приготування цієї страви. Вона готується на спеціальному

устаткуванні – вертикальних грилях: вирізка із баранини, яловичини або курячого м'яса насаджується на вертикально розміщену спицю, яка обертається навколо своєї осі в безпосередній близькості від джерела нагрівання, і в міру готовності тонкими скибочками зрізується ножом.

#### *Види грилів*

*Контактні грилі* – це універсальне теплове устаткування для точок швидкого харчування. За рахунок використання контактних грилів, конструкцією яких передбачений повний контакт продукту з двома гріючими поверхнями, легко і швидко можна засмажити стейки з м'яса або риби, підсмажити гамбургер, шашлик, овочі, а також приготувати гарячі сендвічі зі складною начинкою.

Поряд з контактними грилями великою популярністю користуються *жарочні поверхні (електричні грилі)*, що також призначені для приготування смажених страв із м'яса, риби, овочів, сосисок, гамбургерів і яєць.

*Гриль з вулканічною лавою* цікавий тим, що страви, приготовлені на ньому, набувають смаку і зовнішнього вигляду приготовлених на відкритому вогні. Шашлик, стейки, риба, овочі – все це готується безпосередньо на ґратах без додавання жиру.

Перелік страв, які можна приготувати на *грилях-саламандер*, також дуже великий – бутерброди, піца, м'ясо, птиця, риба. Конструкція гриля-саламандер передбачає, що розігрівання продукту відбувається за рахунок теплових елементів, розміщених зверху, а не знизу, а інтенсивність нагрівання може регулюватися за рахунок рухливої верхньої частини, де й розташовані нагрівальні елементи.

Для приготування хот-дога можна використовувати *роликовий гриль*. У ньому сосиски і сардельки рівномірно обсмажуються в процесі обертання добре розігрітих валів-роликів з антипригарним покриттям. Для розігрівання булочок багато моделей комплектуються спеціальними камерами.

**5. Бутербродні. Бутербродні** – ідеальна концепція міської їжі і кращий подарунок мешканцям великого міста. Концепція бутербродних, як не складно здогадатися, побудована на приготуванні і продажу гарячих бутербродів, сендвічів, бургерів, гамбургерів, чізбургерів. Сьогодні асортимент бутербродів все частіше поповнюється гарячими пиріжками.

*Сендвічі і гарячі бутерброди* – мабуть, найпопулярніші продукти швидкого харчування в Україні. Сендвічі зарекомендували себе як альтернатива калорійним продуктам фаст-фуду, приготовленим із напівфабрикатів. Ця універсальна страва однаково підходить як для вуличної торгівлі, так і для точок, розташованих на фуд-кортах. Існує багато видів **сендвічів, що** пропонуються споживачам. Готувати їх можна просто на очах у покупців, перетворюючи процес у маленьке кулінарне шоу. Між

двома, а то й трьома шматочками хліба кладуть комбіновані начинки з курятини, яловичини, індики, а також листки салату і томати, приправлені усілякими соусами і спеціями.

Сендвічі, тобто закриті бутерброди, не тільки самі по собі чудово вгамовують голод, але й гармонійно поєднуються з салатами, до яких входять інгредієнти начинок. Цей продукт орієнтований на певну категорію споживачів: на тих, хто любить бутерброди з м'яким духмяним хлібом (булочками), сиром і м'ясною начинкою.

Основні переваги найближчих родичів сендвічів – бургерів полягають у тому, що їх зручно їсти як на ходу, так і в спокійній обстановці за столиком бістро. Вони так само швидко готуються. Важливо й те, що зовсім не складно запропонувати відвідувачам новинку, лише змінивши розмір, форму або начинку. А пропонуючи гарячі сендвічі, бургери і різноманітні бутерброди, ви задовольняєте потребу гостей у поживній їжі.

**6. Піцерія.** Піцерію прийнято вважати однією із найбільш демократичних і поширених на ресторанному ринку концепцій. Вона добре адаптується до роботи на фуд-кортах і відрізняється високою рентабельністю. А популярність піци – смачної і швидкої в приготуванні страви – дозволяє таким підприємствам активно розвиватися. Піцерії можна поділити на три види: ресторани італійської кухні, власне піцерія і фаст-фуд.

Орієнтовані такі підприємства насамперед на споживачів з низькими доходами. Основа їхнього асортименту – власне піца, її доповнюють напої і невеликий вибір салатів. На місці продажу виробництво не передбачене, часто не вистачає і посадкових місць для клієнтів. Готова піца розігрівається, як правило, у мікрохвильовій печі, а готові порціонні салати зберігаються в холодильній вітрині.

Піцерії – це підприємства, які пропонують більш різноманітний асортимент готових страв. Піца в них залишається основним продуктом, але разом з тим пропонуються популярні салати, закуски і гарячі страви, не завжди італійські. Прикладом ресторанів швидкого обслуговування з відмінною якістю італійської кухні є мережа «Челентано», яка пропонує пасту, закуски, піцу, салати, десерти, гарячі перші і другі страви, напої.

Піца – дуже зручний продукт для тиражування, тому значну частку ринку підприємств ресторанного господарства, які спеціалізуються на італійській кухні, займають мережові підприємства, де піца є ключовою стравою.

**7. Кав'ярня.** Формат кав'ярні по праву належить до одного із найбільш довільних ресторанних форматів з огляду на значну різноманітність пропонованих концепцій, а також одним із наймолодших.

На українському ринку громадського харчування первісне поняття «кав'ярня» трансформується, ресторатори розширюють асортимент і по-

дають вже не тільки каву, тістечка і десерти. Тому важливо розрізнити два концептуально різних напрями розвитку кав'ярень, визначальними характеристиками яких є: акцент на каву і кавові напої, асортимент кавових карт, відсутність або наявність гарячої кухні, формат обслуговування. Тенденція ринку кав'ярень така, що все частіше вони розширюють свій асортимент за рахунок багатого вибору закусок, гарячих страв і алкогольних напоїв.

У мегаполісах кав'ярні вже стали невід'ємною частиною життя людей. Тут призначають зустрічі з діловими партнерами і друзями, побачення і навіть відпочивають родинами. Хвиля популярності кав'ярень зростає: все більше людей знайомляться з культурою споживання кави і приготуванням кавових напоїв.

Кава – невід'ємна частина меню ресторанів на фуд-корті. Однак існують і спеціалізовані заклади – ресторани і кав'ярні. За формальною ознакою вони належать до ресторанного дворику, проте знаходяться дещо осторонь від основних підприємств фуд-корта. Через обмеженість відповідних приміщень розміщення мережових кав'ярень на території торгового центру є одним із основних способів розширення мережі.

Кава також продається через підприємства фаст-фуду, розташовані на ресторанному дворіку. Це може бути як спеціалізований кавовий фаст-фуд (та сама кав'ярня), який робить акцент на гарячі напої і десерти, так і звичайний – з одним-двома позиціями кави і чаю до гарячих страв. Ці заклади мають загальні посадкові місця. Працюють вони за принципом самообслуговування і не можуть робити таку націнку на каву, як у кав'ярнях.

Специфіка формату фаст-фуду передбачає, щоб кавові напої в меню були пізнаваними, а їхня кількість обмежена, тому що покупець не повинен довго роздумувати над замовленням. Експресо, капучіно, американо з однієї кавової суміші – цього асортименту для стандартного фаст-фуду на типовому фуд-корті буде достатньо. Якщо фаст-фуд має кавовий акцент, то меню можна розширити за рахунок латте, айріш-кофе і глясе. У цьому випадку можна оперувати двома кавовими сумішами, наприклад сильного і слабого обжарювання, або застосовувати 100-процентну арабіку і суміш арабіки та робусти.

**Концептуальним** називається ресторан, в якому інтер'єр оформлений у національному або екзотичному стилі, а в меню можливе суміщення різної кухні і стилів. Ідея концептуального ресторану включає вибір підприємцем певної теми, відповідно до якої розробляється меню, оформляється інтер'єр, вибираються постачальники обладнання, посуду, столових наборів, продуктів та напоїв. В якості теми може бути використаний кінематографічний, історичний, літературний або інший сюжет чи

легенда. Обрана тема передбачає, наприклад, створення ресторану – ка-баре, трактиру або клубу.

У **кабаре** гості приходять не тільки смачно поїсти, насолодитися чудовим вином, а й отримати задоволення від запропонованої розважальної програми. У такому ресторані гості втягуються в організацію театралізованої вистави або карнавал і стають не глядачами, а учасниками певної гри.

*Ресторан єврейської кухні «Цімес»* на Подолі позиціонується як сімейний і домашній. Посидьте в ресторані хвилин двадцять, почитайте меню і вам захочеться зателефонувати знайомим або рідним і запросити їх скуштувати страви «від тьоті Соні» і просто поговорити «за життя». У «Цімесі» затишно, світло й радісно, тобто так, як хочеться, щоб було на душі. Продумана і ретельно реалізована концепція єврейського ресторану поширюється не тільки на кулінарну сферу. «Цімес» – це культурне місце в широкому сенсі цього слова. Традиції єврейського народу подані в інтер'єрі, музиці, ставленні до гостей. Беруть за душу фрагменти декору, присвячені творчості Марка Шагала, а літературне описання страв у меню – розвага, що змушує сміятися до сліз. Пісні на ідіш та англійській, які ллються з динаміків, просто прекрасні. Таких ви не почуєте більше ніде. Частування, зібрані в меню, приготовлені за рецептами єврейських бабусь, тіточок і їхніх знайомих. Найдорожчий комплімент для шеф-кухаря – зізнання одного із гостей у тому, що «моя Софочка готувала так само». Єврейська кухня – це кулінарні досягнення багатьох, помножені на культ їжі в традиційних єврейських родин.

Ресторан складається з трьох залів – «залу Шагала», «квартири тьоті Соні» та «вулички з двориком у єврейському кварталі». На вході – благословіння для кожного, хто заходить. Благословіння в «Цімесі» – скрізь: над входом у зал, на стінах «квартири» і «вулички», навпроти барної стійки.

Перший зал розписаний фрагментами з картин Марка Шагала. Ці мотиви повторюються у вітражах, люстрах, орнаментальному розписі стін і стель. На «вулиці» знаходиться барна стійка, яка межує з виразними віконцями будинків Кацмана (він «вирішить всі ваші проблеми») і Мохера («будь-який лапсердак на вибір»). У цьому залі добре посидіти як великою компанією, так і в режимі тет-а-тет – тут забуваєш про час і метушню, скинувши всі турботи на чарівника Кацмана. Третій зал заставлений круглими столами зі скатерками і серветками, у куті – шафа для зберігання Тори, точнісінько така сама, як у синагозі на Подолі, вхід прикрашає величезна мініора – скляний семисвічник для свята Песах. Всі світильники в «Цімесі» – авторські, жодних аналогів не існує. Люстра, яка складається із шагаловських птахів щастя, оточена зіркою Давида. Картини, добуті з глибин Мертвого моря, розпис стелі історичними сю-

жетами і безліч чарівних статуеток роблять це затишне приміщення дещо загадковим, культовим.

Меню «Цімеса» підтримує кошер-стайл. Це значить, що дієтологічні закони кошрута в цілому витримуються. Ні за які блага і гроші шеф не дасть „добро” на замовлення страв зі свинини, м'ясне і молочне в одному флаконі та біфштекси з кров'ю. Скуштуйте гарячу закуску «А ідіше коп!». Це телячі мізки, смажені у фритюрі з цибулею пореем і авокадо. Вам буде точно не до свинини («Беня, ви це їли? – Або я не їв!», – в захопленні вигукував з цього приводу Ісаак Бабель). Або один з фірмових «Цімесів». Наприклад, «окраса меню «Мерсі за комплімент», – як любив говорити один ребе, коли не було за що справляти суботу і дружина виганяла з дому». Там морква, чорнослив, курага, ізюм і груша, тушковані в меді, та апельсиновий сік. «Цімес» номер два – для м'ясоїдів. «Приготовлений за спеціальним рецептом бердичівської жінки бухгалтера Фріди Хавніної, яка якось знепритомніла під час Брит-Міли – в день обрізання свого племінника Льовушки Соскінда». Ця бідна жінка дуже любила парну телятину з ріпчастою цибулею, курагою і чорносливом у солодкому соусі. Нам веліла скуштувати й облизувати пальчики. З напоїв тільки в «Цімесі» можна згадати божествений смак домашнього киселю, шипшини з м'ятою, густого морсу. Все це – зовсім недорого.

Дорогих гостей розважають віртуози-музиканти Наник і Яша.

*Пивний клуб «Партизан».* Че Гевара і Денис Давидов, Нестор Махно і незабутній Василь Іванович, Йосип Броз Тіто і Степан Бандера, Ахмед Шах Масуд та індіанець Сидячий Бик... Що може бути спільного у цих людей? Вони всі були партизанами. Вважається, що партизани повинні ховатися і стріляти. Справжній партизан нікого не убиває. Його зброя – спосіб життя, єднання з природою, купання в тихих озерах, слухання співу птахів. А ще – непоправний оптимізм. Партизан зобов'язаний співати приємні, мелодійні пісні, берегти навколишнє середовище і поважати старших, а головне – ніколи не сумувати.

Саме для справжніх партизанів побудований у лісі пивний клуб. Тут багато пива, багато смачної їжі, гарних і веселих людей, тобто партизанів.

Підтвердженням цьому є популярність клубу, яка з'явилася відразу після відкриття.

Серед корабельних сосен, неподалік від Блакитного Озера, у зрубах і бліндажах ховається мальовничий комплекс, до якого входять ресторани, музичний клуб, готель, а також стратегічна водойма, багата на рибу. Ресторанні зали розташовані в Генеральному Штабі – великій будівлі зі зручною верандою. На першому поверсі – два зали зі сценою і барною стійкою та невеличкий VIP-зал під назвою «Батько Махно», прикраше-

ний відповідними атрибутами. Дерев'яні столи, маскувальні сітки під стелею, простий металевий посуд – усе підібрано зі смаком і створює потрібну атмосферу. Ностальгію викликає зброя часів війни, наприклад, кулемет „Максим” і автомати ППШ, знайомі з кінофільмів нашого дитинства. Зворушливі радянські плакати закликають битися з ворогом, вчать руйнувати залізничні колії, стріляти по літаку з гвинтівки, обривати телеграфні проводи, збирати і розбирати гранату та іншим милим штучкам.



Рис. 124. Фрагмент інтер'єра пивного клубу «Партизан»

Інше ресторанне підприємство – «Сторожова Вежа». Звідси відкриваються чарівні краєвиди на лісистий партизанський ландшафт. Добре також розміститися в одній з альтанок, що розтягнулися низкою уздовж ставка (Партизанського моря). Тут можна порибалити зі зручних містків, вудки і наживку вам дадуть.

Партизанська кухня вважається найдорожчою у світі – набагато дорожча, ніж, скажімо, французька і японська. Адже всі продукти треба добувати у ворога, що пов'язано з додатковими витратами боєприпасів, бензину і бойових товаришів. Тим не менше, у «Партизані» ціни якимось чудом умудряються тримати на цілком демократичному рівні. Партизанські мангали і жаровні користуються тут великою популярністю.

Відвідувачам дуже подобаються рибні страви: «короп по-сербськи, у масляно-часниковому соусі з овочами гриль», «реквізована сьомгу зі шпинатом, запечена в слоєному тісті», «телятина з овочами на клинку» – смажена телятина з овочами і соусом з червоного перцю та курчата та-

бака «кавказька дивізія». Гордістю закладу є плов – запашний, пряний і дуже ароматний.

Незважаючи на гори зброї, тут зовсім не страшно. Навпаки, все сприяє ідилічному сімейному відпочинку. Тут обладнано чудовий дитячий майданчик. Отож дорослі можуть спокійно насолоджуватися відпочинком, у той час як з дітьми буде кваліфікована няня.

«Партизан» – місце для гарної музики. Тут виступають вітчизняні і закордонні виконавці.

*Ресторан «Трипілля»*, що знаходиться за містом, не тільки поєднує в собі кращі традиції закладу для відпочинку, а й є самим правдивим нагадуванням про культуру і побут наших предків. Архітекторам і дизайнерам, які працювали над інтер'єром, вдалося відтворити елементи давньої трипільської цивілізації.



Рис. 125. Фрагмент залу ресторану «Трипілля»

Вхід у ресторан прикрашений, можливо, найбільшою в Україні керамічною вазою – символом трипільської культури. Проходячи її наскрізь, піддаєшся емоціям, подібним до тих, які ми відчуваємо перед сакраментальним і вічним. Але настрої піднімуть вже з порога чаркою, закускою і веселою піснею привітні музики. Головний зал ресторану – кругле просторе приміщення. На першому поверсі комфортно розташується до ста чоловік. Місця біля великого каміна в центрі – для романтиків. Другий поверх сподобається ко-



лективам до п'ятдесяти осіб або двом окремим компаніям до десяти чоловік у VIP-кімнатах. Літній майданчик в ясний день прийме близько сорока гостей. Під вітрильною парасолею під покривом дерев буде зручно тим, кому щедра трапеза миліша на вулиці. Тут же в легких критих апартаментах – альтанках можуть усамітнитися до шести відвідувачів. Зазвичай їх резервують завчасно, а також замовляють фірмову страву – «качку по-трипільськи». Літній бар облюбували молоді люди: компанія до двадцяти чоловік має можливість скуштувати новий коктейль і побачити флаїрінг-шоу. Зимовий будиночок на двадцять персон обирають старші за віком: тут є камін і караоке. Дитячий майданчик під постійним наглядом «бебісіттера», ігри, атракціони, ляльковий театр – спеціально для найменших і непосидючих.

Якщо до ресторану доречно застосувати термін «домашній», то «Трипільля» саме цей випадок. Меню ресторану близьке кожному українцю: холодець із білих грибів, борщ український з пампушками, оселедець, картопля молода, шашлик, риба в асортименті і багато чого іншого.

Підкріпившись мирським, можна перейти до духовного.

Ресторан «Трипільля» намагається підтримувати українських митців, регулярно влаштовуючи приватні виставки полотен та скульптур. Тут проходять мініатюрні фестивалі українського фольклору, на які з'їжджаються представники різних творчих професій, демонструючи свої здобутки. Кожний бажаючий може пройти спеціальні гончарні курси і виготовити для себе на пам'ять глиняний посуд за технологією давніх трипільців. А діючий історичний музей, точніше музейні зони з точними копіями виробів давніх часів, – лише доповнять ауру цього ресторану.

*Ресторан високої української кухні «Липський Особняк».* У престижно-му районі столиці, на Печерську, височіє двоповерхова резиденція епохи столичного розквіту – ресторан високої української кухні «Липський Особняк». Інтер'єр, виконаний з імперським розмахом, мистецьки поєднує різні архітектурні стилі. Вітальний зал відображає розкіш вікторіанської епохи, галерея зберігає колекцію антикварних творів мистецтва, а Камінний – засліплює пишнотою українського барокко. Кожний відвідувач має унікальний шанс перенестися в атмосферу міської розкоші; тут можна проводити як грандіозні світські рауты, так і затишні застілля, послухати живу музику, яка виконується на роялі «Шредер».

Висока українська кухня – це рецепти XVII століття у поєднанні з новітніми технологіями сучасного кулінарного мистецтва. Шеф-кухар, художник і перфекціоніст, відроджує традиції високої гастрономії, але не без сміливої імпровізації. Приміром, тутешня десертна карта нараховує більше дюжини авторських шедеврів. Гостей дивують ефектною подачею страв-фламбе і знаменитої страви «Медовичок». Шеф рекомендує скуштувати качину печінку в одній із трьох апетитних варіацій: фуєте, пате або телятина із качиною печінкою, свинину на кісточці а ля натурель, каре ягняти і, звичайно, добірну севрюжачу ікру.



Рис. 126. Фрагмент залу ресторану «Липській Особняк»



Рис. 127. Фрагмент залу ресторану «Батьківська хата»

У ресторані «Батьківська хата» (мережі ресторанів Михайла Поплавського) інтер'єр виконаний у вигляді стилізації сільської хати. На стінах висять старі фотографії родини Поплавського, всі працівники ресторану одягнені в національний український одяг. Страви подають за рецептами матері Поплавського Меланії Поплавської гірку настоянку «Кропива», «Душенина по-ульяновськи», «Батьківську закуску».

При створенні у Києві закускової «Від пуза» використана легенда про те, що за давніх часів війни, повернувшись з поля брані, віддавали свої щити жінкам, які розпалювали під ними вогонь і прямо на блискучих, як сонце» поверхнях готували вечерю переможцям. Щит, таким чином, ставав одночасно своєрідним грилем і банкетним столом.

У закускової «Від пуза» гості підходять до прилавка, на якому розкладені овочі, м'ясо, соуси, приправи, масло. Рухаючись уздовж нього, вони наповнюють тарілки продуктами з урахуванням обраної рецептури страв або керуючись власною фантазією. Як тільки гість вирішує, що набрав достатньо інгредієнтів, тарілка потрапляє до кухаря, який починає готувати страву прямо в залі на розпеченому щиті-грилі за допомогою двох дерев'яних палиць. Гість захоплено спостерігає. Крім гриль-коктейлів, гості можуть приготувати фірмовий салат із різних компонентів.

Кінематографічна ідея створення концептуального ресторану «Міміно» повторює сюжет однойменного фільму. Ресторан-ностальгія, де численні фотознімки кіногероїв, значки і затишний камін гармонійно вписуються в сучасний інтер'єр з великими плазмами на стінах і системою кондиціонування «хай-тек». Втім, все це сусидить з кольоровими вітражами і gobеленами, національним хатнім начинням і грузинським меню від самого «смачного» кухаря Тбілісі. В оазисі дійсно кавказької гостинності, дружних і гучних застіль столу ломляться від страв, голова йде обертом від гарячих тостів тамади, а ввечері з естради лунають старі улюблені мелодії. В залі для банкетів на другому нижньому поверсі ресторану є VIP-кімната.

*Кращі в Києві хачапури і шашлики.* За визнанням гостей ресторану «Міміно», аджарський хачапури не має аналогів у столиці. Шеф-кухар майстерно адаптував національну грузинську кухню до смаку українських любителів кавказького колориту. Справжні грузинські спеції, сири Сулугуні, Імеретинський, Гуда і соуси – аличевий Ткемалі, гранатовий Наршараб, оріхово-часниковий і гостра аджика – розкажуть про сине небо, що стає ближчим в горах Кавказу. Молочне порося «Гочі» тут приготують, як у Телаві. Каву по-грузинськи подають з «Чурчхелою» (волоські горіхи з медом і виноградним соком) і «Самотхе» (чорнослив з начинкою із горіхів, меду і лимонного соку). Радимо спробувати фірмовий «Горіховий торт».

У великих містах концептуальний ресторан, зберігши свою тематичну спрямованість, був перетворений у *розважальний комплекс*, який об'єднує ресторан, бар, кафе, нічний клуб, казино і дискотеку. Засобами залучення споживачів є шоу-програми, клубні карти, VIP, зал запрошення естрадних артистів автостоянка та ін.

**Ресторан японської кухні.** Сьогодні японська кухня користується великою популярністю в усьому світі. Так, в Україні з'явилася мережа ресторанів з японською кухнею, працюючих під торгівельними марками «Планета суші», «СушіЯ», «Якиторія», які дуже популярні серед молоді.

Японська кухня різке відрізняється від будь-якої іншої. Для азійських країн вона те саме, що французька для європейців. Для неї характерні ретельний відбір продуктів, естетика, а також ставлення до продукту взагалі. Лише кращі дари землі і води гідні честі з'явитися на столі, а головне завдання кухаря – зберегти їхні первісні властивості. Основне правило японської кулінарії – не створи, а знайди і відкрый.

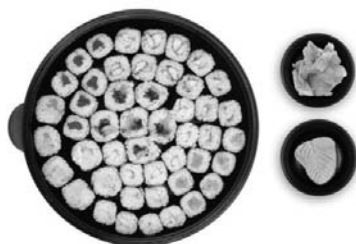


Рис. 128. Фрагмент ресторану «СушіЯ»

*Мистецтво оформлення страв* є важливою складовою японської кулінарії. Не дивно, що японську кухню іноді називають іграшкою для дорослих: японець «їсть» очима, тому що для нього дуже важливим є

оформлення страв. Можливо, так повелося з давніх часів, коли витонченість і естетичність доповнювали скромний набір продуктів.

Японська кухня має ще одну унікальну особливість. Крім краси та гармонії форм і фарб приготовлені страви обов'язково відображають пору року. На думку японців, кожний сезон дарує людям свої делікатеси. Відповідність же сезону, як і свіжість продукту, цінується в Японії вище, ніж мистецтво приготування страв. Тому в пору золотой осені вам подуть суп зі скибочками моркви, нарізаної у вигляді кленових листочків, а весняна страва нагадає про квітучу сакуру за вікном.



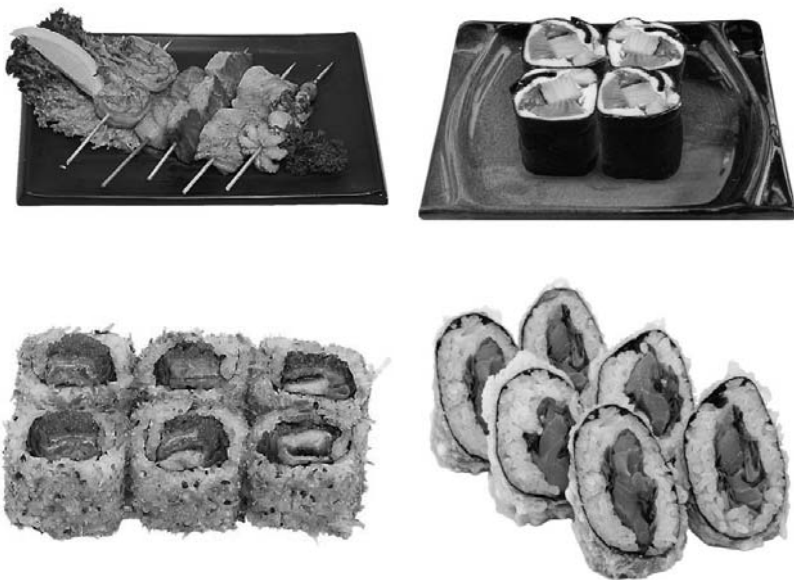


Рис. 129. Приклади оформлення страв у ресторані з японською кухнею

Велике значення надається і кількості їжі, що подається на стіл. На відміну від російської, дуже смачної, але «важкої» кухні з великими порціями, японські страви подаються в невеликій кількості, щоб уникнути пересичення. Основна увага при складанні меню приділяється різноманітності як вихідного матеріалу, так і способів його приготування. Японцям подобається, коли трапеза складається з великої кількості невеликих страв різного смаку, так що і сніданок, і обід, і вечеря нагадують дегустацію найрізноманітніших продуктів. Класична японська трапеза аристократів складалася з 15–20 змін невеликих страв.

Ще одна особливість японської кухні полягає в тому, що тут немає поняття «основна страва», так само як немає поділу на перші і другі, супи і холодні або гарячі страви. Є початок трапези, середина і завершення. Обід можна почати з будь-якої страви, яку завжди супроводжує зелений чай.



Рис. 130. Приклад сервіровки в ресторані з японською кухнею

Сервіровка столу в східному ресторані завжди підбирається під концепцію закладу. Причому на вибір посуду впливають різні її елементи: не можна зводити все тільки до цінової категорії закладу, хоча очевидно, що в дорогому ресторані і посуд має бути відповідний. Значну роль при виборі відіграє такий фактор, як ступінь автентичності підприємства. Якщо воно пропонує не надто адаптовану до європейського смаку їжу, якщо інтер'єр виконаний у класичному східноазійському стилі, то має бути збережена гармонія й у виборі сервіровки. Більш європеїзований заклад може дозволити собі більше свободи і не так суворо дотримуватися традицій. Без сумніву, слід звертати увагу на такий аспект, як практичність. Наприклад, у традиційній японській сервіровці надзвичайно популярний посуд із дерева. Безперечно, він виглядає вишукано, але його використання можливе не в кожному ресторані. Навряд чи дерев'яний посуд тривалий час витримає інтенсивну експлуатацію в умовах недорогого ресторану з високою прохідністю. Не врятує навіть те, що, за японською традицією, явні сліди старіння надають столовому посуду благородної вишуканості (є навіть лінії посуду від відомих виробників зі спеціально створеним «ефектом старіння»).

Основні принципи сервірування столу в будь-якій орієнтальній кухні – мінімалізм і гранична функціональність. Це не означає одноманітність, скоріше навпаки – каталоги провідних виробників посуду, особливо для японських ресторанів, пропонують велику різноманітність сервірувальних рішень. Широкий вибір забезпечується за рахунок використання численних варіантів декору, застосування характерного для японської сервіровки поєднання різних матеріалів в одному виробі (наприклад, керамічної мисочки для супу, укомплектованої дерев'яною кришкою).

В будь-якому східному ресторані (японському, китайському, корейському) на столах не повинно бути нічого зайвого – тільки необхідний набір посуду. Саме тому в орієнтальних ресторанах ніколи не застосовуються прийняті в європейській сервірувальній традиції підставні тарілки – такий посуд тут взагалі не передбачений. Тут поширена подача деяких страв, зокрема супів, у тому посуді, в якому вони готувалися. У такому разі іноді використовують невеликі дерев'яні підставки для гарячого посуду, але застосування їх також виправдано функціональною необхідністю. На столі має бути лише посуд, призначений для гостей, які сидять за столом, незалежно від того, на скількох осіб він розрахований. Наприклад, якщо за стіл, розрахований на чотирьох, сіли дві особи, зайві набори відразу забирає офіціант. На столі обов'язково мають бути сільничка, перетичка, серветки, зубочистки, соусник із соєвим соусом. У китайських ресторанах ставиться ще й оцет. Стіл для кожного гостя сервірується паличками, покладеними на спеціальну підставку. Часто стандартна сервіровка передбачає індивідуальний соусник для кожного відвідувача. У деяких закладах в обов'язки офіціанта входить наливання соусу в індивідуальні соусники після того, як на стіл подано страви. Не слід цього робити при обслуговуванні гостей зі Східної Азії. Як правило, вони воліють самостійно складати «композиції» з соусів і приправ.

В японських і корейських ресторанах перед початком трапези гостям обов'язково подається вологий рушник для рук (за японською традицією, він подається гарячим, корейська ж передбачає підігрітий рушник тільки в холодну пору року). Рушник не повинен залишатися на столі. Після використання офіціант має відразу ж його забрати.

За східною традицією всі страви подають на стіл одночасно. Дотримуватися цього правила чи ні – питання спірне, і ресторатори вирішують його по-різному. Мабуть, при обслуговуванні співвітчизників та європейців має сенс відійти від цієї традиції і подавати страви в більш звичній для них послідовності.



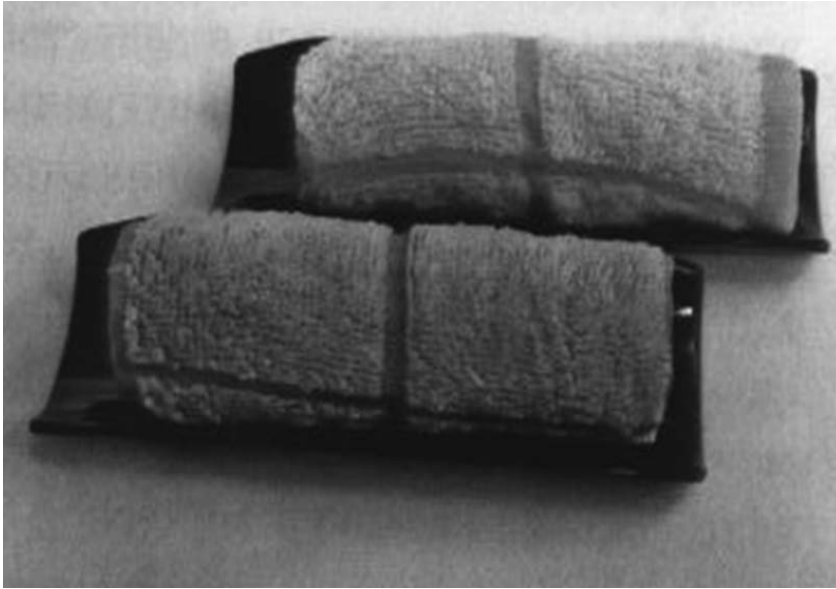


Рис. 131. Подача вологого рушника в ресторані з японською кухнею

Найбільшою різноманітністю відрізняється посуд для японського столу. Особливо широко використовується керамічний, як правило, багато декорований посуд. Чисто білий зустрічається дуже рідко. Ціна кераміки залежить від багатьох факторів – популярності виробника, складності декору і способу його нанесення, якості глазури. Порцеляновий посуд практично не використовується, більш поширеним дерев'яний. Суші, роллі та сашімі часто подають на дерев'яних платах з невисокими ніжками. У дорогих ресторанах, зокрема при банкетному обслуговуванні, ці ж страви подаються в посуді, який має вигляд дерев'яних корабликів, які часом є справжніми витворами мистецтва. Супові миски іноді також виготовляються з дерева, що прикрашається різними малюнками і покривається лаком. Дерев'яні елементи використовуються як кришки для посуду з інших матеріалів – керамічних і чавунних мисочок для супів. Для сервіровки комплексних обідів застосовуються «багатоповерхові», красиво декоровані дерев'яні коробочки, на кожний «поверх» яких укладаються певні страви. Це досить ефектний спосіб презентації японських страв. Для подачі деяких страв використовують навіть плетений посуд. Загальноприйнятими є спеціальні набори для саке, що складаються з керамічної пляшечки і невеликих керамічних стопок.

Китайський стіл сервірується переважно порцеляновим посудом. На відміну від японських ресторанів, у закладах з китайською кухнею частіше використовують порцеляну чисто білого кольору, але більш поширеним є посуд з кольоровим малюнком. Одним із класичних поєднань квітів є білий з синім, але застосовуються й інші комбінації. Дуже ефектно виглядають страви в посуді, стилізованому під китайські керамічні ложки.

Обидві національні сервіровки тяжіють до суворох, чітких геометричних форм, особливо до прямокутних і квадратних. Широко використовується також посуд «природних» форм – у вигляді крапель, пелюсток, півмісяця, морських раковин, для подачі риби – витягнутих.

Чай є невід'ємним атрибутом будь-якого східного закладу громадського харчування. На жаль, ресторатори рідко враховують призначення заварювальних чайників з різного матеріалу, адже найбільш розповсюджені на ринку глиняні, порцелянові та скляні не однаково підходять для різних сортів чаю. Універсальними, безумовно, є порцелянові – у них заварюються будь-які види чаю, крім так званих зв'язаних сортів. У гарячій воді бруньки і листя чаю красиво розкриваються, а отже, заварювати їх треба тільки в прозорому скляному посуді, щоб гість міг насолодитися оригінальним виглядом напою. Глиняні чайники більше поширені в орієнтальних ресторанах, але варто пам'ятати, що підходять вони тільки для заварювання зеленого і бірюзового чаю (так званих улунів). Використовувати такі чайники для приготування чорного (за китайською термінологією – червоного), а також для японських сортів чаю не рекомендується, тому що глиняний посуд поглинає їхній смак і аромат. Визначити якість глиняного чайника не складно – він не повинен мати запаху глини. Крім того, він не покривається зсередини глазур'ю. Наявність такого покриття свідчить про те, що посуд виготовлений із глини низької якості.

Якісний посуд для східних ресторанів виробляється не тільки азіатськими – японськими і китайськими – компаніями. Більшість відомих європейських виробників також мають у своєму асортименті одну або кілька орієнтальних ліній.

Останнім часом у сервіровці орієнтальних ресторанів дуже популярною є концепція *puzzles*, яка передбачає використання комбінації певних форм, які разом створюють єдину композицію. Кожна така форма є невеликою самостійною позицією, але, складені разом, вони утворюють ніби єдине ціле – подобу мозаїки. Такий посуд дозволяє ефектно презентувати, наприклад, страву, яка передбачає використання великої кількості соусів. Крім того, вона чудово підходить для подачі страв, що складаються з різних компонентів, які не можна змішувати, наприклад, для подачі набору з кількох видів суші. Кожний вид укладається на окрему тарілочку, але всі вони виставляються на стіл у вигляді однієї страви. Це виглядає

дуже ефектно. Іноді такий набір комплектується підносом для його подачі, що має форму складеної «композиції». Піднос і посуду, як правило, виконують з різних матеріалів: піднос – з лакованого дерева, посуд – з кераміки.

Інша модна тенденція – використання в одному закладі декількох ліній посуду. Наприклад, для подачі різних видів страв можуть використовуватися короткі лінії різних декорів. Грамотний підхід до вибору посуду допоможе ресторатору найкраще презентувати ті страви, які є «візитною картою» ресторану. Крім того, він може добре заощадити на цьому.

У закладі високого рівня має бути якісний посуд, який коштує досить дорого. Але навіть підприємства, з відносно скромним бюджетом на сервіровку можуть домогтися того, щоб посуд виглядав пристойно. Зовсім не обов'язково комплектувати ресторан тільки дорогим посудом. Окремі зі смаком підібрані деталі й аксесуари в сервіровці дозволяють створити цілком презентабельну загальну картину, тому дорогими мають бути самі аксесуари, які в першу чергу привертають увагу. В ролі основної може виступити якісна, але зовсім не дорога лінія посуду.

А ось тематичні страви краще подавати на дорогому, по-справжньому вишуканому посуді. Наприклад, у японському ресторані для цих цілей служать керамічні вироби від відомого виробника з оригінальним декором ручної роботи. Фірмові страви від шеф-кухаря також має сенс подавати в дорогому посуді. Загалом, все те, що ресторатор хоче виділити, щоб показати відмінні риси своєї кухні, слід відповідно презентувати. Тобто, витративши трохи більше, можна ефективно підкреслити специфіку закладу тільки за допомогою правильно підбраного посуду. При цьому слід звернути увагу на те, щоб різні елементи сервіровки гармоніювали один з одним за декором. Це має бути посуд одного відтінку або тема візерунка повинна плавно переходити з одного предмета на інший, щоб не було занадто великого контрасту.

*Етикет їжі в японському ресторані.* Певного порядку, в якому треба вживати різні види суши, не існує. Але починати все-таки краще зі шматків, обгорнутих водорістю нори, тому що, контактуючи з вологим рисом, вона швидко втрачає свої хрусткі властивості. Не зловживайте соєвим соусом, інакше він повністю поглине смак рису. Те саме можна сказати про васабі та маринований імбир.

У сучасних суши-барах до суши можна замовляти будь-які напої, але найкраще підійде саке і зелений чай. Саке вживають підігрітим і тільки перед їжею, під час трапези п'ють чай. Він дозволяє освіжити рот перед наступною порцією.

### **Спосіб 1**

Налийте небагато соєвого соусу в спеціальне блюдечко. Візьміть суші, переверніть набік і візьміть його знову так, щоб Ви могли вмочити рибу в сою. Покладіть суші в рот так, щоб верхній шар опинився на язичі. Деякі види суші їдять без соєвого соусу. Один суші звичайно їдять цілим. Ви можете їсти як руками, так і паличками; жінки завжди їдять паличками.

### **Спосіб 2**

Візьміть маринований імбир і вмочіть його в соєвий соус. Користуючись імбиром як пензликом, розмажте соус по верхньому шару суші. Покладіть суші в рот так, щоб верхній шар опинився на язичі.

*Сашімі.* Налийте трохи соєвого соусу в спеціальне блюдечко, додайте васабі і ретельно розмішайте. Вмокайте кожний шматочок сашімі в соус.

Намагайтеся користуватися ножом і виделкою винятково для вживання європейських страв. Ложки використовуються тільки для деяких японських страв. Якщо вам подали страви в чашці, накритій кришкою, то після того, як ви поїли, знову накрийте її.

Важлива частина етикету – підняти чашку на рівень грудей, коли ви п'єте суп або їсте рис (гохан). Якщо Ви вживаєте *темпуру*, *сашімі* або якусь іншу страву, яку треба вмочати у соус, то перш ніж з'їсти її візьміть у ліву руку тарілочку з соусом і підніміть її.

*Смажена риба* звичайно подається на великих блюдах або тарілках, їх можна не піднімати.

Якщо ж Ви їсте *набемоно*, перекладіть невелику порцію з блюда на свою тарілку, після чого підніміть її і їжте.

*Суп.* Спочатку випийте бульйон, а потім паличками з'їжте вміст (заправку). Це стосується і супів, в яких є локшина.

*Локшина.* Зазвичай вона довга, тому її їдять так: перехопивши паличками, засмоктують в роті і жують. Потім повторюють процедуру. Не слід соромитися хлюпаючого звуку, який Ви при цьому видаєте. Японці вважають його цілком пристойним.

### *Японські палички*

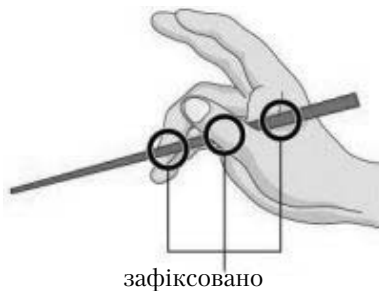
Існує безліч видів *hashi*, або паличок: для звичайної їжі, для тортів і десертів. В основному їх виготовляють з дерева, але зустрічаються і палички зі слонової кістки, бамбука та різних металів. На дерев'яні і бамбукові палички часто наносять декоративні малюнки.

Палички зі слонової кістки цінуються більше – з часом вони набувають бурштинового кольору. У кожного члена родини мають бути свої палички, які зберігаються в спеціальній коробці. Однак на свята користуються звичайними дерев'яними паличками, в основному з верби.

### *Правила користування японськими паличками*

Думайте про палички як про пару щипців, які складаються з двох різних частин. Одна паличка тримається нерухомо, а друга рухається.

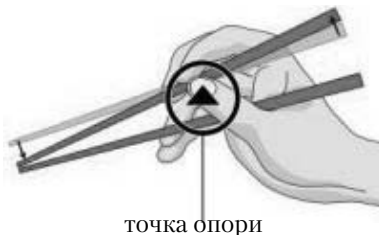
1. Спочатку візьміть одну паличку (на відстані однієї третини від верхнього кінця) між великим і вказівним пальцями правої руки. Тримайте її великим і безіменним пальцями так, щоб вказівний, середній і великий при цьому утворили кільце. Якщо один кінець палички товстий, а інший тонкий, тримайте її так, щоб потовщення було вгорі.



2. Візьміть другу паличку так, щоб вона була паралельна до першої, на відстані 15 мм. Коли розпрямляється середній палець, палички розсовуються.



3. Зведіть палички разом, згинаючи вказівний палець, і затисніть кінчиками їжу. Крім того, якщо шматок занадто великий, його можна розділити паличками, але робити це слід дуже обережно.



Хаші кладуть упоперек перед столовим набором, горизонтально, загостреними кінцями вони звернені вліво; можна покласти і на підставку загостреними кінцями догори. Якщо паличками не користуються, їх звичайно кладуть справа від тарілки. Після того як Ви закінчили їсти, покладіть палички на підставку.

*Чого не слід робити*

1. Не слід користуватися паличками, щоб передати їжу сусідові по столу: з точки зору японців це дуже грубе порушення етикету.
2. Не прийнято самому підливати напої у свій келих.
3. Ніколи не встромляйте палички в їжу, особливо в рис – так роблять тільки на похоронах, тому за звичайним столом це недоречно і навіть зловісно.
4. Не кладіть палички упоперек чашки.
5. Не наколюйте їжу на палички.
6. Намагайтеся їсти так, щоб соус не капав ні з паличок, ні з їжі.
7. Не підносьте чашку або тарілку занадто близько до рота і не згрібайте їжу в рот за допомогою паличок.
8. Ніколи не облизуйте палички.
9. Не показуйте паличками на щось або когось і не розмахуйте ними.
10. Не підтягуйте до себе страву за допомогою паличок.
11. Не стукайте паличками по чашці або тарілці, щоб привернути до себе чийсь увагу.
12. Не можна записати їжу в рот паличками – це виглядає неестетично.
13. Не «малюйте» паличками на столі.
14. Не затискайте дві палички у кулаці.

**Віртуальним** називається ресторан, у якому здійснюється *прийом замовлення по мережі Інтернет і доставка його споживачеві*.

У багатьох країнах спілкування за допомогою комп'ютера стало невід'ємною частиною життя людей. Сучасні технології обслуговування дозволяють потенційним споживачам увійти через систему Інтернет на сторінку відповідного ресторану, отримати інформацію про страви, ціни, побачити зал і розташування столиків на екрані комп'ютера. Основний споживач сторінок в Інтернеті – передбачуваний відвідувач ресторану. Він може не тільки ознайомитися з інформацією, відправити їй отримати повідомлення, а й поговорити з менеджером ресторану і навіть бачити його під час розмови. Споживач може не тільки замовити столик, а й оплатити його, ввівши номер рахунка або кредитної картки. Менеджер ресторану отримає і підтвердить інформацію про замовлення, а бухгалтер – про платіж. Вся процедура триває лічені хвилини. Через мережу Інтернет відвідувачам можна запропонувати зарезервувати столик, продемонструвати страви візуально, обмінятися думками і т.ін. Технологія

панорамної зйомки дозволяє більш детально ознайомитися з інтер'єром залів та інгредієнтами страв.

Для менеджерів електронна мережа не тільки новий ринок продажів, а й спосіб залучення споживачів. Замовлення обіду по Інтернету і його доставка стали реальністю. Менеджер ресторану може налагодити двостороннє спілкування зі споживачем, знайти постачальника, переглянути ціни.

В електронній мережі існує кілька Інтернет-об'єднань, що спеціалізуються на інформації про ресторани. Нові технології дозволяють розроблювачам сайтів побудувати якісний дизайн. Сайт містить назву й адресу ресторану, короткий опис концепції, меню, режим роботи. У сайт включена також додаткова інформація: як дістатися до ресторану, чи є автостоянка, які рекламні кампанії проводяться найближчими днями, яка музична програма демонструватиметься ввечері.

Сайт є інструментом для залучення великої кількості споживачів, який сприяє збільшенню прибутку ресторану (бару або кафе).

До сучасних технологій обслуговування в громадському харчуванні належить **приготування страв у присутності відвідувачів**. Щоб привернути увагу гостей до цих страв необхідно дати правильний опис і фотографії їх у меню, провести навчання персоналу. До приготування страв у присутності відвідувачів залучаються досвідчені кухарі. У ресторані «*San tori*» (м. Київ), де гарячі страви готуються на спеціальних плитах, кухар повинен не тільки віртуозно володіти своїм ремеслом, але й уміти спілкуватися з людьми.

Під час приготування страви в залі офіціант слідкує за ходом трапези, обносить гостей закусками та напоями. На етапі приготування страви гість спостерігає за роботою кухаря. Жести і рухи персоналу мають бути впевненими. Характер їх несвідомо впливає на стан відвідувача, піднімає його тонус. Персональна увага підкреслює статус гостя і повагу до нього. На етапі завершення приготування страви і подачі її відбувається закріплення контакту гостя з обслуговуючим персоналом. У майбутньому у нього виникне бажання знову прийти до цього ресторану.

**Кейтерінг.** До прогресивних технологій обслуговування в ресторанному бізнесі належить організація виїзного обслуговування за системою кейтерінг. Термін «кейтерінг» (від англ. *catering* – громадське харчування, *ceter* – поставляти продукцію, обслуговувати споживача) позначає дії працівника або підприємства, що поставляє продукти харчування, напої, посуд і все необхідне для організації прийому, банкету поза рестораном або обслуговування спортивних ігор та інших великих видовищних заходів.

Існують такі види кейтерінга:

- у приміщенні;

- поза рестораном;
- соціальний;
- роз'їзний (за контрактом на постачання продукції);
- роздрібний продаж;
- VIP-кейтерінг. Розвиток індустрії кейтерінга і збільшення запитів споживачів сприяють тому, що той самий постачальник послуг може пропонувати кілька варіантів обслуговування.

*Кейтерінг у приміщенні* має багато спільного з ресторанним обслуговуванням. Замовнику сервісних послуг (фірмі) пропонують обладнані приміщення для проведення різних заходів. Це можуть бути аванзали, банкетні зали для проведення комбінованих прийомів; кухня для підготовки продуктів і приготування страв; приміщення з холодильними шафами для зберігання продуктів; місце та устаткування (посудомийні машини, ванни) для санітарної обробки посуду; приміщення для зберігання напоїв, столового посуду і наборів, столової білизни, аксесуарів, необхідних для оформлення столів і залів.

Перевага цього виду кейтерінгу полягає в економії часу для підготовки виїзного заходу (доставка, установка необхідного устаткування, кухонного посуду, інвентаря). Недоліком є те, що ресторани виїзного обслуговування, які надають цей вид послуг, багато втрачають на оплаті лізингу (приміщення, устаткування), страховці, накладних і виробничих витратах.

*Кейтерінг поза рестораном* є найбільш популярним в індустрії харчування. Він передбачає обслуговування на території замовника відповідно до його вимог. Характерним прикладом є діяльність ресторанів виїзного обслуговування по організації прийомів, банкетів у приміщенні фірми, на заміській дачі, у квартирі і т.ін.

При організації банкету або презентації поза рестораном із замовником погоджують:

- характер банкету, кількість і склад учасників;
- час початку банкету і його тривалість;
- меню і карту вин;
- склад приміщень і схему розміщення столів. У порядку підготовки до банкету працівники ресторану знайомляться з приміщеннями, виділеними для його проведення. На підставі зробленого замовлення розраховують кількість посуду, столових наборів та білизни. Одночасно менеджер, який організовує виїзний банкет, визначає кількість офіціантів.

На підставі розрахунку підбирають посуд, білизну і упаковують у контейнери, обклеєні усередині тканиною, з відділеннями для певного виду посуду для запобігання бою. З урахуванням погодженого із замовником меню працівники виробництва і сервіс-бару готують закуски, страви, на-



півфабрикати, кулінарні та кондитерські вироби, підготовляють напої. В день проведення заходу відправляють їх на місце з урахуванням встановлених термінів зберігання продукції. У цьому випадку виконавець послуг несе відповідальність за приготування і доставку страв, сервіровку і декорування буфетів-барів, банкетних столів, прибирання залів і здійснює повний розрахунок відповідно до раніше укладеного договору. Для кейтерінгу використовуються спеціально обладнані автомобілі, причеми і напівпричеми, особливо в місцях масового відпочинку – парках та садах.

Приймаючи замовлення на кейтерінг для організації пікніка, барбекю, ресторан отримує додаткове приміщення для розширення бізнесу, за оренду якого не треба платити. При цьому ресторани пропонують відвідувачам програми різних розважальних ігор із залученням артистів, ансамблів, клоунів для дитячих свят, доставку гостей на човнах або «трійках» до місця проведення пікніка.

**Пікнік** можна організувати у зв'язку із таким заходом, як перегони, концерт, театральна вистава на відкритому повітрі, а також для зустрічі з друзями. Попередньо менеджер ресторану повинен побувати на місці проведення пікніка разом із замовником, уточнити кількість запрошених, час проведення заходу. Частування планують залежно від тривалості обслуговування. Канапе і закуски подають на пізній сніданок або вдень. Якщо гості планують провести на природі цілий день, то, крім легких закусок і бутербродів з копченим лососем, шинкою, в меню варто включити холодні смажені курчата, пиріг з копченою рибою, кулебяку, пиріжки, чіпси і заправки до них, запашні дині, фрукти. Щоб їжа та напої зберігалися свіжими, слід використовувати сумки-холодильники (охолоджувачі). Напої мають бути упаковані в пластикову тару, тому що вона легша, ніж скляна. Не варто використовувати напої в бляшаних банках, тому що їх не можна зберігати відкритими.

**Екіпіровка** – кошик з овочами і фруктами, з хлібом, булочками, пирогами, крекерами, плетена валіза з пластиковими тарілками, склянками і столовими наборами, складаний мангал, столики і стільці, прості скатерки з яскравим малюнком, паперові серветки і рушники. Для пікніка найкраще підходить різнокольоровий посуд, який легко упаковується і не б'ється.

**Барбекю** – означає приготування м'яса, птиці, риби, овочів на відкритому вогні. Для цього використовують різне устаткування

*Нерухома конструкція* складається з цеглин з двома решітками: нижньої (для розведення вогню) і верхньої (для приготування їжі). Такі барбекю встановлюють на певному місці і використовують за хорошої погоди. Вони не потребують особливого догляду і дозволяють приготувати їжу для великої кількості гостей.



Рис. 132. Фрагмент приготування шашликів на мангалі

*Барбекю-казан* – це пересувне устаткування, яке встановлюється на місці, обраному замовником. Казан має два отвори для вентиляції: на дні і кришці, що дозволяє використовувати його для смаження на відкритому вогні без кришки або як духовку з кришкою. Барбекю-казани мають невеликі розміри, для них використовують деревне вугілля або брикети для барбекю, але не дрова. Діаметр барбекю-казана складає 57 см, тому його використовують при невеликій кількості гостей.

*Мангал* – найпростіший вид барбекю на твердому паливі. Він складається з неглибокої ємності для згоряння палива. Смаження продуктів здійснюють на решітках або шампурах. Мангал встановлюють на місці, обраному замовником, і використовують для приготування їжі при великій кількості гостей.

*Газові або електричні барбекю* використовують у закритих приміщеннях. Ці види барбекю під'єднують до джерела газу або електричної мережі. Вони випускаються різних розмірів. Найбільшим є сервірувальний столик на колесах, який складається з робочої поверхні, тепловідштовхуючої кришки та нижньої полиці для посуду та столових наборів.



Рис. 133. Фрагмент приготування їжі в барбекю-казані на пікніку

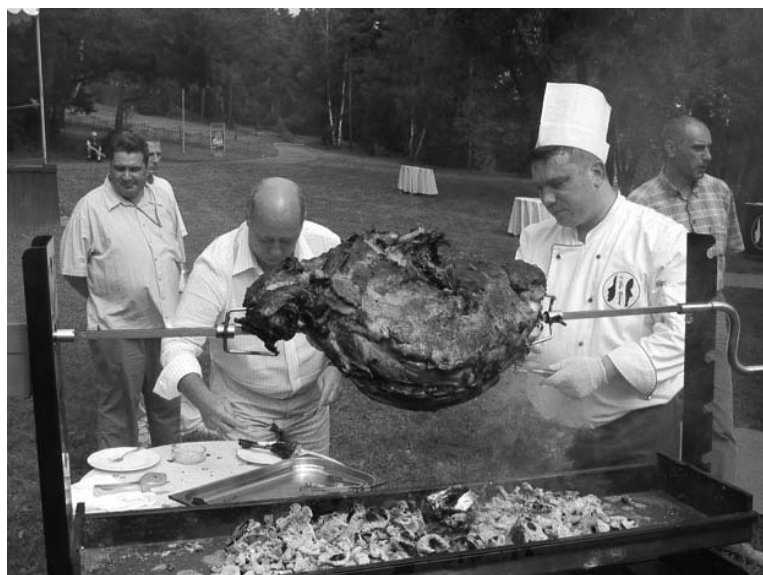


Рис. 134. Приготування м'яса на вертелі на пікніку



Рис. 135. Фрагмент приготування страв на пікніку



Рис. 136. Приготування риби гриль на пікніку

При підготовці до барбекю ресторани повинні забезпечити необхідний посуд для смаження на решітках і вживання страв:

- тарілки, столові набори, чарки, склянки з мелаліту;
- інструменти – лопатки, щипці, виделки.

Заздалегідь приготовлені закуски доставляються упакованими в плівку до місця проведення барбекю. Закуски і напої для гостей розміщують подалі від вогню. На випадок пожежі передбачають засоби пожежогасіння. Не рекомендується проводити барбекю при сильному вітрі. Після закінчення барбекю офіціант повинен загасити вогонь, зібрати та очистити решітки, видалити попіл і перенести устаткування в підсобне приміщення.

**Організація літньої торгівлі** здійснюється ресторанами в період з квітня по листопад. У теплу пору року більшість відвідувачів віддають перевагу відкритим площадкам. Тому ресторани використовують тераси, веранди і прилеглі площадки для розміщення додаткових столів. Тут встановлюють павільйон із тентових конструкцій, парасольки або навіс.

*Літні кафе* можна розміщувати як на прилеглій до ресторану території, так і поза нею. При цьому обов'язково враховуються такі особливості, як мальовничий вид, затишний куточок. Літні кафе відкривають на тривалий і короткий періоди. На тривалий період організовують літні кафе на пляжах, у парках, на пожвавлених вулицях, а також у місцях постійного скупчення людей – біля метро, залізничних вокзалів. На короткий період (від 1 до 7 днів) відкривають літні кафе на ярмарках, масових гуляннях, святах, виставках.

Площадка (зал для гостей) повинна мати оригінальне декоративно-художнє оформлення (огороження, освітлення, озеленення).

Пропозиції ресторанів з організації літньої торгівлі, режим роботи кафе, кількість місць, займана площа, декоративно-художнє оформлення розглядаються в районних радах, які виносять рішення про відповідність об'єктів вимогам, що висуваються до підприємств роздрібно́ї торгівлі.

Місце розташування кафе визначається контингентом споживачів. При цьому необхідно передбачити захищену від вітру площадку. Режим роботи літнього кафе погоджується з місцевими органами влади з урахуванням права жителів на спокійне проживання. Забороняється цілодобовий режим роботи літніх кафе, які знаходяться поблизу житлових будинків.

Інтер'єр кафе має відповідати основному стилю ресторану (Кантрі, хай-тек та ін.). З метою реклами багато компаній – виробників харчових продуктів і напоїв надають парасолі, намети, комплект практичних меблів, устаткування, посуд, аксесуари із зображенням своєї торгівельної марки безкоштовно.

Приготування страв і напоїв може здійснюватися з використанням устаткування основного виробництва ресторану або додатково придбаного (холодильників, морозильників, мармитів для підігрівання страв, мікрохвильової печі, електричного або газового гриля, пароконвектомата. У кафе можна встановити салат-бар – спеціальний прилавок для розміщення салатів з овочів і фруктів. Для реалізації розливного пива передбачено спеціальне устаткування. Найбільш зручним є розміщення в літньому кафе ролбару – це барна міні-стійка з вітриною й установкою для розливання пива. Фірми-виробники кави, морозива, соків, пива та інших напоїв, млинців, піци продають або надають в оренду вітчизняне й імпортне устаткування на умовах лізингу. У цьому випадку ресторан зобов'язаний торгувати тільки їхньою продукцією. Для розрахунку зі споживачами в літньому кафе встановлюють контрольно-касову машину.

Меню літнього кафе має відповідати контингенту споживачів, відрізнятися різноманітністю страв, приготування яких дозволяє використовувати мінімальну кількість устаткування й обслуговуючого персоналу. Влітку великим попитом користуються прохолодні напої, особливо щербети (натуральні соки в крижаній крошці).

Для раціональної організації обслуговування споживачів на літній площадці доцільно використовувати бригадний метод. Бригадир офіціантів (супервайзер) постійно знаходиться в залі, зустрічає і розміщує гостей за столами, приймає замовлення і передає його офіціанту для виконання, розраховується із замовником і вчасно реагує на побажання відвідувачів, що сприяє швидкому обслуговуванню.

У літніх кафе виникає проблема утилізації дрібного сміття і недопалків. Для цього доцільно використовувати напольні попільниці, які офіціанти встановлюють у будь-якому зручному для гостей місці після прийняття замовлення.

У кафе можна надавати різні додаткові послуги (фотографа, художника, продавця квітів та сувенірів).

*Соціальний кейтерінг* – надання послуг з приготування страв для проведення громадських заходів. Основна відмінність цього виду кейтерінга полягає в тому, що процес приготування страв відбувається на території й обладнанні замовника та під його контролем. Споживач і виконавець послуг заздалегідь погоджують дату, меню, особливості сервіровки столів та обслуговування. В обов'язки підприємства громадського харчування (або приватного підприємця) входить також прибирання приміщення після проведення заходу.

Послугами соціального кейтерінга користуються при організації сімейних торжеств з невеликою кількістю запрошених (від 10 до 50 осіб).

Тут для обслуговування потрібно буде 4–5 чоловік (один досвідчений кухар і один-два помічники, один офіціант і бармен). Таким чином, перевага громадського кейтерінга – невеликі накладні витрати і відсутність витрат на устаткування. Підприємство громадського харчування може надати замовнику згідно із договором лише окремі предмети для сервірування столу й аксесуари для надання столу елегантності.

*Роз'їзний кейтерінг* – доставка напівфабрикатів на будівельні майданчики і знімальні площадки, в офіси, де необхідно забезпечити харчуванням групи людей. Для приготування їжі з напівфабрикатів на території замовника підприємству громадського харчування – виконавцеві послуги необхідне спеціалізоване пересувне устаткування. Тому цей вид кейтерінга пов'язаний зі значними фінансовими витратами.

*Роздрібний продаж* готової кулінарної продукції є різновидом кейтерінга, якщо підприємство громадського харчування здійснює доставку гарячих страв на дім (запечатаних у целофан підносів або пакетів із заздалегідь приготовленими сніданками чи обідами). Інший приклад цього виду кейтерінга – це торгівля продуктами харчування (бутербродами, випічкою, вкритою прозорою плівкою або целофаном), а також прохолодними напоями під час проведення спортивних змагань, фестивалів, карнавалів та інших громадських заходів з великою кількістю учасників.

*Комп'ютеризація* підприємств ресторанного господарства дозволяє полегшити роботу менеджерів по складанню договорів із замовниками, прейскурантів на послуги, пов'язані з обслуговуванням заходів по кейтерінгу, звітів та інших документів; дає можливість зберегти інформацію про замовлення, яка згодом може бути використана для підготовки програм по просуванню нових страв і напоїв або розважальних програм. *Автоматизована система кейтерінга* може скласти замовлення для кухні (перелік і кількість страв), замовлення на напої для сервіс-бару; на продукти і необхідний інвентар, столовий посуд і набори для організації обслуговування.

*VIP-кейтерінг* передбачає виїзне ресторанне обслуговування із залученням висококваліфікованих кухаря й офіціанта. У приміщенні замовника та під його наглядом здійснюється повний цикл обробки продуктів і приготування страв. Ці особи можуть супроводжувати замовника в тривалих турне.

### **Приготування страв у присутності відвідувачів**

Приготування і подачу деяких страв у залі ресторану можна перетворити у справжнє кулінарне шоу. Для цього організовують приготування страв у присутності відвідувачів з використанням методів фламбірування і транширування, а також різних видів фондю і салатів.

*Фондю* є однією з унікальних форм спілкування гостей у ресторані. Фондю винайшли в Європі у XIV століття на території нинішньої Швейцарії. Якщо швейцарські пастухи надовго йшли в гори, вони брали з собою хліб, сир і флягу вина. Але згодом сир засихав, хліб черствів, і щоб не померти з голоду, пастухам не залишалося нічого іншого, як розтопити у казанку в білому вині сир, а потім у цю киплячу масу опускати сухарі. Так народилася ця класична страва. Барон фон Дю – це реальна людина, яка першою запропонувала готувати фондю в ресторані і зробила його справді національною стравою.

У ресторанах готують три традиційних сирних фондю: класичне (у білому сухому вині розплавляють п'ять сортів сиру – серед них емментальський – король сирів), італійське (також з п'яти сортів сиру, але з додаванням печериць) і бургундське (у біле сухе вино додають вишневий лікер і так само змішують з сиром). Все це доводиться до однорідної маси і потім подається на стіл у спеціальному посуді – «фондюшниці».



Рис. 137. Фрагмент сервіровки столу і подачі сирного фондю

Для *сирного фондю* стіл сервірують спеціальними тарілками у вигляді менажники, закусочними наборами, виделками з довгими дерев'яними ручками. Справа ставлять кавові чашки з блюдцями і кавовими ложечками. На столі розміщують керамічні або порцелянові вазочки з гірками



із житнього і пшеничного хліба, злегка підсушений, нарізаний кубиками хліб.

Для приготування швейцарського фондю використовують спеціальний жароміцний посуд, який зсередини натирають зубчиком часнику. Розтоплюють у фондюшниці вершкове масло, натирають емментальський сир і всипають 1/3 його, наливають вино і нагрівають на повільному вогні, але не доводять до кипіння. Безперервно помішуючи дерев'яною ложкою, поступово додають сир, який залишився, приправлений перцем і мускатним горіхом. Причому розмішують не по колу, а по лінії вісімки.

Крохмаль розчиняють у вишневій настоянці і разом із зеленню додають у суміш. Фондюшницю ставлять на спиртівку в центрі столу. Гість нанизує на виделку з довгою ручкою шматочок хліба, занурює в сирну масу і поки він дістає виделку з фондюшниці, сир застигає на шматку хліба. Виходить чудова страва, готова до вживання. Гість перекладає її на менажницю і їсть закусочним столовим набором.

До сирного фондю вино не подають, після нього п'ють міцну чорну каву.

*М'ясе і рибне фондю* відрізняються від сирного тим, що роль розплавленого сиру відіграє кипляча олія (оливкова або кукурудзяна), а замість грінок в киплячу олію опускають сирі шматочки риби або м'яса.

Стіл для рибного фондю сервірують менажницею або мілкими столовими тарілками, рибними наборами, виделками для фондю, рейнвейними чарками і полотняними серветками. У центрі столу розміщують фондю-карусель зі спиртівкою та ємностями для різних соусів (тартар, екзотичний, коктейль та ін.). На стіл ставлять порцелянові блюда з листками зеленого салату, свіжими помідорами, редисом, оливками, зеленню петрушки, зеленою цибулею, лотки з лимоном, хліб, спеції. Кубики рибного філе розміром 2,5 см маринують у рослинній олії, змішаній з лимонною кислотою, сіллю, перцем чорним меленим і дрібно нарізаною зеленню петрушки. Креветки відварюють. Підготовлену рибу та креветки подають на стіл у порцелянових блюдах.

Гість наколює шматочок риби виделкою з довгою ручкою, опускає в киплячу олію і смажить до готовності. Потім знімає з неї шматочок риби на свою тарілку, нанизує інший і, поки він смажиться, накладає гарнір.

До рибного фондю подають біле сухе вино.

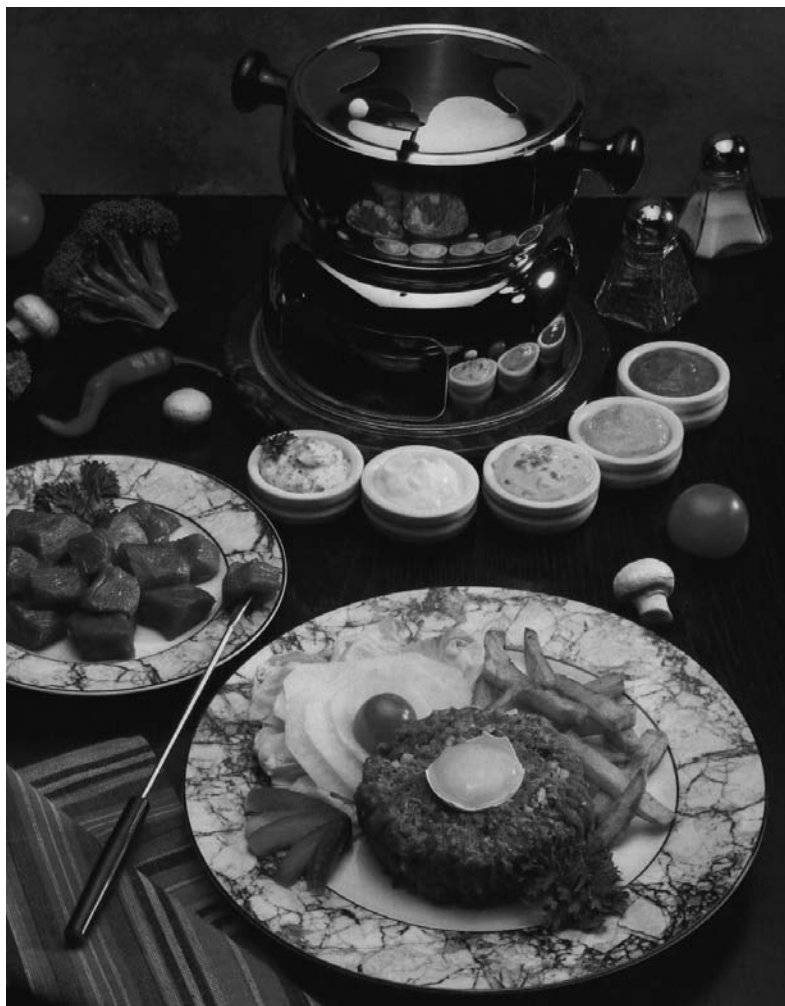


Рис. 138. Фрагмент подачі м'ясного фондю

Стіл для м'ясного фондю сервірують менажницями або мілкими столовими тарілками та наборами, виделками для фондю, лафітними чарками і полотняними серветками. У центрі столу ставлять фондюшницю і пропонують соуси – томатний, малиновий, із солодкого перцю, пікантний, мисливський або «естрагон». На столі розміщують порцелянові блюда зі свіжими овочами, соліннями і маринадами, хліб та спеції.



Рис. 139. Фрагмент сервіровки і подачі рибного фондю

М'ясо нарізають кубиками розміром 2,5 см, прикрашають зеленню петрушки і подають на блюді. М'ясо попередньо маринують у посуді з нержавіючої сталі. Фондюшницю заповнюють на 1/2 рослинною або оливковою олією, доводять до кипіння і встановлюють над спиртівкою.

Кожний гість наколює шматочок м'яса виделкою для фондю, занурює в киплячу олію і смажить до готовності, потім виймає і кладе на свою менажницю, додаючи до нього будь-який із гарнірів і соусів.

У ресторанах популярне *десертне фондю*, для приготування якого використовують різноманітний асортимент інгредієнтів (шматочки бісквіта, зефіра, свіжі фрукти, меренги).

Стіл сервірують мілкими десертними тарілками, десертними столовими наборами, виделкою для фондю, кавовою або чайною чашкою з ложкою, чаркою мадерною або келихом для шампанського та полотняною серветкою (рис. ). Для приготування десертного фондю можна використовувати фруктовий сироп, розплавлений шоколад або молочно-горіхову суміш.

Шматочки шоколаду кладуть у каструлю, встановлену на водяну баню, перемішують дерев'яною лопаткою до однорідної маси і знімають з

вогню. Потім змішують шоколад з апельсиноюю цедрою, соком, вершками, лікером і переливають у фондюшницю. На стіл ставлять креманки з нарізаними фруктами, бісквітними паличками, половинками зефіра.

Фондюшницю з шоколадною масою встановлюють над запаленою гелевою свічкою для підтримання температури 30°C. Кожний вибирає шматочок якого-небудь продукту, наколює його на виделку для фондю і занурює в розплавлену масу. Одночасно до столу подають каву чорну та молоко. При святкуванні дня народження до десертного фондю пропонують різні тістечка, кекси та фруктові желе.

*Транширування* – це порціонування страв із риби, м'яса, домашньої птиці, дичини, приготовлених цілими, у присутності відвідувачів. Для транширування передбачають зал з достатньою вентиляцією і використовують пересувний візок (трейджер або приставний стіл). На візок ставлять блюдо, а також необхідні набори для транширування (рибний або м'ясний), тарілки, гарніри і соуси. Транширування робить шеф-кухар або метрдотель (досвідчений кухар або офіціант). Важливою умовою порціонування є вміння поводитися з наборами. Від працівника необхідне вміння обробити готову продукцію швидко і впевнено, використовуючи білі рукавички.

Перед порціонуванням страву демонструють гостям.

*Транширування риби.* Відокремити шматочки риби від кісток легко – складніше подати їх цілими. У деяких риб щільна шкіра, яку слід зняти, в інших – відразу вийняти кістки. При траншируванні риби має значення розміщення кісток: у більшості риб вони розташовані перпендикулярно до хребетної кістки, в інших – горизонтально.

У судака, кефалі, скумбрії та іншої риби реберні кістки перпендикулярні до хребетної кістки. Таку рибу при траншируванні кладуть на один бік. Спочатку видаляють плавці і знімають шкіру, трохи надізвавши їх біля голови та хвоста уздовж хребта. Рибу пластують і видаляють хребетну і реберні кістки. Філе нарізають за допомогою ножа та виделки на тонкі скибочки поперек волокон, розкладають на тарілки, гарнірують, прикрашають овочами, фруктами й зеленню. Основна страва та елементи оформлення не повинні закривати борту тарілки.

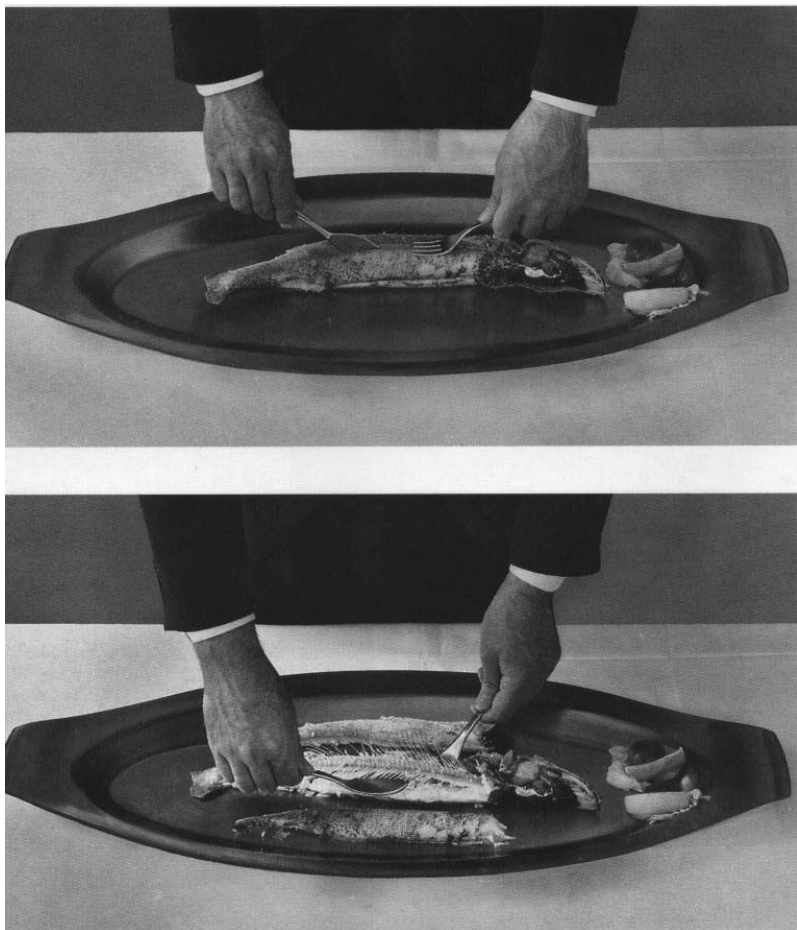


Рис. 140. Транширування риби в ресторані

*Транширування птиці і дичини, приготовлених як другі страви.*

Курку, індичку і фазана транширують таким самим способом. Блюдо з підготовленою для транширування птицею ставлять на столик або візок справа від дошки для транширування, а зліва – тарілки, на які розкладають порційні шматки. Птицю перекладають з блюда на дошку за допомогою ножа та виделки і кладуть на спинку. Виделкою притискають шийку до дошки, а ножом відрізають обидві ніжки. При нарізанні вістря ножа спрямовується уздовж кістки, щоб легше було відокремити ніжки. Після цього відрізають крильця і відокремлюють передню частину тушки

від задньої в поздовжньому напрямку. Кістки грудної клітки і хребта за допомогою виделки складають на тарілку. Виделкою притискають ніжку, а ножом зрізують м'ясо, щоб відокремити кістки. Відділене від ніжок і передньої частини м'ясо нарізають поперек волокон і кладуть на блюдо. У цей час на одній зі спиртівок розігрівають гарнір, а на іншій – соус. Після цього на ту саму спиртівку ставлять блюдо з м'ясом. Поки воно розігрівається, дошку і столик очищують і починають розкладати м'ясо по тарілках. На тарілки з порціями м'яса кладуть гарнір, підливають соус і на вимогу відвідувача додають різні приправи і подають. Тарілку з кістками відносять разом з використаним посудом.

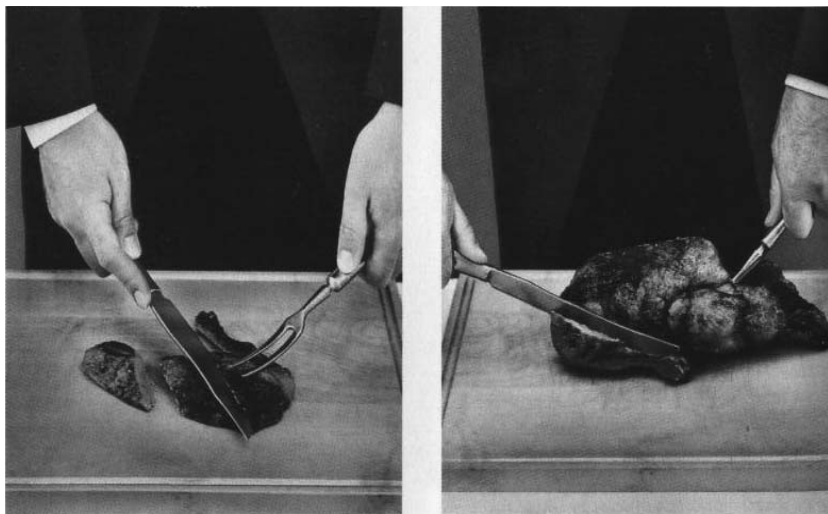


Рис. 141. Транширування птиці в залі ресторану

Транширування качки здійснюється в тій же послідовності, причому офіціант повинен враховувати деякі особливості цієї птиці, а саме: її лапки коротші і суглоби знаходяться ближче до спинки, грудна кісточка рівна і має коритоподібну форму, біле м'ясо знаходиться з двох боків, тому її не слід перерізати. Перед траншируванням видаляють шкіру.

*Фламбірування різних страв і десертів.* Фламбірування – це процес доведення страв до готовності з використанням алкогольних напоїв (коньяку, рому, настоянки або лікеру), якими збризкують страву і підпалюють. Фламбірування завжди роблять у присутності гостей.



Рис. 142. Фрагмент фламбірування фруктів у залі ресторану

Необхідні умови для фламбірування страв і десертів:

- відстань між столами в залі має бути достатньою для того, щоб пересувати візок з усім необхідним для роботи;
- на підприємстві щодня має бути визначений асортимент страв для фламбірування; для цього передбачають окрему сторінку в меню «Страви фламбе», перелік яких періодично оновлюється;
- офіціанти-фламбейстери повинні добре знати технологію приготування цих страв.

Необхідний інвентар для фламбірування і його підготовка:

- візок або підсобний столик з двома полицями для розміщення всього необхідного для фламбірування і подачі;
- дві спиртівки для доведення до готовності і фламбірування страв;
- набір різних приправ, спирт для підпалювання та алкогольний напій;
- набір посуду і наборів для фламбірування – дворіжкова виделка, ложка, сковорідка і т.ін.

Весь інвентар повинен утримуватися в чистоті та мати естетичний вигляд.

*Підготовка візка (столика).* На верхню полицю візка ставлять дві спиртівки, наповнені спиртом. На одному кінці полиці ставлять спеції і необхідні соусники, на іншому або в спеціальному гнізді – пляшки з напоями, необхідними для фламбірування. Поряд розміщують набори для

фламбірування. Продукти або напівфабрикати, призначені для фламбірування, ставлять на середину полиці на тарілках або блюді. На нижні полиці ставлять тарілки і сковорідки. Столові набори кладуть у шухлядку біля тарілок.

Одержавши замовлення на фламбірування, офіціант підвозить візок до відвідувачів, які зробили замовлення, і встановлює так, щоб він нікому не заважав і відвідувачі могли його бачити.

*Доведення до готовності і фламбірування страв.*

Послідовність виконання робіт:

- запалюють або посилюють вогонь у спиртівці;
- кладуть на сковорідку певну кількість вершкового масла, щоб розтопити його;
- укладають шматочки продукту, млинці або підготовлені фрукти і ягоди;
- при смаженні продукти злегка помішують і перевертають, не проколюючи виделкою, щоб не витік сік;
- наприкінці смаження виріб збризкують алкогольним напоєм, обраним для фламбірування, і підпалюють;
- ставлять гарнір у сковорідці для другої страви на спиртівку, щоб розігріти м'ясо, а те, що перестало горіти, перекладають на тарілки;
- до м'ясного соку, що утворився при смаженні, додають відповідні приправи і заливають ним м'ясо;
- гарнірують і подають на тарілках в оформленому вигляді.

Фламбіруванню піддають, як правило, продукти, що мають специфічний смак і аромат. Наприклад, котлети відбивні з баранини та свинини, сідло козулі, оленя, спинку зайця, тушку фазана і перепела та ін.

Для приготування однієї порції котлети відбивної з баранини або свинини на сковороді розігрівають шматочки масла, кладуть котлети, додають м'ясний сік і доводять до готовності. Збризкують ромом і підпалюють. У цей час на спиртівці в іншій сковорідці розігрівають гарнір. Відбивну і гарнір красиво укладають на тарілку і подають.

*Фламбірування солодких страв.* Млинчики з ягодами малини, полуниці та ожини.

На сковорідку кладуть цукор і нагрівають його до карамелізації, після чого додають масло. Коли воно розтопиться, доливають апельсиновий сік і вишневий лікер. У киплячий соус кладуть млинець і прогрівають його з обох боків. Знімають сковорідку зі спиртівки, додають ягоди, млинець складають вчетверо або згортають трубочкою за допомогою виделки. Сковороду ставлять на спиртівку, збризкують виріб коньяком і підпалюють. Після того як коньяк вигорить, млинець перекладають на мілку десертну тарілку, поливають соусом зі сковороди, посипають мигдальними горіхами і подають.



Якщо треба приготувати багато млинчиків, їх розігрівають на одній сковороді, а після того, як покладуть ягоди, перекладають на іншу, яка стоїть на слабкому вогні. Перекладені на другу сковорідку млинці поливають соусом з першої сковороди, збільшують вогонь і збризкують коньяком. Укладають на тарілки і подають тим самим способом.

*Фламбірування фруктів і ягід.* Для фламбірування підходять полуниця, ожина, банани, ананаси, абрикоси, персики та яблука.

На сковорідці злегка карамелізують частину цукру і відразу ж додають вершкове масло. Після того, як воно розтопилося, кладуть банани, очищені від шкірки, і нарізані фрукти. Їх злегка обсмажують з обох боків і посипають цукром, збризкують коньяком або лікером і підпалюють. Як тільки коньяк вигорить, фламбіровані фрукти кладуть на десертну тарілку, заливають соусом зі сковороди, прикрашають ягодами і подають. При відпуску всі види фруктів і ягід можна посипати зверху подрібненими горіхами (мигдальними, волоськими, арахісом), тертим шоколадом або подають зі збитими вершками.

У європейських ресторанах в меню «а ля карт» включають *сирну сторінку*. Сир у Європі, особливо у Франції, Іспанії та Швейцарії, є традиційним десертом. Показником зростання попиту на сири в Україні є поява в меню ресторанів «*сирної тарілки*» – асорті з нарізаних делікатесних сирів. Перед десертом офіціант приносить у зал кошик, у якому лежать голівки різних сирів, показує їх гостям і розповідає про кожний сорт. Радить, яке вино замовити. Як правило, гості дегустують всі сорти, замовляючи *сирну тарілку*. Сир розкладають на тарілці за принципом: від ніжних сортів до пікантного.

Європейський стандарт передбачає викладання на тарілці п'яти видів сирів, що відбираються ресторатором. У деяких ресторанах асорті включає вісім видів французьких сирів. Гість замовляє набір сирів і може змінювати його склад залежно від можливостей закладу. На тарілці насамперед викладають ароматний сир з блакитною цвілью (blue – mold cheese), наприклад Рокфор, потім тверді сири (hard cheese), серед яких найбільш популярними є Пармезан, Брі, Камамбер, Ементаль, які добре суміщаються з вином, коньяком і навіть пивом. Сир м'який (soft cheese) включають до складу асорті двох видів: м'який, майже кремоподібний, та з білою кіркою. Це козині сири (Капріно, Шавру), овечі (Пекоріно Романо, Фосса Пекоріно), свіжий коров'ячий Сент-Море та ін.

Для *сирної тарілки* тверді сири нарізають скибочками, м'які – кубиками. *Сирна тарілка* гарнірується насінням соняшника, горіхами, крекерами, печивом, бісквітом, грушами та виноградом. При цьому компоненти гарніру не повинні перебивати аромат сиру. Якщо він подається з вином, виноград замінюють іншими фруктами. Гість з'їдає кілька шматочків сиру, користуючись ножом та виделкою, і запиває келихом вина. М'який сир можна намазати на тост, крекер або шматочки хліба.

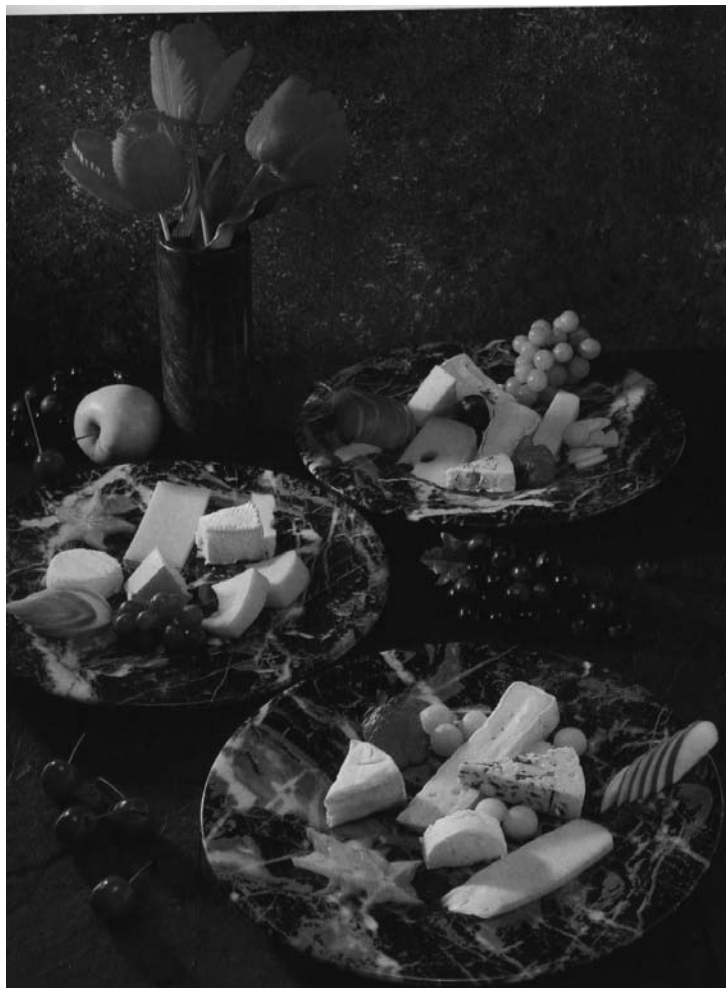


Рис. 143. Подача та оформлення „сирної тарілки” в ресторані

*Сирний візок* використовується у ресторанах, які мають великий вибір сирів (10–15 видів). Візок працює за принципом «шведського столу», тобто заздалегідь визначена ціна, відповідно до якої гість може куштувати сир необмежену кількість разів. У вартість *сирного візка* включена вартість гарніру – крекерів, тостів, оливок, горіхів, хліба з насінням сояшника, бісквітних паличок та фруктів.

Офіціанти повинні удосконалювати свої знання в цій області, щоб роз'яснювати відвідувачам їхні смакові відмінності, рекомендувати вина до певних видів сиру, представлених на *візку*.

**Мерчандайзинг ресторану** – діяльність по стимулюванню збуту продукції і послуг громадського харчування. Цей напрям можна розглядати як один із методів створення споживчих переваг.

Для збільшення обсягу продажів у ресторані, кафе або барі застосовуються такі прийоми мерчандайзингу:

- дизайн страв і напоїв;
- запровадження нових методів обслуговування;
- агітація в залі;
- переконуючий продаж;
- пропозиція у виборі альтернативних продукції та послуг.

*Дизайн страв і напоїв* передбачає їх естетичне оформлення для зорового впливу на споживача і стимулювання продажів. Вплив дизайну починається вже на вході в ресторан: виставка вин, сервірування столів, охолоджуваний прилавок з десертами, свіжі фрукти на вітрині, яскраво оформлений коктейль дня на барній стійці, салат-бар у залі.

Додатковий прибуток дають ресторану презентації. Наприклад, для проведення яблучної презентації гостям пропонують тематичні афіші, брошури з рецептами страв із яблук, при вході в зал на столи виставляють кошики з яблуками, у меню включають яблука печені, яблука в слойці, шарлотку з яблуками, солодкий яблучний пиріг; кожному гостю, який завітав на бізнес-ланч, дарують яблуко.

Для залучення споживачів використовуються нові напрями в подачі страв. Наприклад, очищений від м'якоті ананас заповнюють фруктовим морозивом, різноманітними кремами, фруктовим салатом, а половинки дині – кульками її м'якоті, червоними ягодами і кружечком ківі, додаючи трішки портвейну. Яйця подають у чавунних міні-тиглях, свіжоспечений хліб – на маленькій дощечці; екзотичні супи з рідкісних дорогих продуктів (черепах, плавців акул, трепангів) – у маленьких чашках типу кавових; екзотичні коктейлі – в очищеному кокосовому горісі, шкірці апельсина та грейпфрута.

Прийоми мерчандайзингу використовуються при *організації обслуговування* у залі. Наприклад, офіціант може запропонувати гостю частину страви, яка йому сподобалася, порціонувати її і подати відповідно до замовлення. При поєднанні компонентів салатів у прозорих салатниках у присутності гостей офіціант застосовує прийоми ефектного обертання сервіровочних тарілок, поливаючи салат приправою на допоміжному столі.

Для збільшення продажу страв можна показати гостям приготування однієї із найбільш оригінальних, наприклад морозива з гарячою полуни-

цею фламбе. Знайти привід і подарувати від ресторану такий десерт якій-небудь компанії, і тоді всі почнуть замовляти його.

До основних прийомів *агітації в торгівельному залі* належать фотографії страв, які розміщуються на столиках, розташування десерт-барів і салат-барів на самому видному місці, організація невеликої виставки вин, включення в меню недільного бранчу (сімейного обіду) бокала вина або шампанського. У деяких ресторанах на стіл заздалегідь ставлять пляшку з биркою «вино місяця» або зразки закусок, фрукти у вазі. При використанні цього прийому необхідно передбачити на столі картку з поясненнями: страви, вино, фрукти є безкоштовними чи призначені тільки для продажу.

Одним з найбільш ефективних засобів, які використовуються обслуговуючим персоналом, є *переконуючий продаж*. Як тільки гість сів за стіл, офіціант може запропонувати йому коктейль-аперитив або фірмову закуску. Компанії можна подати зразки закусок на підносі, щоб вони могли скуштувати різні страви. По закінченні обіду або вечері офіціант пропонує на вибір різні десерти, демонструючи зразки на підносі або у візку. Переконуючий продаж особливо популярний у барі. Бармен може звернути увагу гостя на який-небудь фірмовий коктейль: «Сьогодні у нас незвичайний тропічний коктейль «Магія», який Вам обов'язково сподобається. Він готується зі свіжовижатого соку ананаса, вермуту, мартіні Россо, лікеру Куантро, Місті та сиропу Гренадін, і подається у кокосі».

Переконуючий продаж є одним із методів якісного обслуговування, він допомагає вгадати бажання гостя і зробити його перебування у ресторані більш приємним.

**Пропозиція для вибору альтернативних видів продукції та послуг** пов'язане з тим, що до ресторану приходять люди, зацікавлені в отриманні певної вигоди. З цією метою ресторан пропонує відвідувачам закуски на стравах різного розміру, стейки, піцу, тістечка – порціями різної маси, щоб врахувати запити споживачів з різними доходами (або апетитом). Прикладом вибору гостем найбільш вигідного варіанта є продаж напоїв із закусками або без них, морозива з млинчиком чи без нього. Ще одним прийомом є пропозиція комплексних сніданків, обідів та вечерів. При цьому ціна кожної страви, що входить у комплекс, нижча, ніж вона була б у разі окремого замовлення.

Менеджер залу при проведенні тренінгів з обслуговуючим персоналом повинен спрямовувати офіціантів на розуміння і широке використання прийомів мерчандайзингу, особливо переконуючого продажу, і точне визначення споживачів, найбільш сприйнятливих до цього виду обслуговування. Так, туристи охоче дегустують страви, запропоновані офіціантом, на відміну від ділових людей, що прийшли на бізнес-ланч.

### **Контрольні питання**

1. Які особливості підприємств ресторанного господарства, які працюють у форматі Free Floow?
2. Фуд-корт та особливості їх класифікації.
3. У чому полягає мерчандайзинг ресторану?
4. Які основні напрями концептуальних ресторанів?
5. Особливості приготування страв у залі ресторану.
6. Назвіть основні види кейтерінга.
7. Особливості подачі страв і сервірування столу в східному ресторані.

## Тема 10. ОРГАНІЗАЦІЯ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ

### 10.1. Обслуговування на виробничих підприємствах

Правильно організоване гаряче харчування на заводах, фабриках, будівництві та у шахтах є важливою складовою сучасної організації матеріального виробництва.

Рациональне, комплексне і збалансоване харчування сприяє зміцненню здоров'я людей, заповненню енерговитрат працюючих, створенню нормального соціально-психологічного клімату в колективах.

Організація громадського харчування на виробничих підприємствах залежить від особливостей виробництва і ступеня концентрації робітників та службовців. Ці особливості обумовлюють режим роботи підприємств ресторанного господарства, їх розташування, кількість місць у їдальнях і вибір форм обслуговування.

Значна частина робітників, зайнятих у промисловості, працює в умовах зосереджених колективів. Розосереджені колективи існують у паливній промисловості, чорній і кольоровій металургії, виробництві будівельних матеріалів. Це будівельники доріг, ліній електропередач і нафтопроводів, геологи, лісозаготівники.

Такі підприємства, залежно від характеру технологічного процесу, поділяються на три групи: з переривним, поточним (конвеєрним) та безперервним виробничими процесами.

*Переривний виробничий процес* передбачає перерву на обід після закінчення певного часу (3–4 год.) з початку роботи підприємства, цеху. За таких умов є можливість встановити ступінчатий графік обідньої перерви для окремих ділянок, цехів, що дозволяє забезпечити рівномірний потік людей, які харчуються в їдальнях.

*Потоковий (конвеєрний) виробничий процес* передбачає організацію харчування в обідній час шляхом зупинки конвеєра, що викликає концентрований в один і той самий час приплив працюючих у їдальню.

*При безперервному технологічному процесі* на підприємствах металургійної, хімічної, лісової і деревообробної промисловості відсутня регламентована перерва на обід, тому працюючі використовують для прийому їжі технологічну перерву протягом зміни, обумовлену технологічним процесом даного виробництва. Отож вони відвідують підприємства громадського харчування нерегулярно.

На виробничих підприємствах з чисельністю працюючих 250 чоловік і більше під час максимальної зміни передбачають їдальні-догоотовочні, призначені для обслуговування кількох цехів, а також їдальні-роздавальні та буфети для працівників окремих цехів. На підприємствах з обідньою

перервою 30 хвилин і більше відстань від їдальні до цехів не повинна перевищувати 200–300 м, а на виробництвах з безперервним технологічним процесом і тривалістю обідньої перерви менше 30 хвилин – 75 м.

Будь-яка компанія має кілька шляхів вирішення проблеми харчування своїх співробітників: надати самим працівникам вирішувати, де і чим обідати; організувати власну точку громадського харчування; переадресувати цю проблему професіоналам, скориставшись модним сьогодні аутсорсінгом. Кожний з цих способів має свої мінуси, особливо очевидні в першому випадку. Якщо взагалі не перейматися питанням харчування персоналу, то він витрачатиме робочий час на походи в найближчі ресторани, які пропонують бізнес-ланчі, або заспокоювати голод різного виду фаст-фудом.

Як правило, сьогодні більшість підприємств укладають договори на харчування співробітників з ресторанными компаніями-підрядниками. Останнім часом вони пропонують широкий спектр послуг: від гарячих обідів до допомоги в організації корпоративних їдалень. Сьогодні можна нагодувати будь-яку кількість співробітників і за будь-яких умов. Деякі ресторanni компанії розробляють програму навіть для харчування шахтарів, що знаходяться у забоях. Їжу спускатимуть на глибину 150–200 м у спеціальних контейнерах разом з посудом і столовими наборами. Ці заходи забезпечать дотримання необхідних санітарних норм.

Форма організації харчування за місцем роботи залежить від фінансових можливостей клієнта і наявності у нього вільних площ. Підрозділ, який займається харчуванням співробітників, на професійному жаргоні прийнято називати підприємством харчування. Виділяють шість типів підприємств корпоративного харчування.

Перший тип – класичний. Іншими словами, стаціонар повного циклу. Це означає, що підприємство має всі необхідні для приготування і сервірування їжі компоненти: складську зону, заготовочні цехи, торгівельний зал, кілька мийних, кухню.

Другий тип виробництва – це той же стаціонар повного циклу, але вже без складських приміщень. Тобто продукція надходить безпосередньо з розподільних складів компанії-підрядника. Але це не напівфабрикати, а звичайні продукти.

До третього типу підприємств харчування належать компанії, в яких використовуються напівфабрикати. Такий тип називається «доготовочним підприємством». Під напівфабрикатами в даному випадку маються на увазі не ті заморожені млинці і котлети, що продаються в магазинах, а спеціально оброблені порціонні продукти, підготовлені на підприємствах компанії-підрядника. Цей тип організації харчування дозволяє компаніям заощаджувати на площах, а тому є найбільш прийнятним у бізнес-центрах.

Якщо компанія не має можливості готувати їжу на власній території, але має місце для обіднього залу, лінії роздачі і мийного відділення, то вона може організувати підприємство четвертого типу. У цьому випадку їжу будуть привозити в гастроємностях, упаковану в спеціальні герметичні термоконтейнери. Зрозуміло, фірма-підрядник (виготовлювач харчування) повинна знаходитися не більш ніж за 10–30 хвилин їзди від клієнта.

Якщо замовник на роздачі використовує власний персонал, то це вже п'ятий тип організації корпоративного харчування.

Якщо компанія не має приміщення для розміщення їдальні, а тільки офіс, їжу привозять у ланч-боксах. Функції компанії-клієнта зводяться до того, щоб подати її співробітникам у спеціально відведеному для цього місці, що відповідає санітарним нормам. Хоча сьогодні багато фірм вважають, що утримання власної служби харчування дозволяє краще контролювати якість і вартість корпоративних обідів.

Деякі компанії йдуть іншим шляхом. Так, вони орендують площі в бізнес-центрах, на першому поверсі яких є ресторан. Вони укладають з рестораном договір про організацію в його кафе харчування для свого персоналу. Щоб компенсувати людям витрати на харчування, фірма щомісяця перераховує на рахунок кожного працівника певну суму з розрахунку за день. Адміністрація ресторану забезпечує кожного співробітника компанії пластиковою картою, на якій накопичуються перераховані кошти. Якщо наприкінці місяця з картки вибрана не вся сума, то вона автоматично переходить на наступний.

У деяких компаніях використовуються кілька типів корпоративного харчування. Співробітники, які працюють в офісах, можуть пообідати в місцевій їдальні. Той, хто більшу частину робочого часу проводить у місті, наприклад кур'єри, одержує спеціальні ланч-бокси безпосередньо на маршруті. Організовується також харчування для працюючих у нічну зміну.

Сьогодні створена нова концепція корпоративного харчування – *ланч-хол*. Це місце, де можна не просто смачно поспідати та пообідати, а й відпочити, обговорити ділові питання в приємній, доброзичливій атмосфері. До ланч-холу приходять випити ранкову каву, провести неформальну нараду або відзначити своє свято з колегами. Смачні страви і можливість змінити робочу обстановку в обідній час сприяють підвищенню ефективності роботи персоналу.





Рис. 144. Фрагмент обіднього залу ланч-холу

**1. Рішення для великих компаній.** Організація корпоративного харчування у великій компанії – одна із важливих складових соціального пакета та ефективний спосіб підвищення лояльності персоналу до компанії. Крім того, дозволяє заощадити час, який працівники витрачають на обід. Вони просто не встигають пообідати у відведений на це час, якщо будуть харчуватися поза офісом.

**Харчування у великих компаніях:**

- створення стаціонарних ланч-холів повного циклу;
- доставка обідів і організація доготовочного процесу;
- робота буфету;
- організація VIP-залу для керівництва;
- комплексний обід з трьох страв і десерту;
- сніданки і вечери в ланч-холі.

**Додаткові послуги:**

- обслуговування coffee rooms;
- установка й обслуговування вендингових автоматів;
- обслуговування кулерів з гарячою і холодною водою;
- організація кофе-брейків на переговорах;
- обслуговування протокольних заходів.

У ланч-холах регулярно проходять спеціальні заходи: дні національних кухонь, тематичні заходи, конкурси. Наприклад, у день грузинської кухні співробітники компаній-клієнтів можуть не тільки насолодитися улюбленими стравами, а й взяти участь в розіграшах призів від ресторанної компанії. До або після обіду клієнти можуть скористатися послугами буфету, столу замовлень або кулінарії.

**2. Індустріальне харчування для промислових підприємств.** Для поліпшення обслуговування робітників у їдальнях проводять виставки-продажі кулінарних, кондитерських виробів та напівфабрикатів.

Для підприємств з колективом від кількох сотень до кількох тисяч осіб організація індустріального харчування – єдина можливість підтримувати здоров'я і працездатність співробітників.

Головна особливість харчування на промислових підприємствах – необхідність обслуговування великої кількості людей у стислі терміни. Виробництво працює без перерв і вихідних, і такого ж графіка має дотримуватися кейтерінгова компанія.

**Харчування на промислових підприємствах:**

- організація стаціонарних ланч-холів повного циклу, що дозволяє обслуговувати велику кількість працівників;
- доставка обідів на безперервне виробництво та у віддалені цехи;
- розробка спеціального калорійного меню спільно з фахівцями з гігієни харчування;
- видача спецжирів (молока), соків для працівників шкідливих виробництв;
- організація цілодобового харчування, харчування у вихідні і свята для безперервного виробництва;
- спеціальне навчання персоналу навичкам швидкого обслуговування

**3. Рішення для бізнес-центрів.** Організація харчування в бізнес-центрі – складний і комплексний процес, що вимагає спеціальних навичок і знань. Тому власники й орендарі більшості офісних центрів вважають за краще працювати з професійною кейтерінговою компанією. Переваги співробітництва в цьому випадку можуть відчувати обидва партнери: компанія одержує повноцінне харчування для співробітників, а власник бізнес-центру – дохід у вигляді орендної плати, стягнутої з кейтерінгової компанії.

Кафетерій або ресторан у бізнес-центрі повинен відповідати певним вимогам, наприклад, мати різноманітне і часто оновлюване меню, оперативно обслуговувати велику кількість відвідувачів в обідню пору, максимально ефективно використовувати площі бізнес-центрів.

Основа нової концепції харчування «Ланч-хол» – п'ять тематичних станцій, п'ять самостійних елементів, які представляють все краще, що є в корпоративному харчуванні на сьогодні. Вільний доступ до кожної

зі станцій заощаджує час відвідувачів і запобігає виникненню черг; приготування окремих страв у присутності клієнта надасть обіду елементу шоу, різноманітність асортименту задовольнить будь-які смаки.

Ресторанна компанія також надає консультації з проектування підприємства харчування на стадії будівництва або на вже побудованих площах, а також послуги з оптимізації його площ.

#### **Харчування в бізнес-центрах:**

- організація ланч-холів повного або доготовочного циклу залежно від наявних площ;
- різноманітне меню і нові страви щодня;
- повноцінний обід з трьох страв та десерту;
- сніданки і вечері в ланч-холі;
- салат-бар;
- чайний і кавовий столи;
- станції піци;
- млинцева станція.

#### **Додаткові послуги:**

- обслуговування переговорів і кофе-брейків;
- установка й обслуговування вендингових автоматів;
- організація протокольних заходів;
- установка та обслуговування кулерів з гарячою і холодною водою.



Рис. 145. Фрагмент організації харчування в ланч-холі

**4. Мобільне рішення: доставка обідів.** Якщо компанія невелика і площ для організації ланч-холу та підсобних приміщень для зберігання і приготування страв бракує, то ресторанна компанія пропонує індивідуальне рішення – доставку готових страв у спеціальних термоємностях. Всі смакові якості і температурний режим у цьому випадку зберігаються. Страви реалізуються порціонно через лінію роздачі. У результаті споживачі отримують різноманітний асортимент страв і повноцінне харчування в обідні години у невеликому, але затишному ланч-холі.

На лінії роздачі може бути організований міні-буфет, в якому пропонуються чай, кава, прохолодні напої, бутерброди, випічка і снеки. За бажанням клієнта можлива організація столу замовлень.

Якщо ваша компанія не має приміщення для ланч-холу, виробник харчування пропонує доставку готових обідів в індивідуальному упакованні – ланч-боксах. Такий обід містить першу страву, салат і другу страву, соки та прохолодні напої. За попереднім замовленням можна вибрати із запропонованих варіантів набір страв, що найбільше відповідають смаку споживача.

Роздача обідів може здійснюватися як працівниками ресторанної компанії, так і співробітниками компанії-клієнта. Харчування здійснюється безпосередньо на робочих місцях. Одночасно з доставкою обідів ресторанна компанія передбачає можливість користування послугами столу замовлень.



Рис. 146. Фрагмент обіднього залу в ланч-холі

**5. VIP-ресторани для керівників.** Організація харчування для керівників компанії – відповідальне і складне завдання, для вирішення якого необхідний особливий підхід. Ресторанна компанія пропонує індивідуальні і гнучкі рішення. Меню складається з урахуванням кулінарних уподобань клієнтів, а час обіду регулюється відповідно до складного графіка їхньої роботи.

**VIP-обслуговування містить:**

- організацію VIP-залу (можливе оформлення залу в корпоративних кольорах клієнта);
- організацію виробництва;
- набір персоналу: шеф-кухаря, кухарів та офіціантів;
- розробку меню:
  - спеціальні меню a la carte;
  - програма дієтичного харчування;
  - індивідуальні меню;
  - проведення тематичних заходів

**Додаткові послуги для VIP-ресторану:**

- організація сніданків і вечерь;
- обслуговування переговорів;
- проведення протокольних заходів: банкетів, фуршетів, кофе-брейків;
- кулінарія або стіл замовлень;
- консультації по елітних винах, коньяках, віскі та ін.

За бажанням клієнта VIP-обслуговування можна організувати за стандартним меню ланч-холу.

***У ланч-холі можуть бути організовані:***

*Салат-бар.* Різноманітний асортимент холодних закусок приємно здивує відвідувачів салат-бару. Свіжі овочеві салати подають тут протягом року. Поряд із салат-баром розташовується соусний стіл, за допомогою якого ви зможете урізноманітнити смак улюблених салатів.

*Суші-бар.* У суші-барі любителі риби і морепродуктів можуть скуштувати кілька видів суші, ролів і сашімі, приготовлених професійним поваром-сушистом.

*Паста-станція.* Компанія пропонує широкий вибір пасти з грибним, овочевим і м'ясним соусами, равіоли та ін. Різні сорти пасти швидко і якісно приготувати кухар у присутності відвідувача.

*Млинцева станція.* Любителів слов'янської кухні порадують млинцями. Відвідувачі зможуть спостерігати за приготуванням млинців і вибрати до них будь-яку начинку за смаком.

*Піцерія.* Ресторанна компанія пропонує різні види гарячої піци. Залежно від власних уподобань, відвідувачі можуть вибрати як м'ясну, так і вегетаріанську піцу, яку приготує піцмейкер у їхній присутності.



Рис. 147. Підготовка закусок для реалізації в обідньому залі ланч-холу

*Буфет.* В окремому приміщенні або безпосередньо в ланч-холі можна організувати буфет, де співробітники зможуть закусити та випити чашку кави до або після обіду, провести ділову зустріч у неформальній обстановці.

*Сендвічі.* Ресторанна компанія пропонує різні види холодних сендвічів, які спеціально упаковуються в одноразові контейнери.

*Чайно-кавовий стіл.* Щодня в ланч-холах компанії-підрядника можна насолодитися кількома сортами кави та елітного чаю. Кожний бажаючий може самостійно заварити улюблений сорт чаю за власним смаком.

*Свіжовижаті соки.* Різноманітний асортимент популярних свіжовижатих соків не залишить байдужими відвідувачів ланч-холів, а набір вітамінів, що міститься в них, підвищить працездатність і поліпшить настрій ваших співробітників протягом робочого дня.

*Морозиво.* Любителів солодкого порадує різноманітність морозива, розміщеного в спеціальному морозильному прилавку. У ланч-холі завжди в наявності морозиво від виробників. За бажанням замовника в асортимент буфету може бути включена тютюнова й алкогольна продукція.

*Кулінарія.* Клієнти компанії-підрядника можуть користуватися послугами магазину кулінарії, в якому можна придбати напівфабрикати з м'яса, птиці або риби, салати і холодні закуски, а також випічку і торти від кращих кухарів. Якщо окреме приміщення для кулінарії клієнтом не передбачено, кулінарну продукцію можна придбати в столі замовлень за попередньою заявкою.

*Кофе-брейки.* Чашка кави або чаю – невід'ємний елемент навіть найкоротших ділових переговорів. Обслуговування кофе-брейків здійснюється за попередніми замовленнями. Послуга містить у собі надання спеціальних термосів з чаєм і кавою та сервірування столів. У меню кофе-брейка може входити випічка, канapé або тарталетки. Можливо обслуговування офіціантами.

За бажанням замовника обслуговування кофе-брейків обмежується підтриманням в переговорних кімнатах запасу чаю і розчинної кави або прохолодних напоїв.

*Coffee rooms.* У багатьох компаніях є кімнати відпочинку для персоналу або спеціальні «кавові кімнати». Для них компанія-підрядник пропонує встановлення й обслуговування:

- автоматів для продажу гарячих і прохолодних напоїв;
- кулерів з холодною і гарячою водою;
- автоматів для продажу снєків (шоколад, печиво, сухарики, горіхи) та ін.

Основна відмінність ланч-холу та звичайного ресторану чи кафе полягає в меню. Кафе пропонує одне меню щодня, тоді як ланч-хол обновляє його щодня. У ресторанній компанії розробляється і впроваджується асортиментна програма «Єдине меню» на основі рецептів європейської кухні. Відповідно до пори року пропонуються сезонні страви, під час православних свят вводиться спеціальне меню. У щоденному асортименті ланч-холу присутні не менше трьох видів салатів, перших та других

страв. Асортимент ланч-холу складається з урахуванням вимог клієнта, за бажанням – дієтичне чи вегетаріанське.

#### Приклад меню ланч-холу на 1 день

| Вихід, г               | Найменування страви                     |
|------------------------|---|
| <b>Холодні закуски</b> |   |
| 120                    | Салат з куркою                          |
| 120                    | Салат із печериць та кольорової капусти |
| 100                    | Салат із білокачанної капусти з кропом  |
| 100                    | Салат із помідорів з перцем та огірками |
| <b>Перші страви</b>    |   |
| 250/25                 | Борщ зі свіжої капусти з м'ясом         |
| 250                    | Суп із овочів з помідорами              |
| <b>Другі страви</b>    |   |
| 100                    | Тріска по-венськи                       |
| 175                    | Азу по-татарськи                        |
| 300                    | Плов з курки                            |
| 100/5                  | Биточки рибні парові                    |
| 150                    | Запіканка із гарбуза                    |
| <b>Гарніри</b>         |   |
| 150                    | Картопляне пюре                         |
| 150                    | Каша гречана розсипчаста                |
| 150                    | Капуста тушкована                       |
| <b>Напої</b>           |   |
| 200                    | Напій клюквений                         |
| 200                    | Кефір                                   |
| 200                    | Ряжанка                                 |
| <b>Хліб</b>            |   |
| 30                     | Хліб пшеничний                          |
| 30                     | Хліб житній                             |

#### 10.2. Організація харчування учнів загальноосвітніх шкіл

Основні напрями реформи загальноосвітньої та професійної школи передбачають подальший розвиток мережі підприємств громадського харчування в загальноосвітніх школах.

Успішне вирішення цієї проблеми є необхідною умовою правильного фізичного розвитку учнів, збереження їхнього здоров'я, підвищення працездатності. Протягом навчального дня тривалістю 5–6 годин учень



витрачає близько 600 ккал, тобто більше чверті енерговитрат на добу. Надання школярам гарячого харчування протягом дня впливає на поліпшення навчально-виховного процесу та успішність.

Найважливішим завданням організації шкільного харчування є зміцнення її матеріально-технічної бази. Доведення кількості місць у шкільних їдальнях до нормативу (250 місць на 1000 учнів) дозволить забезпечити всіх школярів гарячими сніданками, а учнів, які відвідують групи продовженого дня, і обідами.

Шкільні їдальні поділяють на *їдальній-догоотовочні*, що працюють на напівфабрикатах, та *їдальні-роздавальні*, які реалізують готові гарячі сніданки й обіди.

Їдальні-догоотовочні одержують напівфабрикати, а їдальні-роздавальні – готові страви у функціональних ємностях і контейнерах з комбінатів шкільного харчування.

Кожний *комбінат шкільного харчування* даного регіону щодня забезпечує гарячим харчуванням від 10 до 40 шкіл. Однак найбільша ефективність і зручність в обслуговуванні досягаються при створенні комбінатів, які включають кулінарну фабрику і 50–80 шкільних їдалень-догоотовочних.

У шкільних їдальнях широко застосовуються такі форми обслуговування: реалізація скомплектованих раціонів харчування з абонементною системою розрахунку, попереднє накриття столів, буфети саморозрахунку, організація сніданків по класах, вітамінні, молочні та чайні столи, фіто-бари. Сьогодні в практику обслуговування школярів все ширше впроваджується харчування за типом „шведський стіл”, в школах встановлюються автомати з продажу гарячих напоїв, борошняних і кондитерських виробів, фасованих салатів.

У приготуванні страв виключається використання кісткових бульйонів, рекомендується розширювати асортимент страв з овочів, риби та сиру.

*При реалізації скомплектованих раціонів харчування* обідні столи в залі встановлюють у вигляді прямокутників, складених з 3–5 столів на 12–50 місць. Їх завчасно сервірують посудом і столовими наборами. За п'ять хвилин до початку зміни чергові старшокласники одержують по абонементах (талонах) скомплектовані обіди і сніданки, доставляють їх на підносах або візках до залу і виставляють на столи. Поївши, школярі відносять використаний посуд до вікна посудомийного відділення або ставлять його на конвеєр.

*При реалізації харчування за типом „шведський стіл”* під час великої перерви кожний учень, від першокласника до випускника, з іменною карткою проходить через турнікет у їдальню. Асортимент „шведського столу” для школярів складається на вибір із двох гарнірів, двох перших

та двох других страв, чотирьох найменувань салатів, двох видів випічки. Школяр вибирає на роздачі салат, першу та другу страви, напої та випічку. Можна, наприклад, взяти два салати і пюре з котлетою, суп і три пиріжки або повний обід.

Діти охоче п'ють молоко, заливаючи ним різні «хрумки», кукурудзяні пластівці, не підозрюючи, що воно кип'ячене: пінок там не видно. Головне при такій системі: будь-яку страву – гарячою, і причина відмови дітей від їжі при такому виді організації харчування неможлива.

*Обслуговування через буфет* організовується в школах, у яких відсутні їдальні. В асортименті буфету передбачені холодні закуски, бутерброди, очищені сирі овочі, соки, молоко і кисломолочні продукти, булочки та інші вироби без крему, гарячі напої, солодкі страви (компоти, киселі), фрукти. Гарячі страви включають в меню при реалізації ланч-боксів по типу бортового харчування. У цьому випадку використовується готова їжа в одноразовому посуді, тому необхідність у додаткових приміщеннях, пов'язаних з миттям і зберіганням столового посуду відпадає. У буфеті можна готувати комплексні сніданки, а також продукцію для столів саморозрахунку.



Рис. 148. Ланч-боксы з обідами для шкільних їдалень

*Обслуговування в класах* здійснюється як виняток, наприклад до організації їдальні, і переважно для учнів 1–3 класів та обов'язково за по-

годженням з місцевою санітарно-епідеміологічною станцією. Сніданки, обіди і полуденки в цих випадках мають бути упаковані в одноразовий посуд у ланч-боксах, що виготовляються за принципом бортового харчування кейтерінговими компаніями. Доставляють харчування в класи на лотках або візках. Парти під час прийому їжі повинні накриватися індивідуальними серветками. Для зберігання, підігрівання і відпуску розфасованого харчування адміністрація школи повинна виділяти додаткове приміщення.

Сьогодні у багатьох школах встановлюються торговельні автомати, і школяр може, не стоячи в черзі, взяти булочку чи якийсь напій. З'являються і кафе, особливо у великих школах, барні стійки, фіто- та вітамінні бари. У деяких школах обладнуються додаткові спеціальні роздавальні для старшокласників, щоб вони не заважали малечі. Не новина для деяких шкіл і робота інтернет-кафе. Старшокласники, особливо ті, які мешкають поблизу, після школи користуються послугами цього кафе, тому що порівняно з міськими інтернет-кафе ціни тут на порядок нижчі, а отже, доступні школярам.



Рис. 149. Фрагмент залу шкільної їдальні

*Графік (розпорядок) роботи шкільної їдальні* встановлюється адміністрацією школи за погодженням з адміністрацією підприємства громадського харчування. Зазвичай гарячі сніданки учні одержують під час другої і третьої перерви у два або три потоки залежно від розкладу занять і місткості їдальні, а обіди – після занять для груп з продовженим днем. Вартість харчування школярів оплачують батьки.

У шкільних їдальнях організовано безкоштовне і пільгове харчування учнів, особливо із малозабезпечених родин; ослабленим дітям у період їх перебування на продовженому дні безкоштовно дають молоко. Піль-

гове безкоштовне харчування здійснюється за рахунок муніципального бюджету. Порядок використання коштів визначають батьківські комітети спільно з директорами шкіл.

Щороку організація (підприємство) громадського харчування та адміністрація школи укладають договір, який визначає права та обов'язки сторін.

Адміністрація їдальні (буфету) зобов'язується забезпечувати учнів їжею і буфетною продукцією високої якості за двотижневим меню, здійснювати доставку продукції з базових їдалень або інших підприємств громадського харчування, здійснювати щоденний контроль і бракераж страв та виробів, забезпечувати потреби в кухонному устаткуванні, інвентарі, столовому посуді та спеодязі не тільки для співробітників їдальні (буфету), а й для чергових і членів батьківського комітету.

Адміністрація школи поряд з керівництвом підприємства громадського харчування відповідає за організацію харчування учнів, безкоштовно надаючи їдальні приміщення, виділяючи чергових зі складу викладачів, батьківського комітету та учнів-старшокласників, розробляє графік відвідування їдальні групами учнів, забезпечує охорону товарно-матеріальних цінностей.

### **10.3. Організація харчування студентів вищих та середніх спеціальних навчальних закладів**

Харчування студентів та учнів середніх спеціальних навчальних закладів організовується як за місцем навчання, так і в гуртожитках. Загальна кількість місць на підприємствах громадського харчування, розташованих на території вищого навчального закладу, має складати 20% розрахункової кількості студентів, професорсько-викладацького складу й обслуговуючого персоналу, у тому числі:

- |   |    |
|---|----|
| - в їдальнях для студентів і обслуговуючого персоналу                         | 13 |
| - в їдальнях для професорсько-викладацького складу                            | 1  |
| - в дієтичних їдальнях  | 2  |
| - в буфетах для студентів   | 3  |
| - в буфетах для професорсько-викладацького складу та обслуговуючого персоналу | 1  |

Їдальні вищих навчальних закладів розміщують в окремих приміщеннях, з'єднаних з основними навчальними корпусами опалюваним переходом, або в приміщенні навчального корпусу (гуртожитку). Відстань від їдалень до навчально-виробничих приміщень не повинна перевищувати 500 м.

Основною формою організації харчування студентів вузів і технікумів є відпуск їжі в їдальнях-доготовочних та їдальнях-роздавальних, роз-

міщених як у приміщенні навчальних корпусів, так і в гуртожитках. У великих навчальних закладах з чисельністю учнів чи студентів понад 5 тис. осіб може бути організований *комбінат студентського харчування*, що включає фабрику-заготовочну або кулінарну фабрику з мережею доготовочних їдалень, кафе, кафетеріїв і буфетів, розміщених на окремих поверхах навчальних корпусів та гуртожитків. Фабрику-заготовочну розміщують в окремому приміщенні. Передбачено також магазин кулінарії зі столом замовлень.

Порядок роботи їдалень, кафе, буфетів при інститутах і технікумах встановлюється адміністрацією підприємства громадського харчування спільно з адміністрацією і профспілковим комітетом навчального закладу. Підприємства громадського харчування мають відкриватися за 30 хвилин до початку занять першої зміни і закінчувати роботу через годину після другої зміни. Якщо в навчальному закладі навчаються студенти вечірнього відділення, то підприємства громадського харчування повинні працювати до початку другого заняття на вечірньому відділенні.

Підприємства, розміщені при гуртожитках, повинні розпочинати роботу за годину до початку занять першої зміни і закінчувати о 21–22-й годині. При тривалості роботи залу 10 годин і більше допускаються перерви для прибирання залу загальною тривалістю не більше години.

При чотириразовому харчуванні у перший сніданок включають приблизно 25% добового раціону, в другий – 15, в обід – 40 і у вечерю – 20%. При розробці збалансованих раціонів харчування (сніданків чи обідів) у меню передбачається не менше двох варіантів.

Дієтичне харчування у вузах і технікумах організовують в дієтичних їдальнях або дієтзалах. Дієтичні страви відпускають в загальному залі з окремою роздачі. Частина студентів одержує дієтичне харчування на пільгових умовах по путівках, які виділяються за рахунок коштів соціального страхування.

В залах студентських їдалень, гуртожитках і в навчальних корпусах організовуються буфети. В буфетах, які знаходяться в залах їдалень, реалізують кондитерські вироби (покупні і власного виробництва), фруктові і мінеральні води, фрукти, салати, гарячі напої. Тут встановлюють холодильні прилавки-вітрини та буфетні стійки.

У буфетах, розташованих в окремих приміщеннях, встановлюють не тільки холодильне, а й теплове устаткування для приготування нескладних гарячих страв (сосиски, яєчня і т.ін.), мармити і термостат для гарячих напоїв. У буфетах на 50 місць можна також використовувати малогабаритне секційне модульне устаткування, що дозволяє заощадити площу, збільшити продуктивність праці і за рахунок цього зменшити кількість обслуговуючого персоналу.

Для швидкого обслуговування студентів під час коротких перерв між заняттями доцільно організовувати *столи-буфети*, через які реалізуються холодні закуски, фрукти, овочі, бутерброди, напої, кондитерські вироби. Поряд з кожним виробом має бути цінник, щипці, лопатки, виделки, паперові серветки, запас чистого посуду і столових наборів. Стіл може працювати за принципом саморозрахунку. Буфети такого типу можна обладнати в залах їдалень, окремих приміщеннях, холах і коридорах навчальних корпусів.

Сьогодні багато навчальних закладів відмовляються від прийнятої за радянських часів системи харчування. Позитивний досвід по створенню нових форм обслуговування студентів накопичений в Академії народного господарства при уряді Росії (АНХ), МГІМО. Ці навчальні заклади уклали з компанією «Росінтер Ресторантс» договір на обслуговування студентів і відкрили відразу кілька форматів: корпоративну їдальню у форматі *free-floow*, яка пропонує звичні домашні страви, а також ресторанний комплекс *free-float* зі справжнім ресторанним меню, в яке входять популярні страви основних торгових марок «Росінтера»: «IL Патіо», «Планета Суші» та інших.

Студенти люблять посидіти в дружній компанії чи з книгою за чашечкою свіжозвареної кави. Для цього і відкрили в МГІМО цей формат. У роботі всіх підприємств був передбачений графік роботи навчального закладу. Всі ресторани, їдальні і кафе працюють не тільки вранці і вдень, а й увечері, спеціально для студентів-вечірників та викладачів, а також під час сесій. На окрему увагу заслуговує випічка, так затребувана молоддю. Для виробництва борошняних виробів обладнана пекарня. Сьогодні підприємства харчування в МГІМО є культовим місцем зустрічей і не мають потреби в додатковій рекламі.

В АНХ ресторанна компанія представила майже всі можливі формати: ресторани повного обслуговування, *free-floow* і *corporate canteens* (корпоративні їдальні), кав'ярні. Причому підприємства харчування відкриті не тільки на території навчальних корпусів, а й по всій території АНХ. Наприклад, недавно почали працювати ресторан італійської кухні «IL Патіо» і кав'ярня в готельному комплексі. Для компанії бути відповідальними за харчування цілого студентського містечка – це унікальний досвід.

Вузівська їдальня компанії «Росінтер Ресторантс» у форматі *free-floow* передбачає самообслуговування, коли кожний відвідувач рухається зі своїм підносом уздовж лінії роздачі і вибирає страви, які йому сподобалися. У кожній позиції пропонується 3–4 страви: три види супів, три основні страви, які неодмінно включають різні варіації з риби, м'яса, вегетаріанську страву, три варіанти гарнірів, 3–4 види салатів, десерти, напої, різні види хліба. Передбачені всі можливі варіанти для тих, хто

дотримується дієти або посту, та для тих, хто не може відмовити собі в наваристому борщі чи варениках. Особливістю організації харчування у вузах є те, що за коротку перерву треба встигнути обслужити величезний потік студентів.

Сьогодні в багатьох вищих навчальних закладах встановлені торгівельні автомати, які реалізують гарячі і фасовані прохолодні напої, випічку, фасовані борошняні кондитерські вироби промислового виробництва, що дозволяє отримувати їжу дуже швидко.

Форми і методи обслуговування в їдальнях при вузах, коледжах і технікумах залежать від режиму праці і відпочинку викладачів, студентів, інтенсивності потоку упродовж дня, стану матеріально-технічної бази.

#### **10.4. Організація харчування учнів професійно-технічних училищ**

Подальший розвиток системи професійно-технічної освіти і підвищення її ролі в підготовці кваліфікованих кадрів робітників обумовлюють необхідність правильної організації громадського харчування учнів професійно-технічних училищ.

При визначенні обсягів виробництва їдальні та кількості місць у залах для однієї зміни виходять із прийнятих норм: однієї третини загальної кількості учнів, тобто на кожні 1000 учнів – 330 місць.

Учні професійно-технічних училищ поділяють на дві групи залежно від того, перебувають вони на повному раціоні чи одержують у їдальні училища дворазове харчування. *Для учнів, що перебувають на повному раціоні* в їдальнях профтехучилищ, організовують три- і чотириразове харчування на основі діючих добових норм продуктів і розрахункових грошових норм витрат на одного учня в день.

У їдальнях профтехучилищ відпускають скомплектовані раціони харчування (сніданки, обіди, вечері) з абонементною системою розрахунку. Для різноманітності страв по днях тижня, а також для зручності контролю за повнотою реалізації затвердженого набору продуктів на одного учня в день організовують харчування на основі двотижневого меню. Таке харчування має забезпечити потребу у встановленому нормами кількості білків (у т.ч. тваринних), жирів (у т.ч. рослинних), вуглеводів, вітамінів, мінеральних речовин. Фізіологічні норми харчування для учнів ПТУ встановлені з урахуванням фізіологічних особливостей їхнього організму, віку, характеру праці (енерговитрат з урахуванням одержання робочої професії).

Розрахункова добова калорійність раціону (3200 ккал) прийнята для компенсації енерговитрат учнями в дні теоретичних занять. У період виробничої практики середня калорійність добового раціону учнів, що навчаються професіям, пов'язаним з підвищеною інтенсивністю і тяжкістю праці, ще більше зростає. Так, під час практики для учнів основної групи

калорійність добового раціону приймається за 3600 ккал, для ПТУ металургійного профілю – 3900–4000, для гірських – 4000–5000 ккал і т.ін.

Відповідно до вимог раціонального харчування найбільш обґрунтованим у фізіологічному відношенні є чотириразовий прийом їжі. Загальна калорійність добового раціону поділяється при цьому в такий спосіб: сніданок – 25%, обід – 30–35, полуденок – 15–20, вечеря – 25%. Тривалість інтервалу між окремими прийомами їжі не повинна перевищувати чотири години.

Сніданок, як перший прийом їжі, має велике значення для харчування учнів. Він має містити достатню кількість харчових речовин (особливо білків), які необхідні організму підлітків на 4–5 годин занять (до обідньої перерви). У меню сніданку включають м'ясну або рибну страву з гарніром, різні каші, масло вершкове, страви з овочів, молочних продуктів, а також гарячі напої – чай, каву.

Обід призначений для компенсації основних витрат енергії учнів під час занять або виробничої практики. Він складається із закуски (салату, вінегрету і т.ін.), першої, другої (м'ясної або рибної страви з гарніром) та солодкої страви, напою.

Полуденок дає можливість раціональніше використовувати крупу та інші рослинні продукти, багаті білками. Він складається зі страв, які не потребують великих затрат на їх приготування: оладки, млинчики, каші, молоко, кефір, сік, чай, пиріжки, булочки та бутерброди.

Вечеря має бути легкою. Це молочні й овочеві страви, а також страви з круп, картоплі, овочів та сиру.

Другі страви для учнів ПТУ готують з використанням субпродуктів (печінка, нирки, легені і т.ін.), що мають порівняно низьку вартість, але є джерелом повноцінних білків.

Для урізноманітнення гарнірів до м'ясних і рибних страв необхідно передбачати не менше 45% овочевих гарнірів, круп'яних – 40, макаронних – 15%.

Солодкі страви готують у вигляді киселів, компотів і мусів. Продукти підвищеної калорійності (сир, масло, яйця) краще включати в натуральному вигляді на сніданок.

Учні професійно-технічних училищ, які перебувають на державному забезпеченні, отримують безкоштовне харчування. Для розрахунків з їдальнями введені групові абонементні книжки на одержання сніданку, обіду та вечері. Їдальня відпускає окремо кожний вид харчування по пред'явленні групових талонів абонементної книжки представником училища (майстром) чи старостою, які супроводжують учнів.

Режим роботи їдальні при профтехучилищах встановлюють відповідно до розкладу навчальних занять.



### **Контрольні питання**

1. Назвіть основні форми організації харчування школярів.
2. Які особливості організації харчування за типом «шведський стіл» у школах?
3. Як організовують харчування учнів у профтехучилищах?
4. Які нові форми організації харчування студентів використовуються сьогодні?
5. У чому полягає конценція організації харчування робітників та службовців по типу «ланч-хол»?
6. Які особливості складання меню для харчування робітників та службовців у «ланч-холі»?

## Зміст

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Тема 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ</b>                         | <b>3</b>  |
| 1.1. Послуги закладів ресторанного господарства та вимоги до них                      | 3         |
| 1.2. Характеристика методів і форм обслуговування                                     | 4         |
| Контрольні питання  | 6         |
| <b>Тема 2. ТОРГІВЕЛЬНІ ПРИМІЩЕННЯ</b>   | <b>7</b>  |
| 2.1. Види торгівельних приміщень, їх призначення та характеристика                    | 7         |
| 2.2. Взаємозв'язок торгівельних залів, виробничих та підсобних приміщень              | 11        |
| 2.3. Сучасний інтер'єр торгівельного залу та вимоги до нього                          | 13        |
| 2.4. Характеристика буфету при ресторані, приміщення для нарізання хліба та сервізної | 15        |
| 2.5. Організація роботи мийної столового посуду                                       | 17        |
| 2.6. Устаткування залів. Сучасні вимоги до меблів                                     | 19        |
| Контрольні питання  | 31        |
| <b>Тема 3. СТОЛОВИЙ ПОСУД ТА НАБОРИ. СТОЛОВА БІЛИЗНА</b>                              | <b>32</b> |
| 3.1. Класифікація, вимоги до посуду   | 32        |
| 3.2. Характеристика порцелянового, фаянсового та керамічного посуду                   | 33        |
| 3.3. Характеристика скляного, кришталевого та мірного посуду                          | 36        |
| 3.4. Характеристика металевих посуду. Види та призначення                             | 39        |
| 3.5. Столові набори. Види, призначення та характеристика                              | 41        |
| 3.6. Дерев'яний і пластиковий посуд, набори. Види та призначення                      | 44        |
| 3.7. Столова білизна. Види та призначення   | 45        |
| Контрольні питання  | 49        |
| <b>Тема 4. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ</b>                       | <b>50</b> |
| 4.1. Меню, прейскурант страв, карта вин та напоїв                                     | 50        |
| 4.2. Види меню  | 57        |
| 4.3. Оформлення меню і прейскурантів  | 58        |
| Контрольні питання  | 59        |
| <b>Тема 5. ПІДГОТОВКА ДО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ</b>                                | <b>60</b> |
| 5.1. Підготовка торговельного залу  | 60        |
| 5.2. Підготовка столового посуду, наборів, столової білизни                           | 63        |
| 5.4. Підготовка персоналу до обслуговування   | 95        |
| Контрольні питання  | 100       |

|  |            |
|--|------------|
| <b>Тема 6. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У РЕСТОРАНАХ</b>                                  | <b>101</b> |
| 6.1. Основні елементи обслуговування в ресторанах  | 101        |
| 6.2. Послідовність подачі страв і напоїв   | 108        |
| 6.3. Способи подачі страв і закусок  | 117        |
| 6.4. Правила подачі холодних страв і закусок   | 120        |
| 6.5. Правила подачі гарячих закусок  | 125        |
| 6.6. Правила подачі супів  | 127        |
| 6.7. Правила подачі других гарячих страв   | 128        |
| 6.8. Правила подачі солодких страв і фруктів   | 133        |
| 6.9. Правила подачі гарячих і холодних напоїв  | 136        |
| 6.10. Подача тютюнових виробів   | 139        |
| 6.11. Деякі правила етикету і норми поведінки за столом  | 140        |
| Контрольні питання:  | 143        |
| <b>Тема 7. БАНКЕТИ І ПРИЙОМИ</b>   | <b>144</b> |
| 7.1. Організація і види банкетів   | 144        |
| 7.2. Банкет-прийом з повним обслуговуванням офіціантами  | 145        |
| 7.3. Банкет-прийом з частковим обслуговуванням офіціантами   | 166        |
| 7.4. Організація фуршетів  | 169        |
| 7.5. Банкет-коктейль   | 182        |
| 7.6. Банкет чай  | 188        |
| 7.7. Буфет-фуршет-гірка  | 190        |
| 7.8. Банкет-прийом „шведський стіл”  | 192        |
| Контрольні питання:  | 197        |
| <b>Тема 8. СПЕЦІАЛЬНІ ВИДИ ПОСЛУГ І ФОРМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ</b>                                       | <b>198</b> |
| 8.1. Обслуговування за типом «шведський стіл»  | 198        |
| 8.2. Послуги з організації харчування учасників з'їздів, конференцій, фестивалів, форумів та нарад | 213        |
| 8.3. Послуги з організації харчування в готелях  | 217        |
| 8.4. Послуги з організації харчування пасажирів залізничного транспорту                            | 220        |
| 8.5. Послуги з організації харчування в аеропорту і на борту літака                                | 236        |
| 8.6. Послуги з організації харчування пасажирів на автомобільному та водному транспорті            | 257        |
| 8.7. Організація обслуговування в місцях масового відпочинку                                       | 258        |
| 8.8. Організація форм прискореного обслуговування  | 259        |
| 8.9. Особливості обслуговування тематичних заходів та весіль                                       | 260        |
| Контрольні питання   | 267        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>Тема 9. ПРОГРЕСИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ . . .</b>  | <b>268</b> |
| Контрольні питання . . . . .  | 317        |
| <b>Тема 10. ОРГАНІЗАЦІЯ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ . . .</b>   | <b>318</b> |
| 10.1. Обслуговування на виробничих підприємствах . . . . .  | 318        |
| 10.2. Організація харчування учнів загальноосвітніх шкіл . . . . .                                    | 328        |
| 10.3. Організація харчування студентів вищих та середніх спеціальних<br>навчальних закладів . . . . . | 332        |
| 10.4. Організація харчування учнів професійно-технічних училищ. . .                                   | 335        |
| Контрольні питання . . . . .  | 337        |

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Віктор Віталійович АРХІПОВ  
Валентина Андріївна РУСАВСЬКА

# **ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

Навчальний посібник

Керівник видавничих проектів – Б. А. Сладкевич  
Коректор – В. М. Божок  
Дизайн обкладинки – Б. В. Борисов

Підписано до друку 24.11.2008. Формат 60x84 1/16.  
Друк офсетний. Гарнітура PetersburgC.  
Умовн. друк. арк. 20.  
Наклад 1000 прим.

Видавництво “Центр учбової літератури”  
вул. Електриків, 23  
м. Київ, 04176  
тел./факс 425-01-34, тел. 451-65-95, 425-04-47, 425-20-63  
8-800-501-68-00 (безкоштовно в межах України)  
e-mail: office@uabook.com  
сайт: WWW.CUL.COM.UA

Свідоцтво ДК №2458 від 30.03.2006