

## Лекція

# ОРГАНІЗАЦІЯ КЕЙТЕРИНГОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

### *План лекції*

1. Сутність кейтерингового обслуговування
2. Класифікація кейтирингового обслуговування
3. Організація повносервісного кейтерингового обслуговування
4. Характеристика кейтерингових послуг.
5. Організація обслуговування споживачів при наданні кейтерингових послуг
6. Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування, персонал служби кейтерингу

Міні-лексикон: *Кейтерингове обслуговування, повносервісне кейтерингове обслуговування, кейтер, ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія), кейтерингове обслуговування готовою продукцією*

# ВИЗНАЧЕННЯ

- Слово **"кейтеринг"** походить від англійського дієслова **"cater"**, що в перекладі означає **"поставляти провізію"**, **"обслуговувати споживачів"**, та словосполучень **"publice catering"**, що у перекладі з англійської означає ресторанне господарство, а також **"catering trade"** – ресторанний бізнес.

# КЛАСИФІКАЦІЯ КЕЙТЕРИНГОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

- За контингентом замовників;
- За місцем проведення заходу;
- За повнотою циклу (або характером наданих послуг)

# Основні групи споживачів кейтерингового обслуговування

Групи споживачів	Контингент споживачів	Об'єкт кейтерингового обслуговування
Корпоративні замовники	Фірми, установи, підприємства, організації, посольства	Ділові зустрічі, презентації, конференції, семінари, корпоративні вечірки
Громадські організації	Спілки, комітети, асоціації тощо	Семінари, збори, благодійні банкети тощо
Індивідуальні замовники	Приватні особи	Сімейні свята
Коллективи установ, підприємств, навчальних закладів	Робітники, службовці, студенти тощо	Комплексні: обід, сніданок, полуденок, вечеря

# Види кейтерингу

- У приміщенні
- Поза рестораном
- Соціальний
- Роз'їзний
- Роздрібний продаж
- VIP -кейтеринг

## За місцем проведення заходу

- В приміщенні: офісі, вдома, будинку культури, на території виставкового центру, бізнес-центру, планетарію, музею тощо;
- На лоні природи: на галявині лісу, в береговій зоні тощо (пікнік, барбекю,)
- На транспорті: на прогулянкових катерах, теплоходах, авіа- та автомобільному транспорті

# За повнотою наданих послуг

- Кейтерингове обслуговування готовими продуктами харчування;
- Повносервісне кейтерингове обслуговування

# Доставка та приготування їжі

## Доставка

- Термоконтейнери;
- Марміти;
- Спеціальні термоси;
- Термоапарати



Пересувна кухня для організації кейтерингового обслуговування



# Кейтерингові послуги

## Основні

- приготування та доставка продукції ресторанного господарства,
- послуги офіціантів у обслуговуванні

## Додаткові

- організація культурного дозвілля
- дизайнерська робота при оформленні приміщень, де буде проводитись бенкет,
- прибирання приміщення після бенкету тощо.

# Вартість замовлення залежить від

- рівня кейтерингової фірми (класу та типу базисного закладу);
- кількості гостей (чим більше персон обслуговується на бенкеті, тим дешевше обходиться частування для кожного з гостей). Наприклад, якщо готується вечеря на двох, замовнику доведеться оплатити не тільки вартість вечері, а й послуги офіціанта і водія по 15 у.о. за 3–4-годинне обслуговування кожному. При масовому замовленні ці послуги надаються безкоштовно;
- складності меню, програми (сценарію) проведення свята та переліку додаткових послуг.

# Корпоративні свята, ювілеї фірм

- Фуршетне меню
- Встановлення звукового та світлового обладнання
- Організація шоу-програми
- Запрошення музичного гурту, артистів, ведучого
- Оформлення приміщення
- Організація обслуговування
- Спецефекти

# Фуршети після семінарів, виставок, презентацій

- Фуршетне меню
- Оформлення столів
- Організація обслуговування

# Приватні свята

- Бенкетне меню
- Запрошення ведучого вечора
- Встановлення звукового та світлового обладнання
- Організація розважальної програми
- Оформлення приміщення
- Організація обслуговування
- Спецефекти

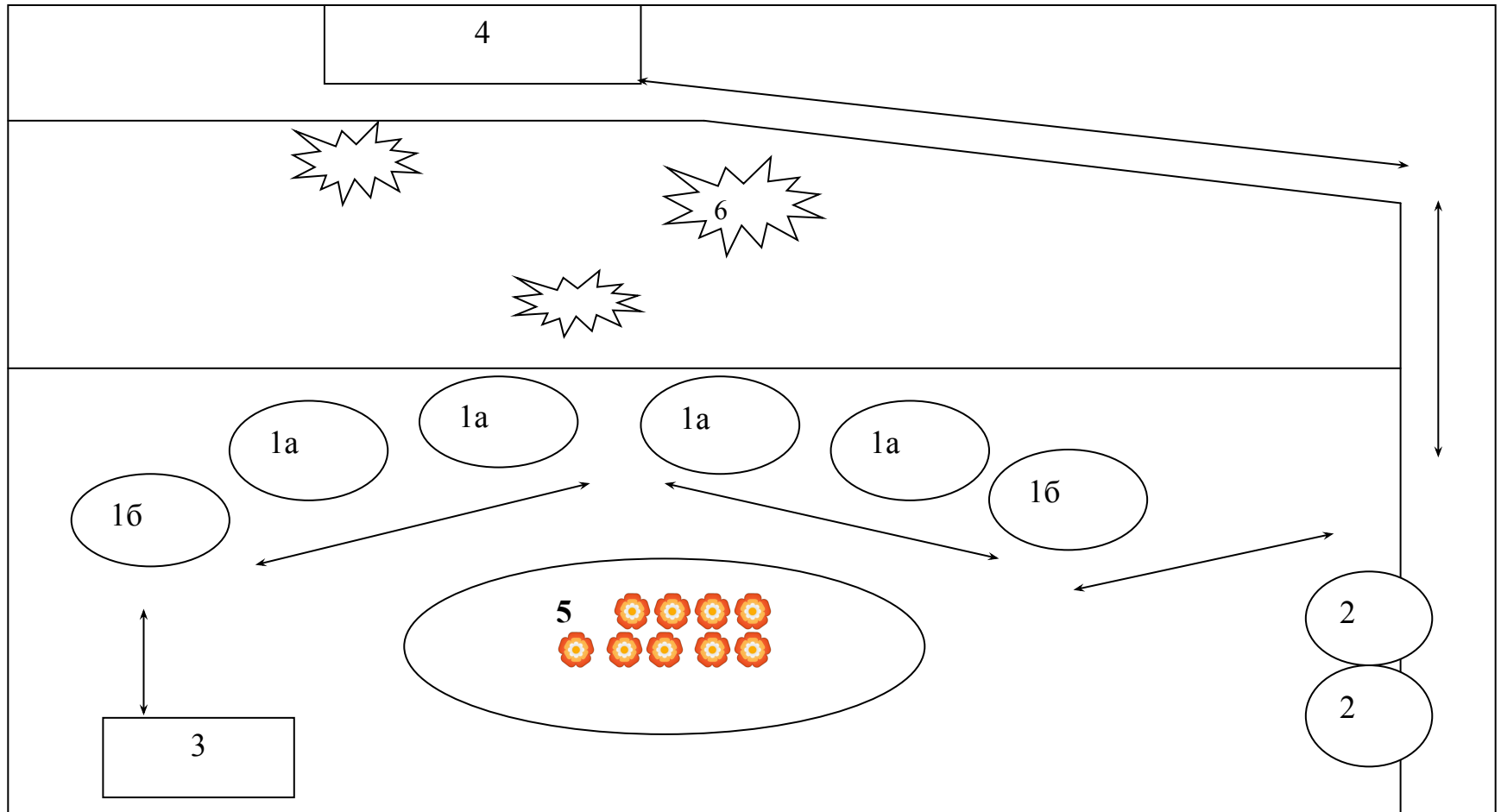
# Весілля

- Спеціальне весільне бенкетне меню
- Відповідне оформлення приміщення
- Організація обслуговування
- Розробка індивідуального сценарію
- Послуги ведучого вечора та артистів
- Встановлення звукового та світлового обладнання для дискотеки
- Спеціальні ефекти та сюрпризи тощо

# Організація обслуговування споживачів при наданні кейтерингових послуг

- Чітко визначити границі території, будівлі, що відводитимуться під організацію свята;
- Визначити місця розташування фуршетних (бенкетних) столів, розробити план-схему їх розміщення;
- Улагодити питання водозабезпечення, електропостачання, кондиціювання тощо;
- Улагодити питання аварійних виходів, пожежної та екологічної безпеки;
- Вирішити питання розташування на місці проведення заходу приміщень для персоналу, доготівельних приміщень тощо.

# Схема проведення фуршету





# Форми бенкетного обслуговування

- **фуршет,**
- **"шведський стіл",**
- **кава-брейк,**
- **бенкет з частковим або повним обслуговуванням офіціантами,**
- **прийом-коктейль,**
- **барбекю на природі**

# Матеріально-технічна база

- кухонне устаткування та інвентар для приготування продукції;
- обладнання та посуд (ємності) для транспортування готової продукції та напівфабрикатів;
- столи, стільці, інші меблі для проведення заходів;
- столовий посуд, набори, інші предмети сервування столів, столова білизна, таці тощо;
- предмети декору та оформлення приміщень;
- форма обслуговуючого персоналу;
- звуко- та світлоапаратура;
- меблі та інше обладнання, тенти і палатки для проведення заходів на природі, а також інше допоміжне устаткування і обладнання.

# Вимоги зберігання предметів матеріально-технічного забезпечення

- пластикові меблі зберігають розібраними: окремо стільниці та ніжки, упаковані в самоклеючу плівку;
- тарілки, таці, блюда зберігають у картонних коробках з написами, розфасовані за видами;
- скло зберігають у картонних коробках, кожна з яких маркується з назвою виробів та їх кількістю. В деяких випадках використовують пластиковий посуд, який розрізняється за кольором, для зручності зберігання, транспортування та обліку;
- тенти зберігають у складеному вигляді в мішках;
- білизна та спецодяг – у пластикових коробках та мішках.

Обладнання	Кількість одиниць, од.
Термобаки для сухого льоду ємністю 1м <sup>3</sup>	1
Гастроємності	У кількості найменувань страв
Теплова шафа	1
Конвектомат	1
Столи розкладні	10
Стільці	120
Посуд та набори	120 +20 (запас)
Транспортні засоби	ЗІЛ – "Бичок".
Страви та необхідне обладнання доставляються за 3 рейси	

Персонал	Функції, які вони виконують	Кількість осіб
Менеджер відділу проведення заходів	Загальне керівництво	1
Кухарі	Приготування та оформлення страв: для меню середньої складності	3 – 4
	для меню зі стравами складного приготування	5 – 6
Офіціанти	Обслуговування: 1 офіціант на 5–10 гостей	Близько 12
Бармени	Обслуговування	2
Арт-менеджер	Проведення концертної програми	1
Дизайнери, флористи	Оформлення залу та столів	3 – 4
Технічний персонал	Прибирання використаного посуду тощо	2
Охорона	Охорона матеріальних цінностей, контроль за дотриманням порядку	1 – 2

- Слово **fooding** створено в результаті злиття їжі (**food**) з почуттями (**feeling**). Ідея в тім, що їжа – це не тільки паливо для шлунка, хоча без **food** все-таки немає **fooding**. Їжа – це світло, простір; це місце, де ти перебуваєш; музика, що чуєш; дизайн, що тебе оточує.
- **Фудинг** як поняття, надає особливого значення їжі як певному стилю вибору, що часто зустрічається в кухнях **стилю «фьюжн»** у комбінації з факторами, що мають відношення не стільки до самої їжі, скільки до унікальної стильної атмосфери.