



Лекція 2. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства



План

- 1. Особливості виробничо-торговельної діяльності закладів ресторанного господарства.**
- 2. Класифікація закладів ресторанного господарства.**
- 3. Характеристика типів закладів ресторанного господарства.**
- 4. Вимоги до закладів ресторанного господарства**

1. Особливості виробничо-торговельної діяльності закладів ресторанного господарства

Перехід країни на ринкові умови господарювання призвів до кардинальних змін у структурі закладів ресторанного господарства: суттєво поширилася частка закладів з колективною і приватною формою власності, значно зросла мережа ресторанів, закладів швидкого обслуговування і загальнодоступних закладів ресторанного господарства в цілому; середній розмір закладів зменшився на третину. Усе це супроводжувалося певними змінами в організації роботи закладів ресторанного господарства, у тому числі організації процесу обслуговування споживачів, трансформації вимог до приготування та оформлення страв, посилення уваги до потреб споживачів, їх платоспроможності.



У цей час створюються заклади ресторанного господарства, які можуть задовольнити потреби як споживачів з високим рівнем доходів, так і споживачів, які потребують соціального захисту. При цьому в усіх закладах ресторанного господарства важливо забезпечити рівень обслуговування, який створює споживачеві як безпеку при споживанні продуктів харчування, так і відповідності асортименту та властивостей реалізованої продукції та послуг рівню цін. Тому поряд із закладами ресторанного господарства з високими технологіями обслуговування створюються заклади, в яких використовують традиційну технологію приготування та подавання страв і традиційні форми обслуговування споживачів.

Складність завдань, що постали сьогодні перед галуззю, обумовлена значною ємністю ринку ресторанного господарства, наявністю значної кількості своєрідних контингентів споживачів з притаманними тільки їм специфічними вимогами до організації процесу обслуговування.

Діяльність закладів ресторанного господарства характеризується певними особливостями організаційно-економічного і соціального характеру.

До організаційно-економічних особливостей виробничо-торгівельної діяльності відносяться: виконання трьох взаємопов'язаних функцій: виробництво кулінарної продукції, її реалізація і організація споживання; виробництво продукції, яка має обмежений термін реалізації, що обумовлює випускання страв невеликими партіями відповідно до графіку погодинної реалізації; необхідність суворого дотримання робітниками закладів санітарно-гігієнічних вимог; нерівномірне завантаження виробництва і залів в окремі години роботи закладу; забезпечення належного контролю за якістю сировини, процесами приготування та реалізації готових страв; вплив сезонних факторів на асортимент продукції, що виготовляється.





До особливостей соціального характеру можна віднести: залежність режиму роботи закладів ресторанного господарства від режиму роботи промислових закладів, навчальних закладів, організацій, які ними обслуговуються; значні зміни попиту на кулінарну продукцію в залежності від часу доби, днів тижня, пори року; залежність асортименту продукції від характеру попиту і особливостей контингенту, що обслуговується, його професійного, вікового, національного складу, умов праці, навчання, відпочинку; рівень доходів населення та цін на кулінарну продукцію та послуги закладів; залежність типу, потужності і місцезнаходження закладів ресторанного господарства від компактності (щільності) населених пунктів, наявності інших закладів ресторанного господарства та продуктових магазинів.

2. Класифікація закладів ресторанного господарства

Заклад ресторанного господарства – це організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє або/і доготовляє, продає і організовує споживання продукції власного виробництва і закупних товарів, а також може організовувати дозвілля споживачів.

До сфери ресторанного господарства входять такі типи закладів: ресторан, бар, кафе, кафетерій, їдальня, закусна, буфет, фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домашня кухня, ресторан за спеціальним замовленням (catering). Крім вищеназваних основних типів закладів ресторанного господарства, використовуються такі поняття, як «заклад швидкого обслуговування», «майдан харчування».

Ресторани та бари поділяються на класи. Клас закладу визначається за сукупністю відмінних ознак закладів ресторанного господарства певного типу, яка характеризує рівень вимог до продукції власного виробництва, закупних товарів, умов їх споживання, організування обслуговування та дозвілля споживачів.

За ступенем комфорту, рівнем обслуговування, обсягом надаваних послуг ресторани та бари поділяють на три класи: люкс, вищий та перший, які мають відповідати нижченаведеним вимогам (інші заклади ресторанного господарства за класами не поділяють).

Заклади ресторанного господарства класифікують:

За видами економічної діяльності:

- заклади, які здійснюють продаж їжі і напоїв для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них (ресторан, кафе, кафетерій, закусочна);
- заклади, які здійснюють продаж напоїв та обмеженого асортименту страв для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них - бар;
- заклади, в яких здійснюється продаж їжі і напоїв для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками - їдальня і буфет;
- заклади, які постачають їжу, приготувану централізовано, для споживання в інших місцях – фабрика-заготівельна, фабрика-кухня, домашня кухня, ресторан за спеціальним замовленням (catering).

За торговельною ознакою:

- заклади, що продають продукцію і організують її споживання в торговельному залі (ресторани, бари, кафе тощо);
- заклади, що продають продукцію для споживання за його межами (фабрика-заготівельна, фабрика-кухня, домашня кухня тощо).

За виробничою ознакою:

- заклади, що мають власне виробництво, здійснюють виробництво кулінарної продукції - фабрика-кухня, фабрика-заготівельна тощо.
- поєднують функції виробництва та обслуговування споживачів, вони працюють на сировині і можуть частково використовувати напівфабрикати.
- працюють на напівфабрикатах і готовій продукції. До цієї групи закладів відносять їдальні-доготівельні, вагони-ресторани, заклади швидкого обслуговування, що мають доготівельні цехи, у яких напівфабрикати піддають подальшій обробці, доводячи до готовності.
- до закладів, які не мають власного виробництва: їдальні-роздавальні, буфети, в яких реалізують холодні і гарячі страви та напої тощо.

За сезонністю: постійно діючі - працюють цілий рік, сезонні, що працюють у весняно-літній період.

Заклади ресторанного господарства можуть бути стаціонарними та пересувними - автоїдальні, автобуфети, вагони-ресторани тощо.

За потужністю характеризуються кількістю місць або обсягом продукції, що виробляється.



За ознакою комплексу продукції і послуг:

- *заклади основного типу* - ресторан, кафе, закусочна, їдальня, бар, кафетерій, буфет, фабрика-заготівельна, фабрика-кухня, домашня кухня, що функціонують окремо.
- *спеціалізовані заклади* - ресторани, кафе, закусочні, що відпускають та реалізують специфічний асортимент страв, напоїв (ресторани з національною кухнею, кафе-морозиво, кафе-кондитерська; закусочна: пиріжкова, млинцева, піцерія; бар: пивний, винний тощо).
- *комбіновані заклади* - об'єднання декількох закладів різних типів в одній будівлі. Вони надають споживачу можливість вибору в одному місці кількох видів послуг: послуг, що надають ресторани і бари, більярдний клуб і кафе-бар тощо.
- *комплексний заклад - майдан харчування* - це комплекс закладів ресторанного господарства, що мають загальну торговельну залу.





За характером контингенту, який обслуговується, розрізняють:

- *загальнодоступний* - продукцію та послуги в якому може одержати будь-який споживач;
- *закритий* - продукцію та послуги в якому може одержати певний контингент споживачів за місцем роботи, служби чи навчання ;
- *заклади які обслуговують визначений контингент споживачів*: мешканців готелів, мотелів, глядачів і відвідувачів спортивних установ, глядачів у закладах культури та мистецтва, пасажирів, тобто в основному пов'язані з обслуговуванням певного контингенту споживачів.

3. Характеристика типів закладів ресторанного господарства

Визначення типів закладів ресторанного господарства регламентується ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».



Ресторан - це заклад з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і покупних товарів, високим рівнем обслуговування і комфорту у поєднанні з організацією відпочинку і дозвілля споживачів.

За часом обслуговування ресторани поділяються на: швидкого обслуговування і звичайні; за методами обслуговування - з обслуговуванням офіціантами і самообслуговуванням.

Повносервісний ресторан - це заклад ресторанного господарства з обслуговуванням офіціантами та значною часткою фірмових, замовних страв і напоїв у продукції власного виробництва.

Спеціалізований - спеціалізується на певному асортименті кулінарної продукції - рибний ресторан, ресторан національної кухні тощо.



Ресторан-бар - це різновид ресторану, до складу якого входить бар, торговельна зала якого суміжна з торговельною залою ресторану, або барна стійка розміщується в торговельній залі ресторану.

В окрему групу виділено *ресторан за спеціальним замовленням* (catering) - це заклад ресторанного господарства, призначений для готування і постачання готової їжі та організації обслуговування за спеціальними замовленнями. Такі заклади можуть обслуговувати банкети, ділові зустрічі, весілля та інші свята у залах, офісах, на природі тощо.

Кафе - це заклад ресторанного господарства з широким асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовується самообслуговування або обслуговування офіціантами. Кафе може бути повносервісним або спеціалізованим: кафе-кондитерська, кафе-морозиво, кафе-молочна тощо.

Різновиди кафе:

Кав'ярня - реалізує широкий асортимент кави із супутніми товарами.

Кафе-бар має барну стійку в торговельній залі кафе або торговельній залі бару, суміжного з торговельною залою кафе.

Кафе-пекарня має виробництво і організує продаж булочних і борошняних кондитерських виробів на місці.

Чайний салон пропонує широкий асортимент чаю, а також кондитерські, булочні і борошняні кулінарні вироби.

Таверна реалізує страви національної кухні з широким асортиментом алкогольних напоїв, що продаються на розлив.

Кафетерій – це заклад ресторанного господарства із самообслуговуванням та асортиментом страв нескладного приготування і напоїв, відмінною ознакою якого є наявність у залі торговельно-технологічного устаткування, призначеного для роздавання їжі. У кафетерії при навчальних закладах, промислових підприємствах, об'єктів роздрібної торгівлі тощо організовують споживання через стійку.

Закусочна, шинок - заклад з самообслуговуванням реалізує широкий асортимент гарячих і холодних закусок, страв нескладного приготування, призначений для швидкого обслуговування споживачів. Розрізняють спеціалізовані закусочні: галушечна, кулішна, дерунна, сосисочна, млинцева, пиріжкова, чебуречна, піццерія тощо.

Бар - це заклад, в якому алкогольні, безалкогольні, змішані напої, страви до них і покупні товари продають через барну стійку. Розрізняють спеціалізовані бари: винний, пивний, молочний, вітамінний, коктейль-бар тощо.

Різновидами бару або ресторану є *пивний зал*, де продають і організовують споживання широкого асортименту пива з супутньою продукцією, та *нічний клуб*, який працює виключно у нічні години, з організацією різноманітних видовищ і розважально-танцювальних програм із музичним супроводом. Розрізняють нічні клуби з послугами дозвілля: кабаре, більярд, диско тощо. Окремо виділяють такі різновиди бару: *пивні-садки*, *пивна*, *пивоварний бар*, *бар-закусочна*.

Пивні-садки (*brasseries, beer gardens*) – різновид бару, що продає та організовує споживання різноманітного асортименту пива і має озеленену торговельну залу.

Пивна (*pub*) – різновид бару, що продає та організовує споживання алкогольних або безалкогольних напоїв, основним з яких є пиво.

Пивоварний бар (*brew pub*) – різновид бару, в якому варять, продають і організовують споживання пива на місці.

Бар-закусочна (*snack bar*) – різновид бару зі спеціалізацією за асортиментом закусок та сандвічів (закритих бутербродів).

Бари класу «люкс» розміщують в окремих будівлях або будівлі, яка входить до складу торговельного центру, готелю та ін., або побудована чи реконструйована за індивідуальним проектом; бари *вищого і першого* класів можна розміщувати у побудованих чи реконструйованих будівлях, зведених за типовими проектами.



Заклади швидкого обслуговування – це різновид закладу ресторанного господарства певного типу, в якому застосовується метод самообслуговування і пропонується обмежений асортимент продукції, що прискорює процес обслуговування. Заклади швидкого обслуговування розміщують у капітальних окремих, реконструйованих і заново збудованих будівлях, або у збудованих за повторним чи типовим проектом. Внутрішній простір оснащують системами вентиляції і здійснюють архітектурно-художнє оформлення приміщень. Меблі мають бути стандартними та зручними, відповідати інтер'єру приміщень. Форма обслуговування – самообслуговування через роздавальну лінію. На столах мають бути встановлені прибори зі спеціями і підставка з серветками.

Майдан харчування – це комплекс закладів ресторанного господарства швидкого обслуговування, що мають загальну торгову залу. Вони розміщуються в окремій капітальній будівлі або спеціально обладнаному приміщенні іншої капітальної або некапітальної споруди виробничих підприємств, установ, навчальних, лікувальних, оздоровчих закладів, готелів, магазинів, закладів культури, спорту, у вагонах залізничного, салонах авіа-, авто- та водного транспорту та ін. Обов’язково на прилеглий території влаштовують паркування легкових автомобілів відвідувачів і по можливості висаджують декоративні рослини. Внутрішній простір оснащують системами вентиляції. Архітектурно-художнє оформлення приміщень здійснюють зазвичай у сучасному стилі. Форма обслуговування – самообслуговування. До підприємств майдану харчування висуваються такі ж вимоги, як і до закладів швидкого обслуговування.

Їдальня - це заклад ресторанного господарства для обслуговування певного контингенту споживачів з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і покупних товарів. Їдальня функціонує, як правило, за місцем роботи споживачів, у навчальних закладах, військових підрозділах, лікувальних та оздоровчих закладах і місцях соціальної підтримки малозабезпечених верств населення тощо.



Фабрика-заготівельна - це заклад, призначений для механізованого виробництва власної продукції та централізованого забезпечення нею інших закладів та об'єктів роздрібної торгівлі.

Фабрика-кухня - це заклад ресторанного господарства, призначений для централізованого приготування і постачання готової їжі для споживання у різних місцях: у авіакомпаніях, пунктах «їжа на колесах», буфетах, закладах швидкого обслуговування тощо.

Домова кухня - це заклад, призначений для виготовлення кулінарної продукції та продажу її домашнім господарствам. Цей заклад приймає від споживачів замовлення на кулінарну продукцію, булочки та борошняні кондитерські вироби, організовує консультації з питань приготування їжі, може організовувати споживання їжі на місці.

Дієтична їдальня є різновидом їдальні з асортиментом страв дієтичного харчування. **Буфет** - це заклад ресторанного господарства з обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, розміщений у спеціально обладнаному приміщенні або у приміщеннях залізничного, авто-, аеровокзалів тощо, де їжу споживають стоячи чи продають на винос.

4. Вимоги до закладів ресторанного господарства

Вимоги до закладів ресторанного господарства поділяються на загальні та відмінні для закладів певного типу і класу. До загальних вимог відносять наступні:

- у закладах ресторанного господарства всіх типів і класів повинні забезпечуватися безпека життя і здоров'я споживачів та збереження їхніх речей, виконання санітарних вимог та технічних норм і правил, чинних ДСТУ, ГОСТів, ТУ, збірників рецептур страв, кулінарних і кондитерських виробів, наказів про порядок розробки та затвердження технологічної документації на фірмові страви, кулінарні та борошняні кондитерські вироби;
- в усіх закладах ресторанного господарства рекомендується передбачати умови для можливості пересування інвалідів на колясках;
- заклади ресторанного господарства повинні мати необхідні, відповідно до свого типу, виробничі, торговельні та побутові приміщення, а також устаткування для приготування та продажу їжі, що відповідають екологічним та санітарно-гігієнічним нормам, правилам техніки безпеки та протипожежним вимогам;
- склад і площі приміщень закладів повинні відповідати будівельним нормам і санітарно-технічним вимогам до сфери ресторанного господарства;
- архітектурно-планувальні рішення та матеріально-технічне оснащення приміщень закладів ресторанного господарства мають базуватися на принципах раціональної організації виробничо-торговельних процесів;

- у закладах ресторанного господарства має бути забезпечена відповідно до типу і класу гармонія зовнішнього та внутрішнього оформлення;
- відповідно до типу і класу закладу ресторанного господарства має бути забезпечена наявність достатньої кількості столового посуду, наборів та столової білизни;
- кількість та професійно-кваліфікаційний склад працівників виробництва і обслуговуючого персоналу має забезпечувати виконання вимог згідно з типом і класом закладу ресторанного господарства;
- обслуговуючий персонал закладу ресторанного господарства повинен надавати споживачам вичерпну інформацію про кулінарну продукцію, товари та послуги;
- інформація про тип і клас закладу, режим його роботи повинна бути розміщена на фасаді приміщення.

Відмінні вимоги до закладів ресторанного господарства визначені у таких основних характеристиках:

- місцезнаходження закладу і стану прилеглої території;
- вид, тип та особливості будівлі;
- комфортність, зовнішній і внутрішній дизайн приміщення;
- оснащення закладів устаткуванням, меблями, посудом, столовими приборами, білизною;
- процес обслуговування;
- асортимент продукції та вимоги до оформлення меню, преїскуранта і карти вин;
- кваліфікація персоналу;
- номенклатура додаткових послуг.

Висновки

Заклади ресторанного господарства виконують три основні функції: виробництво кулінарної продукції, її реалізація і організація споживання з організацією дозвілля або без. Вони класифікуються за різними ознаками, основними з яких є: види економічної діяльності, класи, комплекс продукції та послуг, контингент.

Тип закладу визначається сукупністю загальних характерних ознак торговельно-виробничої діяльності, до яких належать: асортимент продукції, рівень обслуговування, номенклатура послуг, що надається, рівень матеріально-технічної бази. Визначення типів закладів регламентується ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».



**Дякую
за увагу!**