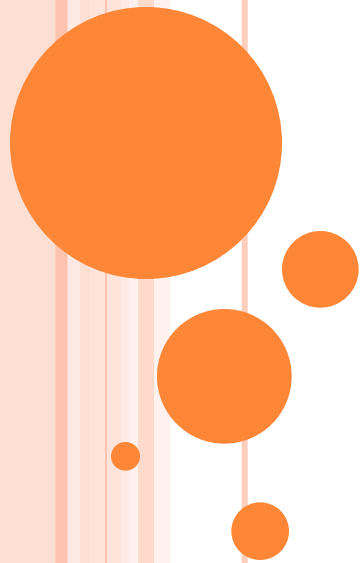


ТЕМА 1.
ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ
РОБОТИ ЗАКЛАДІВ
РЕСТОРАННОГО
ГОСПОДАРСТВА



ПЛАН:

- I. Особливості виробничо-торговельної діяльності закладів ресторанного господарства
- II. Класифікація закладів ресторанного господарства
- III. Характеристика типів закладів ресторанного господарства
- IV. Вимоги до закладів ресторанного господарства



ЛІТЕРАТУРА:

1. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – К. Держспоживстандарт України, 2004. – 12 с.
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: [навч. посіб.] / В. Архіпов, В. Русавська. – К. : Центр учбової літератури, 2010. – 280 с.
3. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник [для вищ. навч. закл.] / За ред. Н. П'ятницької. – К. : Центр учбової літератури, 2011.– 584 с.



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.
- Заклади ресторанного господарства призначені для виробництва кулінарної продукції, борошняних кондитерських виробів, їхньої реалізації та організації споживання.
- Діяльність закладів ресторанного господарства характеризується певними особливостями організаційно-економічного і соціального характеру.



- До організаційно-економічних особливостей виробничо-торговельної 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, закусочна, 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». До сфери ресторанного господарства входять такі типи закладів: ресторан, бар, кафе, кафетерій, їдальня, закусочна, 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 Ресторани та бари поділяються на класи. Клас закладу визначається за сукупністю відмінних ознак закладів ресторанного господарства певного типу, яка характеризує рівень вимог до



□ 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, приготовлену 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 організовують 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. Вони переробляють сировину індустріальними методами, виготовляють напівфабрикати, напівготову та готову продукцію для постачання в інші заклади.
- 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. Продукцію реалізують споживачам у власних торговельних залах. Вони можуть реалізовувати і готові вироби: наприклад, борошняні кондитерські і кулінарні вироби.
- до закладів, які не мають власного виробництва: їдальні-роздавальні, буфети, в яких реалізують холодні і гарячі страви та напої тощо. Вони здійснюють короткотермінове зберігання, розігрів та реалізацію готових страв, кулінарних та борошняних кондитерських виробів, які постачають заклади з власним виробництвом.



БРОНЮВАННЯ МІСЦЬ І НОМЕРІВ У ГОТЕЛІ

- **Бронювання** — це попереднє замовлення місць і номерів у готелі. З цього процесу починається обслуговування гостей в готелі. Бронюванням номерів займаються менеджери відділу бронювання або служби прийому і розміщення. Є кілька способів забронювати номер або місце в готелі: письмовий, усний і через Інтернет.
- При телефонному бронюванні дуже важливе уважне ставлення до клієнта, оскільки враження від цієї розмови визначить його відношення до готелю в цілому. Для клієнта важливо, як довго він буде чекати відповіді, оскільки за нормами слухавку мають зняти максимум через п'ять гудків.
- Знімати трубку повинен співробітник, що володіє інформацією про завантаження готелю. У готелях, що приймають замовлення на номери по телефону, розроблені спеціальні бланки. У них необхідно лише робити відмітки в потрібних графах, а не записувати цілком заявку.

□ **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: піріжкова, 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 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 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.



ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

- До сфери ресторанного господарства входять такі типи закладів: ресторан, бар, кафе, кафетерій, їдальня, закусочна, буфет, фабрика-заготівельна, фабрика-кухня, домашня кухня, ресторан за спеціальним замовленням (catering). Крім вищезазначених основних типів закладів ресторанного господарства використовуються такі поняття, як "заклад швидкого обслуговування". До сфери ресторанного господарства входять такі типи закладів: ресторан, бар, кафе, кафетерій, їдальня, закусочна, буфет, фабрика-заготівельна, фабрика-кухня, домашня кухня, ресторан за спеціальним замовленням (catering). Крім вищезазначених основних типів закладів ресторанного господарства використовуються такі поняття, як "заклад швидкого обслуговування", "майдан харчування".
- Заклади ресторанного господарства розміщуються в окремій капітальній будівлі або спеціально обладнаному приміщенні іншої споруди: виробничих закладів, навчальних, оздоровчих закладів, готелів, магазинів, закладів культури, спорту, у вагонах залізничного транспорту тощо.
- Визначення типів закладів ресторанного господарства регламентується ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» [1].



- *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 асортиментом 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 (бажано, щоб будівля мала унікальне сучасне або оригінальне архітектурно-планувальне рішення); 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 вентилявання 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 прилеглій території влаштовують паркування легкових автомобілів відвідувачів і по можливості висаджують декоративні рослини. Внутрішній простір оснащують системами вентилявання. 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.
- ▣ *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.

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.



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!

