

# Тамақтану технологиясы индустриясы

Қарастырылатын сұрақтар:  
Мейрамханалық қызмет көрсету  
бойынша жалпы мағлұмат.  
Тамақтандырудың шетелдік  
кәсіпорындарының сипаттамасы

## Қонақ үйдегі тамақтандыру кәсіпорындарында қызмет көрсету режимі мен формасы

- Бұл жағдайда туристер өздігінен тамақтану өнеркәсіптері, ресторан, кафе, барларды таңдайды. Қонақ үйлер кешені құрылымында бірнеше мейрамханалар болуы мүмкін немесе мүлдем болмауы да мүмкін.
- Атақты қонақ үй торларына кіретін үлкен қонақ үйлерде негізінен екі керемет, фирмалық және үлкен емес кафе типтес мейрамханалар болады.

- Олар қонақ үйде тұратындарды және кең бұқара, халыққа қызмет етеді. Кейінгі кездері келушілердің талаптарының өсуімен мейрамханалар тамақты дайындау мен қызмет көрсету сапасын көтеруге тырысады. Сәйкесінше , мейрамхананың жоғары квалификациялы кадрларға талаптары көтерілді.
- Әрбір нақты таңғы ас, түскі және кешкі асқа тамақ пен сусындар дайындау керектігін есептей келе сол уақыттағы қонақ үйдегі тұрушылар мен тұрушылардың тағы бір типтеріне санын ескеру керек. (Мәселен, басқа қонақтардан жеке қызмет көрсетілетін конференция қатысушылары.)
- ***Тамақтану кәсіпорынның жұмыс мақсаты – тамақтағы адамның қажеттілігін қанағаттандыру .*** Тамақты қолдану процесі адамдармен қарым-қатынас, тәрбиелеу, ойын-сауық процестерімен сәйкес келеді.

- Кәсіпорындағы орташа сыйымдылық 73 орынға жуық. Тамақтану кәсіпорындары бөлімшелерінің жіктелуі 3 белгіден тұрады.
- Белгілі бір қызмет түріне жатуы, негізгі қызметке қатысу формасы, аспаздық өнімнің өндірістегі рөлі. Тамақ кәсіпорнының негізгі қызметі-дайындау және тамақты өткізу. Келушілерді ойын-сауықпен тарту үшін жақсы театр актерларыни шақырады.
- Кәсіпорын балансында дүкен, подсобка шаруашылықтары болу мүмкін. Бұл кәсіпорынның негізгі емес қызметінің дамығандығын көрсетеді.
- Кәсіпорынның негізгі қызметіне қатысу формасына қарай бөлімшелер бөлінеді. Олардың қызмет нәтижесі аспаздық өнімде байқалады және өнім шығармайтын оның орнына ұйымдастыру, басқару, қызмет көрсету функцияларын орындайтын бөлімдер, мәселен, дирекция, қойма, бухгалтерия.

- Негізгі цехтарда тамақ дайындалады және өткізіледі.
- Подсобка цехтарында шикізатты жуу, таразылау, қалдықтарды сақтау жұмыстары жүргізіледі.
- Қосымша қызметтер негізгі цехтар мен кәсіпорынды жалпы функциялау үшін қажетті. Бұл негізінен, көлік, энергия, жөндеу қызметтері.
- Тамақ кәсіпорыны өнімі оның негізгі қызметінің тікелей пайдалы нәтижесі. Кәсіпорынға түскен шикізат өңдеуге түседі. Персонал еңбегі тікелей нәтижесі кәсіпорын өнімінің құрамына кірмейтін қалдықтар. Қолдану үшін пайдалы нәтиже маңызды. Бұзылған шикізат шығынға жатады.

- Тамақ кәсіпорнының өнімі 2 формада көрінеді: *өнімге тағам, кондитерлік өнімдер, сусындар жатады.*
- Тағам-қолдану үшін толығымен жарамды аспаздық дайындығына ие тамақ өнімдерінің бірлігі және тұтынушыға ие тамақ өнімдерінің бірлігі және тұтынушыға жіберілген. Аспаздық өнімдердің тағамнан айырмашылығы бұнда қосымша өңдеуді жылыту, порциялау, тұтынушығы ұсынар алдындағы безендіру түріндегі қызметтерді қажет етеді.
- Туризмдегі жүйені орналастырумен қатар тамақтану қызметі орын алады және осылардың көмегімен туристердің физиологиялық қажеттілігін қанағаттандырады.
- Халықаралық туристік тамақтану тәжірбиесінде орналастыру кешенімен бірге беріледі.

Бұл қонақ үй тарифіне кіреді. Келесі тариф түрлері:

- ***Американдық жоспар (American Plan)***- орналастыру және үш реттік тамақтану
- ***Модифицияланған американдық жоспар (Modified A. Plan)*** орналастыру және екі реттік тамақтану
- ***Континентальдық жоспар (Continental Plan)*** орналастыру және таңғы ас. Қонақ үйлер белсенді түрде өздерінің қызметінде қызмет көрсету кешені құнына таңғы ас кіретін континентальдық жоспар қолданылады. Сондықтан, барлық қонақ үйлерде таңғы ас сервисіне ерекше көңіл бөлінеді.

# Таңғы ас түрлері:

- ***Континентальдық*** оның құрамына кіретіндер: кофе, чай, ыстық шоколад, сахар, сүт (сливки, лимон, джем, мармелад, бал, май, кейдесуықжұмыртқа)
- ***Континентальдық плюс немес кеңейген түрі*** .  
Континентальдық таңғы асқа қосымша қонақтарға сусындар (апельсин, грейпфрут, қызанақ сусындары), ветчина, ірімшік, колбасамен кесілген тағам, жұмыртқадан тағам, иогурт, ірімшік, жұмыртқадан жасалған жекелеген тапсырыс бойынша жасалады.
- ***Ағылшындық*** - бұл таңғы ас түрі жұмыртқа, балық т.б тағамдармен толықтырылады.



- Туристерге тамақтануды ұйымдастыруда қонақ көрсетудің бірнеше әдістері қолданылады:
- *«а ля карт»*,
- *«а парт»*,
- *«табльдот»*,
- *«швед столы»*.

- «*A ля карт*» (*a la carte*) әдісін қолданғанда, қонақтар тағамдар мен сусындар карта менюдан өздеріне қатты ұнағанын таңдайды. Тапсырыс асханаға жіберіліп, дәл сол кезден тапсырыстағы тағамдармен сусындар дайындалуы мен сервировка басталады. Бұндай қызмет көрсетуде қонақ официанттан кеңес алуға мүмкіндік ала алады, ал официанть тағам мен сусындар таңдауда белсенді қатысады.
- «*A парт*» (*a part*)-бұл қонақ көрсету әдісінде қонақтар алдын-ала тапсырыс беріп, бекітілген бір уақытта қонақ көрсетіледі. Жиі демалыс үйлері мен курорттық қонақ үйлерде кездеседі.

- **«Табльдот» (table dhote) «а партман»** ерекшелігі-барлық қонақтар, сол уақытта, сол бір менюмен қонақ көрсетіледі. Жиі пансионат, демалыс үйлері, асхана мүмкіндігі шектеулі басқа да орналастыру орындарында қолданылады.
- **Швед столында** кең тағамдар таңдауы бос енумен ұсынылады. Ұсынылған және қойылған тағамдардан өз қалауыңыз бойынша таңдайсыз. Швед столы буфет қызмет көрсетуші персонал тағамдармен закускалар түрлерін толықтырады.
- Қосымша порцияларды әкеледі, қонақтарға тамақ таңдауда кеңес береді, сусындар мен бөтелкелерді ашады, шай немес кофе дайындайды, қолданылған ыдыстармен құрал-жабдықтарды алып тастайды.
-

- Қонақ үй шаруашылығындағы бұл қызмет өзінің функционалды қызметін жүзеге асырады, бірақ туристік топтарды жіберу (графикіне) кестесіне бағынады.
- Оның ұйымдық - өндірістік міндеттеріне туристерге қызмет көрсету ғана кірмейді, ол банкет, презентация кештерді өткізуді қамтамасыз етеді. Ол тамақтану мен демалу мәдениетін қалыптастырады.
- Тамақтанудыру қызметінің барлық прейскуранты тұтынушыларға дейін міндетті тәртіппен жеткізіледі.

## Тамақтандыру қызметінің объектілері мыналар болып есептеледі:

- асхананы,
- мейрамхана,
- барларды,
- кафелерді жабдықтау,
- банкеттік қызметі.
- Тамақтандыру қызметі объектілердің ерекшелігі қонақ үй шаруашылығының мәртебесін қамтамасыз ететін сенімділіктің жоғары деңгейі болып табылады, осы бөлімшені басқарудың ұйымдық - кәсіби деңгейі.
- Қонақ үйлердегі тамақтандыру қызметі – бұл тағамды әртүрлі ассортиментімен сапалы дайындауды қамтамасыз ету.

- Бұл бөлімшенің жұмысында маңызды қателер болуы мүмкін.
- Жалпы басты қателігі, тамақтандыру қызметінің мейрамхана сервистің бүкіл кешеннің тиімділігін аз қалдыра отырып, қызмет көрсетудің сыртқы жағына көңіл бөле алады

- Мейрамхана сервис – бұл мәдени – экономикалық процесстер динамикасымен дербес әлеуметтік – ұйымдастыру сферасы, тамақтану жүйеге әртүрлі жеке дәмді (талғамдарды) есепке алу қажеттілігінің өскенін көрсетеді.
- Сервистік бұл сипаты туризм дамуындағы көптеген компоненттерді толтыруға үндейді, өзара әрекетті талап ететін мұндай компоненттерге мыналарды жатқызуға болады: клиенттің денсаулығын тамақтану мәдениетімен бірлікте нығайту. Тұрақты әлеуметтік көңіл – күйді сақтау; өмір сүрудің тиімді бағытын қалыптастыру; тамақтану түрлерін тануға шығындар мен нәтижелерге сәйкес ынталандыруды (стимулын) жетілдіру.

Мейрамхана бизнесте баланысталған тамақтанудың дамуы арқылы қонақ жайлылық философиясы ашылады:

- қонақ аз уақыт болады, бірақ көп эмоциялар алады;
- дәстүрдің тиімділігі;
- тамақты әсер алу арқылы сауығу түрі ретінде безендірудің айқындылығы;
- тамақты дайындау шеберлігінде жаңа дүниені ашу;
- қарым – қатынастың бүлікшілсіз және шын көңілден орналасқан түпнұсқа суретінің символдары арқылы көріну формасы ретінде сый – сияпат көрсету.



- Аталған факторлардың тәжірибелік мағынасы (мәні) қайталанбас шығармашылық әлемін құрайды. Оның мазмұнына қонақжайлық философиясын иллюстрациялайтын қолайлы жағдайлар жасау үшін әңгімелесу қосылады. Қонақжайлық философиясына әңгімелесу арқылы мәдениет көрінісі, ұлттық асхана тағам үлгілері кіреді.
- Көптеген ресторандардың ұлттық асхананың сол немесе басқа түрін монополиялайтын белгілі Болгариядағы қара теңіз жағалауында ұлттық тағамның байлығына мамандандырылған ресторанды көруге болады. Бұл тенденция басқа демелыс орындарында, көптеген мемлекеттің қолдарында дамиды.
- Грузин, армян, француз асханаларының ерекше тағамдары бәріне белгілі.
- Мысалы, «Середина» отелінің ресторанында француз асханасы айқын ұсынылған. Бұл жерде сізге міндетті түрде тойымды және ерекше тағам «тауық бауырын форестерді» ұсынады. Бұл тағамға тауық бауырын, көп өсімдік майын, ірі туралған саңырауқұлақтар, помидордың ірі қабаттарын қосады. Ақ шараптың болуы тағамды жеуге тек (аромат) хош иіс беріп қана қоймайды, сонымен бірге оның тезірек сіңуін де қамтамасыз етеді. Жоғары колориялылығы туристерді қайта – қайта осы тағамды жеуге мәжбүр етеді. Компоненттің хош иісі мен пайдалылығы тыныс алудың таза профилактикасының компоненті ретіндегі фенхель есебінен артады.

- Ұлттық асхананың тағамдарын зеріттей отыры, олардың өнертапқыштылығы мен дәстүрін сақтағандығы байқайға болады.
- Француздар өз асханаларының тартымдылығын оған шараптың көптеген сорттарын қосумен күшейтеді. Эффект (әсері) тұрақты және таусылмайтын, тіршілік әрекетін нығайту үшін танымды күшейтетін болып қалады.
- Орыс асханасының ассортиметінде жеміс – жидек шырындар, квас, пельмень және (блины) құймақтар міндетті түрде болады.

- Мейрамхана сервисы, принциптерді қолдана отырып, келушінің туристердің мобильді – тұрақты жағдайын сақтауға бағдарлаумен қарым – қатынас жасайды. Ереже бойынша, мейрамхана сервис қонақ үй – туристік кешенде үш негізгі міндетке бағынады:
  - тепетенделген (балансталған) тағамды ұсыну;
  - туристерді қосымша мейрамхана қызмет көрсетулерді пайдалануға тарту (жаңа қажеттіліктерді қалыптастыру)
  - банкеттік іс – шараларды ұйымдастыру бойынша қонақжайлылықтың төтенше заңдарын жүзеге асырумен қызметтер ұсыну.

- Алға қойылған мақсаттарды шешу иілгіш тиімді бағаның құрылуына қол жеткізуге мүмкіндік береді; тамақтанудың альтернативтік объектілері іздеуді жоюға мүмкіндік береді. Міндеттерді орындау бойынша іс - әрекеттің турдың тиімділігін көтеруге, клиенттік тәртіптің жағдайын кеңейтуге, яғни күтілген нәтижені сақтауға, орынға сұраныстың өсуімен қайта келу мүмкіндігін қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Мейрамхана өндірістегі сервистік құрылымдар – бұл жұмыс істейтінлер үшін (агенттер) адамды дамытатын факторлар, және мейрамханада қызмет көрсетулерді тұтынушылар (клиенттер) үшін мұндай құрылымдарға мыналарды жатқызуға болады:

- тағамды дайындау мен безендірудегі өнертапқыштық;
- қызмет көрсету технологияларын жетілдіру;
- келушілердің сақтығы мен күмәнін жеңу;
- сенімді қамтамасыз ету (қауіпсіздік кепілі);
- тамақтануды ұйымдастыру мен оның орындарын таңдауын қамтамасыз ету;
- мерекелік атмосферасын сақтап қалу.
- Туристік индустрия жүйесіне қосылған мейрамханалар өз сервисін кең танымдық деңгейде ұйымдастырады.

- Мұндай ұйымдық мәдени кәсіби іс - әрекеттің өнертапқыштығымен байланысты. Олар мыналармен ерекшеленеді: туристердің көпшілік келу кезеңдерінде жылдам (тез) қызмет көрсетумен, тапсырылған менюді мінсіз атқаруымен, ұсынылған тағамның баға құрылымының тұрақтылығымен туристік топ құрамының төлеуге қабілеттілігін ескерумен.
- Мысалы, таңғы ас кезінде көптеген ресторандар өздерінің шеберлігін салаттың көптігі мен әртүрлілігімен көрсетеді. Дәмі мен безендірілуі бойынша курорттық маусым кезеңінде 90 – ылдардың орталарында неғұрлым тартымды болатын асханасының салаттары болып табылады: тәтті картоп пен ақ желкен қосылған салат; картоптан жасалған ащы салат, салатқа қосылған ингредиенттер қолайлылығымен, витаминдер қоспасымен ерекшеленеді (тәтті бұрыш, өсімдік майы, жаңа піскен ақ желкен). Дәм сапасын тамаша әсер қалдырады, тіпті: «Арзан және өте дәмді!», - деп айқайлағың келеді.

- Мейрамхана бизнестің қызмет көрсету персоналы мейрамхана залдарындағы, барлардағы көңілсіздік невроз жағдайын қалыптастыратынын білу тиіс, яғни келушілердің қуанышы кеңістіктің кеңдігімен анықталады. Ресторан – бұл көпшіліктің (нәр) дәм тататын орны, дәмді дамыту бойынша арнайы технологияларды ашу, қарым – қатынас қуанышы, әсер алуды өсіру, тұрақты психологиялық жағдайға қол жеткізу, жан дүниелік ұмтылыс пен дүниені езіну қуанышымен нығайтатын орын.
- Мейрамхана сервис қызметкерлері өз қызмет өрісінің өзіншелігін қамтамасыз етуі тиіс. Олар қызмет көрсету мәдениетімен бір образдылықты жеңіп алады. Бұл жерде маңызды орын тур тақырыбын ашатын музыкалық беріледі.
- Фирмалық тағамдарды дайындау жоғары бәсекеге қабілеттілік қол жеткізуге мүмкіндік бере отырып, ресторанның өзіншелігін нығайтады. Мұндай түпнұсқа «ұсақтүйектерге» мыналарды жатқызуға болады: киім стилі, столға сусындар түррлілігі үстеме қосу, ұлттық асхана тағамы.
- Ресей кеңістігі аймағындағы әрқашанда ішетін ыдыс, квас, жеміс – жидек сусыны, сәбіз запеканкасы, әсел қосылған құймақ және тағы басқа таңқалдырады.

- Жарнама ретінде, ресторандық сервисті ұйымдастырушылар ұсынылған өнімнің сипатымен ерекшелігі туралы кең комментаришілері бар жаңартылған анықтамаларды қолдана алдаы. Бірақ мұндай форма әрқашан да табысты бола бермейді, егер онда бәрі суреттелген және ашылған болса. Ресторандық сервистің ақпараты ешқашан да сарқылатын бомауы тиіс. Ол жасырын берілмейді, керісінше өз өнімігің сюрприздік сипатын кеңейтеді. Ресторанға бару мемлекеттік іс – шара болуы тиіс, барлық мереке сияқты, онда кездейсоқтық әсері бар. Рестораннан әсер алу – бұл клушілерде олардың ерекшелігін қалыптастыру.



- Мейрамхана сервисте дамытудың тағы бір маңызды құралы мүмкіндік болып табылады. Мүмкіндік бұл тек экономикалық жоспардағы категория ғана емес ол клиентуралық тәртіпке қол жеткізумен мәдени - әлеуметтік бағытын көрсетеді.
- Мүмкіндікте (қол жетерлік) сервисік қарым қатынастың функционалдығы ашылады, олардың құрылымдылығы мыналарды қарастырады:
- ресторандық сервис дамуындағы тұрақтылықты анықтайтын көптеген тұтынушыларға бағдар;
- қызмет көрсетуге арнайы ұйымдастыру шараларының тиімділігі;
- келушілердің әр түрлі категорияларына қызмет көрсету формаларын үлгілеуге арнайы жағдайларды кеңейту,
- жеке тапсырыстарды дамыту.

- Мүмкіндік – бұл жаңартылған сұраныс пен талғам қажеттіліктерін жаңартуға арнайы ұйымдастыру шаралар жүйесі.
- Мүмкіндікте климаттың, маусымдық – аймақтық жағдайларды ескеріп бағдарлау маусымы көрінеді. Тұманды, салқын күндері ресторандар шамадан тыс толады. Жаз – күз кезеңдерде ресторан туристік топтарға жатады. Күн шуақты, қолайлы күні, қыс – көктем кезеңдерінде ресторанда адамдар аз болады, ресторандық сервисті ұйымдастырушылар мұндай кешкіліктерді жою үшін резервтерді іздеуі тиіс. Ресторандық сервис – бұл оны дамытудағы шығармашылық заңдарын қолданумен иілгіштегі екендігін белгілі. Туристік ағымдардың (келушілердің) азаюы жағдайында клиенттерді жергілікті халықтан иілгіш баға құрылымымен тарту үшін жолдарды іздестіру керек. Ынталандыру элементтеріне жүгіне отырып, маркетингтік тәсілдерді, тұрақты келушіге бағаны төмендеткді қолдануға болады. Кешенің қалыптасқан (ұйымдасқан) ортасы тегін музыкалық қызмет көрсету құқығына, жеке тапсырылады орындауға ие.

- Мейрамхана өндіріс қызметіндегі қалыптасқан балмаланған тағам мәдени – рухани мән беретін өмірді нығайтатын компоненттің (Витамин факторы) бар болуымен ерекшеленеді. Баламаланған тамақтану – бұл тағамды тиімді қабылдау заңын жүзеге асыру. Оған мыналарды жатқызуға болады:
  - витаминді микроорганизмдер мен тиімділігі аз зат-тар арағы балансқа қол жеткізу;
  - тамақтану тәртібін сақтау;
  - организмнің қозғалыс сипатын ескеру және оның ерекшеліктері, адамның (өмір) тіршілік әрекетіне профилактикалық бағытын нығайтатын.

- Баламаланған тағамның болмауы организмдегі қышқылдық реакцияны көбейтеді, ал олар, бас аурудың, тұмаудың, терінің созылмалығының бұзылуына себепкер болады. Баламаланған тағамды құрудағы бас «дирижер» жаңа піскен жеміс – жидектер мен көкөністер, әртүрлі көк шөперден жасалған дәмдеушілер болып табылады. Біздің тамақ рационалымыздың 60%-н жеміс – жидек пен көкөністен тұруы тиіс екендігін байқаған. Кел келген тамақ алдында салаттар көп болуы керек.
- Салаттар кез келген организм үшін пайдалы, ал туристер үшін – баға жетпес профилактикалық құрал.
- Мәдени сауықтыру процесі жүйеге ресторандық сервис тұрақты әлеуметтік психотерапия формасын өмірдің толыққанды қуанышын сезіну үшін береді. Ресторандық сервис туризмен бірігіп реабилитациялық процесстерді нығайтады және организмнің жасаруын бедсендіре отырып жылдамдатады.
- Ресторандық сервистегі қате-бұл адам потенциялы индексін төмендету. Тамақтану қызметінің агенті (ұйымдастырушы) өз қызығушылығын өз мақсат-да емес, клиенттерді көбейтулерінде ашады. Ол фирмаға, қонақ үйге сенім деңгейін, олардың мәртебесі мен даму преспективасын, ресторандық сервис түрінде, сервистік қызмет көрсету тиімділігі негізінде көтере отырып, құрады.

# Мейрамхана залында қонақтарға қызмет көрсету

- Мейрамханада қызмет көрсету және дайындық бойынша барлық жұмыстардың негізгі жарлықшысы және ұйымдастырушысы болып метрдотель немесе ресторан менеджері табылады. Таңертең метрдотель жұмысқа келгенде сауда бөлмелерінің жағдайларын тексереді: тазалау жұмысының сапасы, жиһаздың, жабдықтардың, жарықтың дұрыстығы және бар болуы, табылған кемшіліктерді жою үшін шаралар қолданады.
- Адамзат цивилизациясының тарихи түрлі себептермен жиналу дәстүрі болмаса, әлде қайда кедейірек болар еді. Бұрында оларды той (пир) деп атаса, қазірде оны банкет деп атайды. Алайда мәні бір – иесі қонақтарға құрмет көрсетіп шақырады, ал қонақтар шақыруды қабыл етеді. Бүгінгі күндері тамақ және ішімдікдермен жаппай мейрамдарды түрлі себептер бойынша ұйымдастырылып түрлі деңгейде өткізіледі.

- Банкет менеджері қонақтардан өзіне құрметті шақыру керек және сол уақытта өзінің қол астындағы персоналдарға жақсы ұйымдастырушы және басқарушы болу керек. Осылайша, банкетті менеджер ресторан бойынша қызмет көрсетуден ең ірі маманы болады екен. Ол барлық банкеттер типтерін және дәмтатымдарды, тамақты және сусындарды қалай ұсыну керектігін білу қажет.
- Банкет-қабылдаулар қызмет көрсету формасына байланысты бірнеше түрлерге бөлінеді: үстелде даяшылармен толық қызмет көрсету банкеті, үстелде даяшылармен жартылай қызмет көрсету банкеті, фуршет, банкет-коктейль, банкет-шай, аралас қызмет көрсетуімен банкет-қабылдау. Осылардың бастапқы екеуі өз кезегінде таңғы ас, түстік немесе кешкі ас болуы мүмкін.

# Үстел басында даяшылармен толық қызмет көрсету банкеті

- Мұндай банкеттер әдетте қонақтарды отырғызу протокалына сәйкес болатын дипломатикалық, ресми қабылдаулар өткізіледі.
- Банкет мәзірінде салыстырмалы түрде азғантай суық дәмтатымдар, бір ыстық тамақты қосу керек. Банкет-түстік үшін міндетті түрде сорпа, екінші ыстық және тәтті тағамдарды, жемістерді, сусындарды өзіне қосады. Дәмтатымдар, тағам және сусындар ұсыну тәртібін білу қажет. Тағамдарды ауыстыру мәзерде жазылғандармен сәйкес келуі тиіс. Банкет басында суық балық дәмтатымдарын және жаңа көкөністер, ал кейіннен еттен, құстан дәмтатымдарды, кейін сорпаны береді. Сорпадан кейін балықтан, еттен, құстан, көкөністер мен ыстық сусындармен – кофе, шаймен аяқтайды.
- Мұндай банкеттерде қызмет көрсетудің міндетті шарты болып – тағам, сусындарды ұсынудың және құралдарды ауыстырудың тездігі, өйткені үстелде қонақтарға қызмет көрсету үшін әдетте протокол шегімен шектелген болады. Іс-тәжірибе көрсеткендей банкет қатысушыларының әрбір 12-16 - на 3 даяшыдан келеді. Қызмет көрсету барысында үштен екісі тағамдарды таратса, үшіншісі шарап құяды. Тағамдарды шектеулі мөлшерде 4 – 5 ұсынуда және үстелдердің жақын араласуынан қызмет көрсететін даяшылар тағам ұсыну мен сусындар құюды араласып атқара береді.

- Жоғары дәрежелі банкеттерде қызмет көрсетуде даяшылар саны үлкеюі мүмкін. Бұл жағдайда тағам ұсынатын даяшымен екінші сусын беруші жұппен жұмыс істейді.
- Банкет болатын күні менеджер персоналды жинатып банкеттің кімнің құрметіне немесе қандай себеппен болатынын хабардар етеді. Банкеттің басталуы уақыты, жынысы, ұлты, жасы және т.б бойынша қатысушылардың құрамын және мөлшерін нақтыланады.
- Банкетті ұйымдастыруда аперитив ұсыну да қарастырылады. Ол қонақтар жиналатын залда алғашқы қонақтардың келуінен бастап банкетті үстелге отыруға үшін шақыруға дейін 15 – 40 мин аралығында беріледі. Аперитив қонақтарға банкет коктейль кезіндегідей даяшылармен ұсыналады.
- Банкет басталғанда даяшылар өз секторларында қонақтарға отыруға жәрдемдесіп, банкет бойында оларға қызмет етумен қолы босамайды. Квалификациялы жұмыс, элегантты сыртқы көрініс, кеңпейілділік, тактикалық және қонақтарға жақсы қарым – қатынас қызмет көрсету мәдениеттің міндетті шарты және қатысушыларда көтеріңкі көңіл күйді тудырады.



## Банкетте қызмет көрсету кезінде әрбір даяшы келесі ережелерді білуге міндетті:

- Кез келген тағам не сусын басқа даяшылармен бір мезгілде ұсынылады.
- Барлық дәмтатымдар, тағамдар, горнирлермен сусындар және т.б. қонақтарға сол қолмен сол жақтан берілуі тиіс.
- Тамақты беру кезінде қонақ сөйлесіп жатса немесе тыңдап отырса кішкене күте түріп, біраздан кейін жай кешірім сұрап, тағамды ұсынады. Сол кезде тағаммен үстелді немесе наны бар тарелканы тигізуге болмайды.
- Қонақты қалауымен тағамды өзі салып алады, бірақ өтініш білдірсе, даяшы оң қолмен түрлі құралдар арқылы тағамды тарелкаға салып бере алуы керек.
- Даяшы тағамды алдын ала шашықпен жауып алақанында ұстайды.
- Бірінші кезекте қадірлі қонақтарды кейіннен протокол ----- қызмет көрсетеді.
- Дипломаттық этикет бойынша темекіні банкет соңында кофені беру кезінде шегеді.
- Салатниктер немесе соусниктерді ұсыну алдында кіші поднос немесе тарелкамен үстіне салфетка жауып қояды.
- Егер қонақ ұсынылған тағамнан бас тартса, онда осы тағамды ұсынарда, алдыңғы тағамнаның ыдыстарымен құралдары алынады.
- Жолмен жеуге болатын кейбір тағамдарды ұсынарда қонақтың оң жағына лимоны бар жылы су ыдысын саусақтың ұшын жуу үшін қойылады.
- Отырғандарға қызмет көрсетуде тағамды ұсыну тек сол жақтан беріле бермейді. Алдын – ала қойылған немесе құйылған жеке қолдану ыдыстары қонақ алдына даяшымен оң қолмен және оң жақтан ұсынады және қойылады. Осылайша ыстық дәмтатымдар, барлық сорпалар, ыстық сусындар, тәтті тағамдар және т.б. ұсынылады.
- Қолданылған тарелкалар және құралдарды алмастыруда қонақтың оң жағынан оң қолмен және сол жақтан сол қолмен ауыстырылуы мүмкін.
- Барлық сусындар әдетте оң қолмен оң жақтан этикеткасы қонаққа қаратылып құйылады.
- Сусындар ассортиментін ұсынуда сол жақтан 2 – 3 бөтелкені этикеткасы қонаққа қаратып сол қолда ұстап тұрады. Қонақ сусынды таңдап болған соң даяшы бөтелкені оң қолға ұстап оң жақтан барып құяды.
- Кезектегі тарелка мен құралды ауыстыру немесе жинауды барлық даяшылармен бір мезгілде жүзеге асырылады.

## Үстелде даяшылармен жарым – жартылай қызмет көрсету банкеті

- Мұндай банкеттерді әдетте жолдастық немесе жанұялық сипатта болған кезде ұйымдастырылады. Ол азаңғы ас, түстік, кешкі ас немесе бір оқиғаға байланысты қонақ ету болуы мүмкін.
- Қонақтар әдетте еркінше орналасады, бірақ құрметті қонақтарды ортада жайғастырады. Толық қызмет көрсету банкетіне қарағанда мұнда суық дәмтатымдарды ұсынумен шектелмейді: түрлі суық дәмтатымдарын, тұздақтар, маринадтар және т.б. қойылады.
- Барлық суық дәмтатым ассортименттері мейрамның басталуына 30 минут қалғанда қойылады. Дәмтатым ассортиментін түрлендіру үшін әрбір адамға 0,5 порциядан кейде одан да аз порциядан тапсырыс беруге ұсынылады.
- Осындай банкетте әрбір қонаққа кез келген дәмтатымды кез келген мөлшерде және кез келген тәртіпте алуға мүмкіндік бар. Порционды болып ыстық тағамдар беріледі. Даяшылардың басты уайымы тек қадірлі қонақтарға қызмет көрсету және уақытылы үстелден қолданылған ыдыстар мен құралдарды, бос бөтелкелерді алып отыру болады. Мұндай банкеттер бсқаларға қарағанда көп таралған. Бір даяшыға 9-12 қонақтан тиесілі болады. Банкет арасында мәдени - сауықтырулар мен билер сияқты үзілістер қарастырылады.

# Банкет-фуршет

- Соңғы кездері қонақтар тұрып жеп, ішетін қабылдау-банкеттер кең таралуда. Французша «а ля фуршет», яғни «шаңышқыға» деп аталады.
- Мұндай банкеттер көптеген артықшылықтарға ие:
- Банкет залында көптеген адамдарға қызмет көрсетуге болады.
- Әрбір қатысушы банкет барысында кез келген жерге және қонаққа жақындап әңгіме-дүкен құра алады.
- Қонақтарға ұнатқан дәмтатымдар мен сусындарды алып дәм тата алады.
- Шақырылған қонақтар банкеттен кез келген мезгілде кете алады.
- Шығындар кәдімгі банкеттерге қарағанда айтарлықтай аз болады.
- Банкет-фуршетті ұйымдастыру үшін арнайы фуршет үстелдер қолданылады. Кәдімгі үстелдерге қарағанда биікрек болады. Олардың биіктігі 0,9-1,0 м, ені – 1,2 м аз емес болады.

- Фуршетті үстелдер сервировкасын рюмкалар мен бокалдар топтарын орналастырумен бастайды. Содан кейін тарелка мен құралдарды орналастырады. Біржақты және екіжақты сервировканы ажыратады.
- Банкет-фуршетке тұрып жейтіндіктен дәмтатым үшін азық-түлікті пышақты қолданбас үшін майдалап кеседі. Гарнирлерді бөлек ыдысқа салып қояды.
- Тағамды бокалдар мен рюмкаларға тығыз орналастырудан аулақ болуы керек. Сонымен бірге дәмтатым тағамдарын үстел шетіне орналастыруға болмайды. Әйтпесе қонақтар тарелкаларын қоя алмай қалады. Банкетке қатысушыларды даяшылар өздеріне бекіткен үстел басында тұрып, қонақтарды жаймен, бас июмен, сүйкімді күлкімен үстел басына шақырады. Әрбір 20 қонаққа 1 даяшы тиесілі. Сондықтан көптеген қонақтар өздеріне қызмет көрсетеді.
- Түрлі тілектер айтылғанда қонақтар назарын іліктірмес үшін барлық сервистік қызмет көрсетулер тоқтатылады.

# Банкет-коктейль

- Банкет-фуршеттің бір түрі банкет-коктейль болып табылады. Бұл банкет түрі экономды, көп жиһазды, ыдыстар түрін қажетсінбейді, құралдармен үстел жамылғыларын мүлдем қажет етпейді.
- Залда банкетті үстелдер тұрмайды, тек ыңғайлы жерлерде бірен-саран кішігірім үстелмен шектеледі. Үстіне темекі, кеуірт, күлдеуіш, салфетка (майлықтар) қойылады. Тарелка, құралдар мүлдем қолданылмайды. Тек банкетті шпажкалар болады.
- Азықтың мөлшері адам аузына оңай сиып кететін сэндвич, бутерброд-канопе сияқты төртбұрыш, үшбұрыш, шар тәрізді формаларда кесілген дәмтатымдар болуы тиіс.
- Банкет үстінде түрлі ішімдіктер беріледі: ликер, коньяк, шарап, арақ, шампан, шырын, сыра, су, коктейлдер.
- Дәмтатымдарды домалақ немесе сопақ табақтар қолданылады. Алдын ала дайындалған дәмтатымдар даяшылар санынан 2-3 есе көп болуы тиіс. Зал ішінде бірінші қонақтардың пайда болуы даяшылар үшін қызмет көрсетуге сигнал болады. Даяшы дәмтатымдарды сол ұолмен ұстап, оң қолмен қолданылған шпажканы салатын тостақты алып жүреді.
- Соңғы жылдары банкеттерде қызмет көрсетудің аралас нұсқасын ұсынады. Мысалы, банкет-коктейлді фуршетпен қосуға болады.

# Банкет-шай

- Банкет-шай әдетте әйелдер немесе тар шеңбер туыстарына ұйымдастырылады. Кейбір елдерде шай ішу нақтылы ережелер мен міндетті ритуалға айналады. Жапонияда шайды тек соған ғана арналған бөлмеде ішеді.
- Егер ресторанда банкет-шай ұйымдастырылып жатса, онда қонақ бөлмеде ыңғайлы, жағымды бөлмені таңдаған жөн. Домалақ және сопақ формалы үстелдер түрлі түсті жамылғылармен безендіріледі. Сервировка үшін десертті, шайлы және кофелік ыдыстар қолданылады. Күлдеуіш, темекі, куіртті үстелге қоюға болмайды. Оларды даяшылар береді.
- Даяшылар қонақтарды үстел басына келіп жайғасуына шақырады. Көп назарды әйелдерге әсіресе қарт әйелдерге аударады. Тағамнан кейін әрбір қонақ алдына таза құралдар қойылады. Сосын шай, кофе және алдын ала қыздырылған қаймақ, сүт және лимонды қояды. Ыстық сусыны бар кесе десертті тарелкадан оң жаққа қарай орналастырылады. Қасықтар берілу кезінде табақта болады.
- Кофені алдын ала құйылып қойылған подностармен де тасиды. Үстелде тұрған кофеге кішкене қосымша құюға болады, ал шайды болмайды

# Сервис түрлері

- Қызмет көрсетіліп отырған қонақтардың контингентіне, тамақтану кәсіпорнының жабдықталуы мен категориясына байланысты түрлі сервисті қолданады. Көп таралғандары:
- **Француздық сервис** – бұл сервис түрі жоғары комфорт деңгейін көрсететін жоғары асхана ресторандары үшін қарапайым. Үстінде тағам қойылған табақты қонаққа көрсетеді. Сол жақтан жақындап даяшылар тағамды салады. Мұндай қызмет көрсету үшін қызмет көрсету персоналының бригадасы қажет.
- **Ағылшындық сервис** (жалғасқан үстелмен қызмет көрсету) - қызмет көрсету әдісінде даяшы қосымша үстелде тарелканы сервистейді де қонаққа оң жақтан ұсынады.
- **Американдық сервис** – тағам асханада тарелка үстінде дайындалып орналастырылады. Даяшылар болса, тарелкаларды қонақтарға жеткізіп тұрады.
- **Немістік сервис** – тағам үлкен табаққа салынып, қонаққа жақын жерге орналастырылады. Сосын қонақ өз-өзіне қызмет көрсетеді.
- **Орыс сервис** – тағам сервистік табақ тасылады. Барлық сервис түрлерінде қызмет көрсету даяшылармен жүзеге асырылады.

# Бақылау сұрақтары

- Қонақ үй кәсіпорынның ең кең тараған ұйымдастыру құрылымына мысал келтіріңіз.
- Қазіргі кезеңде қонақ үй шаруашылығын басқаруда қандай мәселелер бар?