**ТЕМА 2. ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗРГ**

1. Заклади ресторанного господарства як соціально-економічна відкрита система.

2. Класифікація закладів ресторанного господарства.

3. Удосконалення форм праці та впровадження науково-технічного прогресу

4. Раціональне розміщення мережі підприємств ресторанного господарства

### **1. Заклади ресторанного господарства як соціально-економічна відкрита система.**

Ресторанне господарство є галуззю основу якої складають підприємства, що характеризуються єдністю форм організації виробництва і обслуговування споживачів і розрізняються за типами і спеціалізацією.

**Ресторанне господарство** – вид діяльності щодо надавання  послуг харчування з організацією дозвілля або без нього.

**Заклад ресторанного господарства**– одиниця у сфері ресторанного  господарства, що виробляє, доготовляє, реалізує кулінарну продукцію,  борошняні і кондитерські вироби та закупні товари та організовує її  споживання, [ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.]

**Підприємство ресторанного господарства**– це заклад (сукупність  закладів), який є самостійним суб'єктом господарювання, має права  юридичної особи і здійснює свою діяльність з метою одержання прибутку.

Головне завдання ресторанного господарства –  надання платних послуг населенню у формі організованого харчування.

**Функції  ресторанного  господарства**:

1. Виробництво власної продукції.
2. Реалізація власної продукції та закупних товарів.
3. Організація споживання власної продукції та закупних товарів.

Розвиток ресторанного господарства:

• дає істотну економію суспільної праці завдяки більш раціональному використанню техніки, сировини, матеріалів;

• надає робітникам і службовцям протягом робочого дня гарячу їжу, що підвищує їх працездатність, зберігає здоров'я;

• дає можливість організації збалансованого раціонального харчування в дитячих і навчальних закладах.

Ресторанне господарство однією з перших господарчих галузей України перейшло на ринкові відносини. Після приватизації підприємств змінилася організаційно-правова форма системи ресторанного господарства, з'явилася велика кількість приватних підприємств.

Підприємства ресторанного господарства є чисто комерційними (ресторани, шашличні, вареничні, піцерії, бістро та ін.), але разом з тим розвивається і громадське харчування: їдальні при виробничих підприємствах, студентські, шкільні. З'являються комбінати, фірми, які беруть на себе завдання організації громадського харчування.

**Конкуренція**–  невід'ємна складова ринкової економіки, оскільки у відвідувачів з'являється можливість вибору. Основне завдання кожного підприємства – підвищення якості продукції та послуг, що надаються.

Успішна діяльність підприємства (фірми) визначається якістю наданих послуг, які повинні:

- чітко відповідати певним потребам;

- задовольняти вимоги споживача;

- відповідати прийнятим стандартам і технічним умовам;

- відповідати чинному законодавству та іншим вимогам суспільства;

- надаватися споживачу за конкурентоспроможними цінами;

- забезпечувати отримання прибутку.

Для досягнення поставлених цілей підприємство має враховувати всі технічні, адміністративні і людські чинники, які впливають на якість продукції та її безпеку.

За ситуації, коли пропозиції перевищують попит, необхідний маркетинговий підхід до організації роботи і конкурентоспроможність послуг харчування та обслуговування, повинні забезпечуватися основні критерії конкурентоспроможності – безпека, якість, асортимент, ціна, сервісні послуги.

Важливо проводити маркетингові дослідження якості послуг. Об'єкт дослідження – споживачі, їх ставлення до послуг, вимоги до якості та асортименту продукції і послуг.

Результати дослідження визначають систему якості. Така система має багато сегментів. Вона включає відповідальність керівництва, закупівлю сировини і продуктів, розробку нових видів продукції, управління виробництвом, контроль, ідентифікацію послуги і продукції, попередження неправильних дій, керування процесами обслуговування, статистичні методи, безпека продукції, маркетинг, підготовка кадрів.

**Соціально-економічне значення ресторанного господарства**:

-       резерв економії суспільної праці

-       раціональне використання продовольчих ресурсів

-       організація харчування населення на основі наукових розробок

-       один з шляхів економії часу

-       вивчення іноземної культури через споживання страв іноземної  кухні етнічних закладів;

-       набуття навичок основних правил етикету за столом.

**Особливості ресторанного господарства:**

-     невелика місткість закладів ресторанного  господарства;

-     різноманітність контингенту споживачів;

-     продукція ресторанного господарства має короткий  термін реалізації;

-     заклади різних типів мають різне призначення;

-     низький рівень автоматизації виробничих  процесів порівняно з іншими галузями;

-     невелика зайнятість працівників у одному  закладі.

**Найважливіша мета в ресторанному бізнесі:**

1)  задоволення потреб гостей;

2)  збільшення прибутку.

Успіх ресторанної справи визначається здатністю задовольняти та передбачати потреби та очікування гостей.

Прийняті Закони України, покликані захистити інтереси громадян: «Про захист прав споживачів» (від 15.12. 1993 р. № 3682-XII), «Про стандартизацію» (від 17.05.2001 р. №2407-111), «Про безпечність і якість харчових продуктів» (від 23.12.1997 р. №771), «Про підтвердження відповідності» (від 17.05.2001 р. № 2406 III), Декрет КМУ «Про стандартизації і сертифікації» (від 10.05.1993 р. №46-93), Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства (Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 р. № 219). Санітарні правила для підприємств ресторанного Господарства, включаючи кондитерські цехи і підприємства, які виробляють м'яке морозиво (затверджені Мінохоронздоров'я і Мінторгом СРСР 19.03.1991р. № 5777-91). Ці Закони і нормативні акти захищають права споживачів на безпечну, якісну продукцію і послуги, які повинні бути також безпечними для навколишнього середовища. Ними мають керуватися в своїй роботі і підприємства ресторанного господарства.

Відповідно до Переліку продукції, яка підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, затвердженого наказом Державного комітету стандартизації, метрології і сертифікації України (від 30.08.2002 р. № 498), вимагають підтвердження відповідності «Готельні послуги і послуги харчування, що надаються суб'єктам туристичної діяльності». Третя сторона (орган по сертифікації) дає письмову гарантію того, що процес, продукція або послуга відповідають встановленим вимогам.

Для проведення робіт по сертифікації в ресторанному бізнесі розроблені і введені в дію такі стандарти:

• ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства (класифікація);

• ГОСТ 3390-95 «Громадське харчування. Кулінарна продукція, яка реалізується населенню»;

• ГОСТ 30523-97 Послуги ресторанного господарства «Загальні вимоги»;

• ГОСТ 30524-97 «Громадське харчування. Вимоги до обслуговуючого персоналу».

При сертифікації послуг ресторанного господарства повинні перевірятися показники послуг, умови роботи виробництва, обслуговування.

Підвищення [**ефект**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=63311&displayformat=dictionary)ивності ресторанного господарства грунтується на загальних для всієї підприємницької сфери принципах інтенсифікації виробництва – досягнення високих результатів при найменших витратах матеріальних і трудових ресурсів.

### **2. Класифікація закладів ресторанного господарства**

Для класифікації підприємств ресторанного господарства використовують різні критерії. Найважливішими серед них такі:

v    вид економічної діяльності;

v    характер торгово-виробничої діяльності;

v    місце розташування;

v    контингент клієнтів, які обслуговуються (гостей);

v    асортимент продукції (спеціалізація);

v    місткість;

v    форма обслуговування;

v    час функціонування;

v    рівень обслуговування.

Схематично класифікація підприємств ресторанного господарства представлена в табл. 1.

Таблиця 1 - **Класифікація підприємств ресторанного господарства**

|  |  |
| --- | --- |
| *Критерій класифікації* | *Види підприємств ресторанного господарства* |
| За видами економічної діяльності | v    заклади, які здійснюють продаж їжі та напоїв, як правило, призначених для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них (ресторан, кафе, кафетерій, закусочна);v    заклади, які здійснюють продаж напоїв та обмеженого асортименту страв до них, як правило, призначених для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них (бар);v    заклади, в яких здійснюється продаж їжі та напоїв, переважно за зниженими цінами, для споживачів, об'єднаних за професійними [**ознака**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=63329&displayformat=dictionary)ми (їдальня і буфет);v    заклади, які постачають їжу, приготовлену централізовано, для споживання в інших місцях (фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домова кухня, ресторан за спеціальним замовленням (catering)). |
| За торговельною ознакою | v    заклади, що продають продукцію і організовують її споживання в торговельному залі (ресторани, бари, кафе);v    заклади, що продають продукцію для споживання поза межами торговельного залу (фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домова кухня тощо). |
| За потужністю заклади різного типу характеризуються кількістю місць або обсягом продукції, що виробляється | v    типові їдальні на 50, 100, 150, 200, 300, 400, 500 і більше місць;v    ресторани – на 100, 150, 200, 400, 500 місць;v    комплексні підприємства, які розміщені у житловому районі, на 150 та 200 місць,v    комплексні підприємства, які розміщені у зоні міського поселення - 300, 400, 500 місць;v    фабрики-заготівельні з потужністю виробництва 15, 25, 40 тонн тощо. |
| За виробничою ознакою | v    заклади, що мають власне виробництво,v    заклади, що не мають власного виробництва. |
| За характером виробництва | v    **заготівельні** – підприємства, які виготовляють напівфабрикати і готову продукцію для постачання ними інших підприємств: фабрики-заготівельні, комбінати напівфабрикатів, спеціалізовані заготівельні цехи, спеціалізовані кулінарні і кондитерські цехи;v    **доготівельні** – підприємства належать підприємства, які виготовляють продукцію з напівфабрикатів, одержуваних від заготівельних підприємств ресторанного господарства і підприємств харчової промисловості. До них відносяться їдальні - доготівельні, вагони-ресторани та ін.;v    **з повним циклом виробництва –**підприємства,здійснюють обробку сировини, випускають напівфабрикати і готову продукцію, а потім самі реалізують її. До таких підприємств належать великі підприємства ресторанного господарства — комбінати харчування, ресторани, а також всі підприємства, які працюють на сировині. |

|  |  |
| --- | --- |
| *Критерій класифікації* | *Види підприємств ресторанного господарства* |
| За ознакою комплексу продукції та послуг | v    заклади основного типу: ресторан, кафе, закусочна, їдальня, бар, кафетерій, буфет, фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домова кухня, ресторан за спеціальними замовленнями;v    спеціалізовані заклади: ресторани, кафе, закусочні, які відпускають та реалізують специфічний асортимент страв, напоїв та закупних товарів (ресторани з національною кухнею, кафе-морозиво, кафе-кондитерська; закусочні: пиріжкова, млинцева, піцерія; бари: пивний, винний тощо);v    **комбіновані заклади** – це об'єднання декількох закладів різних типів, що входять до складу одного підприємства і розміщені 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 (рис. 1.2.1);v    **комплексні заклади** – комплексно обслуговують споживачів, задовольняючи їхні різнобічні потреби. До цієї групи можна віднести і майдан харчування, який являє собою комплекс закладів ресторанного господарства, що мають загальний торговельний зал. Його особливість полягає в тому, що заклади ресторанного господарства найчастіше належать декільком підприємствам. |
| За сезонністю | v    постійно діючі заклади ресторанного господарства, які працюють цілий рік;v    сезонні, які працюють у весняно-літній період.-                   стаціонарні – працюють незалежно від пори року, але у весняно-літній період можуть збільшувати кількість місць на відкритому повітрі;-                   пересувні - автоїдальні, автобуфети, вагони-ресторани тощо. |
| За характером контингенту, який обслуговується  | v    **загальнодоступний заклад** ресторанного господарства, продукцію та послуги в якому може одержати будь-який споживач;v    **закритий заклад** ресторанного господарства, продукцію та послуги в якому може одержати певний контингент споживачів за місцем роботи, служби чи навчання (харчування особистого складу збройних сил, на підприємствах, будівництві, в установах, навчальних закладах);v    **заклади ресторанного господарства, які обслуговують певний контингент споживачів**: мешканців готелів, мотелів, глядачів і відвідувачів спортивних установ, глядачів у закладах культури та мистецтва, пасажирів на вокзалах, пристанях, в аеропортах. Іноді послугами закладів ресторанного господарства при готелях користується населення міста. |
| За методом обслуговування | v  з обслуговуванням офіціантами;v  самообслуговуванням. |
| За класами | v  люкс; | v  вищий; | v  перший |
| Як суб'єкти інфраструктури ринку | v  ресторанні мережі (мережеві);v  незалежні |

*Заклади, які мають власне виробництво*, в свою чергу, поділяються на три групи:

1. Ті, що здійснюють виробництво кулінарної продукції - фабрика-кухня, фабрика-заготівельня тощо. Вони переробляють сировину індустріальними методами, виготовляють напівфабрикати, напівготову та готову продукцію для постачання у прикріплені до них дрібні і середні заклади ресторанного господарства.

2. Ті, що поєднують функції виробництва та обслуговування споживачів, причому вони працюють на сировині і можуть частково використовувати напівфабрикати. До закладів, які працюють на сировині, відносяться великі їдальні, ресторани тощо. Вони характеризуються закінченим виробничо-торговим циклом: виготовлену продукцію реалізують і організовують її споживання у власному торговельному залі.

3. Ті, що працюють на напівфабрикатах і готовій продукції. До цієї групи закладів відносять їдальні-доготівельні, вагони-ресторани, заклади швидкого обслуговування, які мають доготівельні цехи, де напівфабрикати піддають подальшій обробці, доводячи до готовності. Продукцію реалізують споживачам у власних торговельних залах. Вони можуть реалізовувати і готові вироби, наприклад, борошняні кондитерські та кулінарні вироби.

*До закладів, які не мають власного виробництва*, відносять їдальні-роздавальні, буфети, в яких реалізують холодні і гарячі страви та напої тощо. Вони здійснюють короткотермінове зберігання, розігрівання та реалізацію готових страв, кулінарних та борошняних кондитерських виробів, які постачають підприємства із власним виробництвом.



***Рис. 1. Характеристика комбінованих закладів ресторанного господарства***

 Ресторани із обслуговуванням офіціантами можуть бути загальнодоступними, класу «люкс» та «вищого».

Ресторани із самообслуговуванням – ресторани при службових закладах для організації сніданків, обідів, вечерь; можуть мати широкий і вузький асортимент страв. За рівнем послуг вони належать до першого класу.

Залежно від сукупності окремих ознак, що характеризують якість і об'єм послуг, що надаються, рівень і якість обслуговування, підприємства ресторанного господарства певного типу поділяються на ***класи****.* Це ресторани і бари: люкс, вищий і перший. Класи відповідно до ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства (класифікація)», відрізняються за наступними ознаками:

v    люкс — вишуканість інтер'єру, високий рівень комфортності, широкий вибір послуг, асортимент оригінальних, вишуканих замовлених і фірмових страв, виробів — для ресторанів, широкий вибір замовлених і фірмових напоїв, коктейлів — для барів;

v    вищий — оригінальність інтер'єру, комфортність послуг на належної рівні, різноманітний асортимент оригінальних, вишуканих замовлених і фірмових страв і виробів — для ресторанів, широкий вибір замовлених і фірмових напоїв і коктейлів — для барів;

v    перший — гармонійність, комфортність і вибір послуг, різноманітний асортимент замовлених і фірмових блюд та виробів і напоїв складного приготування — для ресторанів, набір напоїв, коктейлів нескладного приготування, у тому числі замовлених і фірмових — для барів.

***Характеристика заготівельних підприємств, визначення видів, особливості діяльності***

**Заготівельна фабрика**– велике механізоване підприємство, призначене для виробництва напівфабрикатів, кулінарних, кондитерських виробів та постачання ними інших підприємств ресторанного господарства та підприємств роздрібної мережі. Потужність заготівельної фабрики-кухні обчислюється тоннами сировини, що переробляється за добу.

**Комбінат напівфабрикатів**відрізняється від заготівельної фабрики тим, що випускає тільки напівфабрикати з м'яса, птиці, риби, картоплі і овочів, і більшою потужністю. Потужність такого підприємства проектується до сировини, що переробляється за добу.

На базі заготівельних фабрик, комбінатів напівфабрикатів можуть створюватися фабрики-кухні, комбінати харчування – кулінарні торгово-виробничі об'єднання.

**Фабрика-кухня**– велике підприємство ресторанного господарства, призначене для випуску напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів і постачання ними доготівельних підприємств. Фабрики-кухні відрізняються від інших заготівельних підприємств тим, що тут може знаходитися їдальня, ресторан, кафе або закусочна. До складу фабрики-кухні, окрім основних цехів, можуть входити цехи з виробництва безалкогольних напоїв, кондитерських виробів, морозива, охолоджених і швидко заморожених страв та ін. Потужність фабрики-кухні – до 10-15 тис. страв у зміну.

**Комбінат харчування**– велике торговельно-виробниче об'єднання, до складу якого входять: заготівельна фабрика або спеціалізовані цехи і доготівельні підприємства (їдальні, кафе, закусочні). Маючи високомеханізоване устаткування, комбінат харчування забезпечує виробництво і доставку напівфабрикатів іншим підприємствам ресторанного господарства. Комбінат харчування має єдину виробничу програму, єдине адміністративне управління, загальне складське господарство. Комбінат харчування, як правило, створюється на території великого виробничого підприємства для обслуговування його контингенту, а також населення прилеглого житлового району, співробітників розташованих поблизу установ.

Комбінат харчування може бути створений при великому вищому навчальному закладі із загальною чисельністю студентів понад 5 тис. чоловік. Створюються також шкільні комбінати харчування.

**Спеціалізовані кулінарні цехи**організовуються при м'ясокомбінатах, рибзаводах, овочесховищах. Призначені для виготовлення напівфабрикатів з м'яса, риби і овочів та постачання ними доготівельних підприємств.

Застосовуються потокові лінії обробки сировини і виробництва напівфабрикатів, механізуються важкі навантажувально-розвантажувальні роботи.

***Характеристика їдальні***

***як типу підприємства ресторанного господарства***

**Їдальня**– загальнодоступне або обслуговуюче певний контингент споживачів підприємство ресторанного господарства, що здійснює реалізацію обідньої продукції масового попиту відповідно до різноманітного по днях меню. Послуга харчування в їдальні – це виготовлення кулінарної продукції, різноманітної по днях тижня, або спеціальних раціонів харчування для різних груп обслуговуваного контингенту (працівників, школярів, туристів та ін.), а також створення умов для реалізації і споживання на підприємстві.

Їдальні розрізняють:

v за асортиментом реалізованої продукції – загального типу і дієтична;

v за обслуговуванням контингенту, споживачів – шкільна, студентська, робоча та ін.

v за місцем розташування – загальнодоступна, за місцем навчання, роботи.

*Загальнодоступні їдальні*призначені для забезпечення продукцією масового попиту (сніданками, обідами, вечерями) в основному населення даного району та приїжджих. Тут застосовується метод самообслуговування споживачів з подальшою оплатою.

*Їдальні при виробничих підприємствах*, установах і навчальних закладах розміщуються з урахуванням максимального наближення до обслуговуваних контингентів. їдальні при виробничих підприємствах організовують харчування працюючих в Денні, вечірні і нічні зміни, за необхідності доставляють гарячі страви безпосередньо в цехи або на будівельні майданчики. Порядок роботи їдалень узгоджується з адміністрацією підприємств, Установ і навчальних закладів.

*Їдальні при професійно-технічних училищах*організовують дво- або триразове харчування, виходячи з норм добового раціону. Як правило, тут застосовується завчасне накриття столів.

*Їдальні при загальноосвітніх школах*створюються при кількості учнів не менше 320 чоловік. Рекомендується готувати комплексні сніданки, обіди для двох вікових груп: першої – для І- V класів, другої – для VI-XI класів. У великих містах організовуються комбінати шкільного харчування, які централізовано забезпечують шкільні їдальні напівфабрикатами, борошняними кулінарними і кондитерськими виробами. Режим роботи шкільних їдалень узгоджується з адміністрацією школи.

*Дієтичні їдальні*спеціалізуються на обслуговуванні осіб, які потребують лікувального харчування. В дієтичних їдальнях на 100 місць і більше рекомендується мати 5-6 основних дієт, в інших їдальнях, що мають дієтичне відділення (столи), - не менше трьох. Страви готуються за спеціальними рецептурами і технологією кухарями, які мають відповідну підготовку, під контролем лікаря-дієтолога або медсестри. Виробництво дієтичних їдалень оснащується спеціалізованим устаткуванням та інвентарем – пароварочними шафами, протиральними машинами, пароварочним устаткуванням, соковижималками.

*Їдальні – роздавальні та пересувні*призначені для обслуговування невеликих колективів працівників, звичайно розосереджених на великих територіях. Пересувні їдальні не мають кухні, здійснюючи тільки підігрівання страв, що доставляються з інших підприємств ресторанного господарства в ізотермічній тарі. Такі їдальні забезпечуються небитким посудом і приборами.

Їдальні повинні мати вивіску із зазначенням організаційно-правової форми, годин роботи. В оформленні торгових залів використовуються декоративні елементи, які створюють єдність стилю. В їдальнях застосовують стандартні меблі легких конструкцій, що відповідають інтер'єру приміщення, столи повинні мати гігієнічні покриття. Столовий посуд має бути фаянсовим, скляним з пресованого скла. Приміщення для відвідувачів повинні мати вестибюль, гардероб, туалетні кімнати. Площі торгових залів мають відповідати нормативу – 1,8 м2 на одне посадочне місце.

 ***Характеристика ресторану як типу підприємства ресторанного господарства***

**Ресторан**– підприємство ресторанного господарства з широким асортиментом страв складного приготування, включаючи замовлені і фірмові, винно-горілчані, тютюнові і кондитерські вироби, з високим рівнем обслуговування в поєднанні з організацією дозвілля. Залежно від якості послуг, що надаються, рівня і умов обслуговування вони поділяються на класи: «люкс», «вищий», «перший». Обслуговування в ресторані є послугою з виготовлення, реалізації і організації споживання широкого асортименту страв і виробів складного виготовлення з різних видів сировини, промислових товарів, винно-горілчаних виробів, що надається кваліфікованим виробничим і обслуговуючим персоналом в умовах підвищеної комфортності та матеріально-технічного оснащення. Деякі ресторани спеціалізуються на приготуванні страв національної кухні та кухні таких країн.

Ресторани надають споживачам, як правило, обіди і вечері, а при обслуговуванні учасників конференцій, семінарів, нарад – повний раціон харчування. Повний раціон харчування відпускають також ресторани при залізничних вокзалах, аеропортах, готелях. Ресторани організовують обслуговування банкетів різних видів, тематичних вечорів, надають населенню додаткові послуги: послуга офіціанта вдома, замовлення і доставка споживачам кулінарних, кондитерських виробів, у тому числі в банкетному виконанні; бронювання місць в залі ресторану; прокат столового посуду та ін.

Послуги з організації дозвілля включають:

v    музичне обслуговування;

v    проведення концертів, програм вар'єте;

v    надання газет, журналів, настільних ігор, ігрових автоматів, більярда.

Обслуговування споживачів здійснюється метрдотелями, офіціантами. В ресторанах вищого класу, а також у тих, що обслуговують іноземних туристів, офіціанти повинні володіти іноземною мовою в обсягу, необхідному для виконання своїх обов'язків.

Ресторани повинні мати окрім звичайної вивіски світлову. Для оформлення залів і приміщень використовуються вишукані і оригінальні декоративні елементи (світильники, драпіровки та ін.). У торговому залі в ресторанах класів «люкс» і «вищий» обов'язково знаходиться естрада і танцмайданчик. Для створення оптимального мікроклімату в торговому залі в ресторанах «люкс» обов'язковою є система кондиціонування повітря з автоматичним підтриманням оптимальних параметрів температури і вологості. Для ресторанів вищого і першого класу допустима звичайна система вентиляції. Меблі в ресторанах мають бути підвищеної комфортності, відповідно до інтер'єру приміщення; столи повинні мати м'яке покриття; в ресторанах першого класу можливе застосування столів з поліефірним покриттям. Крісла повинні бути м'якими або напівм'якими з підлокітниками. Підвищені вимоги висуваються до посуду і приборів. Застосовується посуд з мельхіору, нейзильберу, неіржавіючої сталі, фарфоро-фаянсовий з монограмою або художнім оздобленням, кришталевий, художньо оформлений з видувного скла.

Площа торгового залу з естрадою і танцмайданчиком має відповідати нормативу -2 м2 на одне посадкове місце.

**Вагони-ресторани**призначені для обслуговування пасажирів залізничного транспорту. Вони включаються до складу потягів далекого слідування, що знаходяться в дорозі в одному напрямі більше доби, мають зал для споживачів, виробниче приміщення, мийне відділення і буфет. Швидкопсувні товари зберігають в охолоджуваних шафах, люках. Реалізуються холодні закуски, перші, другі страви, винно-горілчані вироби, холодні і гарячі напої, кондитерські і тютюнові вироби. Додаткові послуги: продаж товарів і напоїв, які розносяться. Обслуговування офіціантами.

**Купе-буфети**організовуються в потягах з тривалістю рейсу менше доби.

Займають вони 2-3 купе; мають торгове і підсобне приміщення, де знаходяться холодильні шафи. Реалізуються бутерброди, кисломолочна продукція, відварні сосиски, сардельки, гарячі і холодні безалкогольні напої, кондитерські вироби.

***Характеристика бару***

***як типу підприємства ресторанного господарства***

**Бар –** підприємство ресторанного господарства з барною стойкою, яке реалізує змішані напої, міцні алкогольні, слабоалкогольні і безалкогольні напої, закуски, десерти, борошняні кондитерські і булочні вироби, товари промислового виробництва. Бари підрозділяються на класи: «люкс», «вищий» і «перший». Бари розрізняють:

v    за асортиментом реалізованої продукції і способом приготування –молочний, пивний зал, кавовий, коктейль-бар, гриль-бар та ін.;

v    за специфікою обслуговування споживачів – нічний клуб, відео-бар, вар'єте-бар та ін.

Обслуговування в барі – це послуга з приготування і реалізації широкого асортименту напоїв, закусок, кондитерських виробів, товарів промислового виробництва, створенню умов для їх споживання біля барної стойки або в залі.

Обслуговування в барах здійснюється метрдотелями, барменами, офіціантами, що мають спеціальну освіту і пройшли професійну підготовку.

Бари повинні мати світлову вивіску; для оформлення залів використовують декоративні елементи, створюючи єдність стилю. Мікроклімат підтримується кондиціонуванням повітря або приточно-витяжною вентиляцією. Обов'язковим атрибутом бару є барна стойка висотою до 1,2 м і табурети заввишки 0,8 м. У залі столи з м'яким або поліефірним покриттям, крісла м'які з підлокітниками.

Вимоги до посуду такі ж, як і в ресторанах: з мельхіору, неіржавіючої сталі, фарфоро-фаянсовий, кришталевий, скляний вищих сортів.

***Характеристика кафе як типу підприємства ресторанного господарства. Особливості організації кафетерію***

**Кафе**– підприємство ресторанного господарства, призначене для організації відпочинку споживачів. Асортимент продукції в порівнянні з рестораном обмежений. Реалізує фірмові, замовлені страви, борошняні кондитерські вироби, напої, купівельні товари. Страви в основному нескладного приготування, розширений асортимент гарячих напоїв (чай, кава, молоко, шоколад та ін.).

Кафе розрізняють:

v    за асортиментом реалізованої продукції — кафе-морозиво, кафе-кондитерська, кафе-молочне, кав'ярня, кафе-пекарня, чайний салон;

v    за контингентом споживачів — кафе молодіжне, кафе дитяче;

v    за методом обслуговування — самообслуговування, обслуговування офіціантами.

Кафе на класи не поділяються, тому асортимент страв залежить від їхньої спеціалізації.

Універсальні кафе із самообслуговуванням реалізують прозорі бульйони з перших страв, другі страви нескладного приготування: млинчики з різними начинками, яєчня, сосиски, сардельки з нескладним гарніром.

Кафе з обслуговуванням офіціантами мають в своєму меню фірмові, замовлені страви, але в основному швидкого приготування.

Складання меню починається з гарячих напоїв (не менше 0 найменувань), потім ідуть холодні напої, борошняні кондитерські вироби (8-10 найменувань), гарячі і холодні страви.

Кафе призначене для відпочинку відвідувачів, тому велике значення має оформлення торгового залу декоративними елементами, освітлення, колірне вирішення. Мікроклімат підтримується системою приточно-витяжної вентиляції. Меблі застосовуються стандартні легких конструкцій, столи повинні мати поліефірне покриття. Столовий посуд використовується з неіржавіючої сталі, напівфарфоровий, фаянсовий, сортовий скляний.

У кафе, окрім торгових залів, має бути вестибюль, гардероб, туалетні кімнати для відвідувачів.

Норма площі на одне посадочне місце в кафе - 1,6 м2.

**Кафетерій**організовується переважно при великих продовольчих і універсальних магазинах. Призначений для продажу і споживання на місці гарячих напоїв, молочнокислих продуктів, бутербродів, кондитерських виробів та інших товарів, які не потребують складного приготування. Реалізація спиртних напоїв в кафетеріях, як правило не допускається.

Приміщення кафетерію складається із залу та підсобного приміщення.

Бутерброди, гарячі напої готуються на місці, решта продукції надходить в готовому вигляді. Кафетерії організовуються на 8, 16, 24, 32 місця. Вони обладнуються високими чотиримісними столами. Для обслуговування дітей і літніх людей встановлюються один-два чотиримісних столи зі стільцями.

***Характеристика закусочної як типу підприємства ресторанного господарства***

**Закусочна (шинок**) – підприємство ресторанного господарства з обмеженим асортиментом страв нескладного приготування для швидкого обслуговування споживачів. Послуги закусочної залежать від спеціалізації.

Закусочні розрізняють:

v    за асортиментом реалізованої продукції загального типу;

v    спеціалізовані (сосисочна, пельменна, млинцева, пиріжкова, пончикова, шашлична, чайна, піцерія, гамбургерна, «Деруни», «Кулішна» і т. д.).

Закусочні повинні мати високу пропускну спроможність, від цього залежить їхня економічна [**ефект**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=63311&displayformat=dictionary)ивність, тому їх розміщують в пожвавлених місцях, на центральних вулицях міст і в зонах відпочинку. Закусочні належать до підприємств швидкого обслуговування, тому тут застосовується самообслуговування. У великих закусочних можуть організовуватися декілька роздаткових ліній самообслуговування. Кожна секція реалізує продукцію одного найменування з своїм розрахунковим вузлом. Це прискорює обслуговування споживачів, яким бракує часу.

Торгові зали обладнуються високими столами з гігієнічним покриттям.

Оформлення їх також має відповідати певним вимогам естетики і санітарії.

Із столового посуду допускається застосування посуду з алюмінію, фаянсу, пресованого скла.

За стандартними вимогами закусочні можуть не мати вестибюля, гардероба, туалетів для відвідувачів.

Площа залів в закусочних повинна відповідати нормативу- 1,6 м2 на одне посадочне місце.

**Чайний салон**– спеціалізована закусочна, підприємство, призначене для приготування і реалізації в широкому асортименті чаю і борошняних кондитерських виробів. Крім того, в меню чайних включають гарячі другі страви з риби, м'яса, овочів, яєчню натуральну з ковбасою, шинкою та ін.

В архітектурно-художньому оздобленні залу використовуються елементи національного стилю.

Спеціалізація закусочних передбачає реалізацію певних видів продукції, характерної для цього підприємства.

**Шашлична**– популярний вид спеціалізованого підприємства, в меню якого не менше трьох—чотирьох найменувань шашликів з різними гарнірами і соусами, а також люля-кебаб, чахо-хбілі, курчата-табака; з перших страв – харчо та інші національні страви, що користуються попитом у відвідувачів.

Обслуговують в шашличних, як правило, офіціанти. В решті закусочних застосовується самообслуговування.

***Підприємства швидкого обслуговування (ПШО), їх спеціалізація та характеристика***

**Вареничні**– спеціалізовані закусочні, основною продукцією яких є вареники з різним фаршем. В меню включають також холодні закуски нескладного приготування, гарячі і холодні напої. Вареники можуть надходити у вигляді напівфабрикатів або готуватися на місці, в цьому випадку застосовують спеціальні автомати.

**Млинцеві**спеціалізуються на приготуванні і реалізації виробів з рідкого тіста — млинців, млинчиків, оладок, млинчиків, фар шированих різним фаршем. Урізноманітнюють подачу цих виробів сметаною, ікрою, повидлом, варенням, медом та ін.

**Пиріжкові**призначені для приготування і реалізації смажених і печених пиріжків, кулеб'як, розтягаїв та інших виробів з різних видів тіста.

**Чебуречні**призначені для приготування і реалізації популярних блюд східної кухні – чебуреків і біляшів. Супутня продукція в чебуречних –бульйони, салати, бутерброди, а також холодні і гарячі закуски.

**Сосисочні**спеціалізуються на реалізації гарячих сосисок, сардельок, відварних, запечених з різноманітним гарніром, а також холодних (вода, пиво, соки та ін.) і гарячих напоїв, молочнокислих продуктів.

**Піцерія**призначена для приготування і реалізації піци з різними начинками. При самообслуговуванні роздавальник готує піцу в присутності відвідувача, використовуючи відповідне устаткування. В піцерії може бути обслуговування офіціантами.

**Бістро**– нова мережа підприємств швидкого обслуговування. У Києві успішно функціонує мережа підприємств «Швидко». Бістро спеціалізується на українській кухні (борщі, вареники, котлети, млинці, салати, тістечка, напої).

Спеціалізовані підприємства при інтенсивному навантаженні мають більш високі економічні показники, ніж підприємства універсального типу, оскільки оборотність посадочних місць може бути вищою, ніж в інших підприємствах. Тут більш повно задовольняють потреби відвідувачів певною продукцією.

Невеликий асортимент страв дозволяє автоматизувати процеси обслуговування і створювати такі підприємства, як кафе-автомати, закусочні-автомати. Такі підприємства рекомендується відкривати там, де знаходиться велика кількість людей: при видовищних установах, стадіонах, палацах спорту.

### **3. Удосконалення форм праці та впровадження науково-технічного прогресу**

В ресторанному господарстві необхідне удосконалення форм розподілу праці та впровадження досягнень науково-технічного прогресу. До суспільних форм розподілу праці в громадському харчуванні відносяться процеси *концентрації, спеціалізації і кооперації*(рис. 2).



***Рис. 2. Суспільні форми розподілу праці в громадському харчуванні***

[***Концентрація***](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=63319&displayformat=dictionary)***виробництва***передбачає зосередження засобів виробництва і робочої сили на великих підприємствах, таких як заготівельні для централізованого виробництва напівфабрикатів високого ступеня готовності, кулінарних і кондитерських виробів з подальшим відпуском в інші підприємства. Необхідно враховувати світовий досвід, визначаючи розвиток соціального харчування: централізоване виробництво, використовуючи нові технології для забезпечення готовою продукцією робітників, дітей, школярів, студентів, людей похилого віку, причому відповідно до фізіологічних потреб кожної соціальної групи.

***Під спеціалізацією***виробництва розуміється зосередження діяльності підприємства на випуску і реалізації певного асортименту виробів або на виконанні певних стадій технологічного процесу.

Розрізняють два види спеціалізації – *предметну і технологічну (стадійну).*

***Предметна спеціалізація*** підприємств розвивається в таких напрямах:

v    організація харчування окремих контингентів споживачів залежно від їх роботи і навчання:

v    організація харчування споживачів, які потребують дієтичного та лікувального харчування;

v    виробництво страв національної кухні і кухні зарубіжних країн;

v    виробництво кулінарних виробів з одного виду сировини (вегетаріанські їдальні, кафе-молочні, рибні підприємства);

v    виробництво вузького асортименту блюд у вареничних, шашличних, чебуречних та ін.

***Технологічна спеціалізація***полягає в розділенні процесу виробництва продукції на дві стадії: механічна обробка сировини і приготування напівфабрикатів на підприємствах заготівельних і промислових та виготовлення готової продукції на доготівельних підприємствах. Технологічна спеціалізація тісно пов'язана з концентрацією виробництва.

**Кооперація**– форма виробничих зв'язків між підприємствами, які спільно виготовляють певну продукцію. Кооперація може бути внутрішньогалузевою, наприклад, між заготівельними і доготівельними підприємствами. Прикладом такої кооперації можуть бути комбінати харчування, фірми шкільного і студентського харчування.

**Міжгалузева кооперація** – це кооперація між підприємствами різних галузей, наприклад, між підприємствами ресторанного господарства і м'ясокомбінатами, молочними комбінатами, птахофабриками та іншими промисловими підприємствами, які поставляють на підприємства харчування напівфабрикати; створення комплексних фірм.

***Основні напрями науково-технічного прогресу в громадському харчуванні***

*Перший напрям*– механізація процесів, застосування сучасного устаткування (механічного, теплового, холодильного). При централізованому виробництві напівфабрикатів і кулінарних виробів необхідне впровадження механізмів і машин високої продуктивності, автоматизації виробництва; впровадження потокових механізованих ліній для обробки овочів, приготування м'ясніних і рибних напівфабрикатів. Одночасно необхідно механізувати і малі підприємства, де частка ручної праці дуже велика. Зараз випускається багато видів устаткування невеликої продуктивності – настільне механічне устаткування, малогабаритне теплове устаткування.

*Другим важливим*напрямом є розробка прогресивної технології виробництва продукції ресторанного господарства на базі нової техніки. Необхідно розробляти та освоювати виробництво різних найменувань напівфабрикатів і виробів з картоплі і овочів, м'яса, риби, круп і сиру. Для обслуговування споживачів у великих робітничих, шкільних, студентських їдальнях бажано ширше застосовувати конвеєри комплектації і відпуску скомплектованих обідів.

*Третій напрям*передбачає значне збільшення виробництва найважливіших видів контрольно-касових машин і вагів.

*Четвертий напрям*– механізація трудомістких робіт, виконуваних кухонними працівниками, складальниками посуду, прибиральниками виробничих і торгових приміщень. На великих підприємствах може бути застосований весь комплекс засобів механізації, у тому числі механізовані мийні відділення, транспортери для збору і доставки посуду із залу в мийні відділення; на середніх та малих підприємствах – машини для миття столового і кухонного посуду, приладів.

*П'ятий напрям* – впровадження наукової організації праці, тобто науково обґрунтованих змін в організацію виробництва, норм праці, вивчення і застосування передового досвіду.

*Шостий напрям*пов'язаний з обробкою різних видів інформації. Так, наявність множинних господарських зв'язків усередині галузі, а також з постачальниками сировини і товарів, транспортними та іншими організаціями ускладнює управління і вимагає застосування електронно-обчислювальної техніки, комп'ютеризації, автоматизованих систем управління.

***Основні напрямки розвитку ресторанного господарства:***

v    збільшення частки закладів швидкого обслуговування;

v    удосконалення асортименту продукції, що реалізується;

v    підвищення якості продукції та культури  обслуговування;

v    збільшення кількості продукції власного виробництва;

v    впровадження ресурсоощадних технологій;

v    надання широкого спектру додаткових послуг.



***Рис. 3. Вимоги до закладів ресторанного господарства***

Крім загальних та індивідуальних вимог до закладів ресторанного господарства можуть висуватись також додаткові вимоги, диференційовані для кожної категорії.

Додаткові різновиди закладів ресторанного господарства, які не були окремо визначені, представлені у Міжнародному стандарті галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIC) ООН (код 5520).

### **4. Раціональне розміщення мережі підприємств ресторанного господарства**

Раціональне розміщення мережі підприємств ресторанного господарства передбачає створення найбільших зручностей для населення за місцем роботи, навчання, проживання, відпочинку і під час переміщення, а також забезпечення високої [**ефект**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=63311&displayformat=dictionary)ивності роботи самого підприємства. В умовах конкуренції розташування підприємства ресторанного господарства має велике значення, тому необхідно враховувати такі чинники: чисельність населення міста (району); розташування виробничих підприємств, адміністративних, соціально-культурних і навчальних закладів; наявність підприємств роздрібної мережі; купівельну спроможність населення і попит на продукцію ресторанного господарства; прийняті нормативи розміщення мережі підприємств ресторанного господарства.

Сучасні міста характеризуються високою концентрацією населення, щільністю житлової забудови, наявністю в більшості випадків чітко позначених чотирьох основних зон – промислової, житлово-адміністративної, комунально-складської і відпочинку.

**У промисловій зоні**розміщуються фабрики, заводи та інші виробничі об'єкти. Характерним є розміщення при виробничих підприємствах їдалень, магазинів кулінарії. Норматив в робочих їдальнях — 250 посадочних місць на 1000 працюючих.

**Житлово-адміністративна зона**включає житлові масиви, адміністративні установи і навчальні заклади. Тут розміщуються студентські, шкільні, загальнодоступні їдальні, кафе, ресторане бари, закусочні, підприємства кейтерінгу, магазини кулінарії.

Для правильної організації харчування повинні витримуватися нормативи посадочних місць:

• в шкільних їдальнях — 250 місць на 1000 учнів;

• в студентських їдальнях — 180 місць на 1000 студентів.

В комунально-складській зоні розміщується багато складів, баз, холодильників, підприємств харчової промисловості, заготі-вельні-фабрики, комбінати напівфабрикатів, спеціалізовані цехи по виготовленню напівфабрикатів для постачання продукцією інших підприємств ресторанного господарства та роздрібної мережі.

**Зони відпочинку**передбачають наявність парків, садів, спортивних комплексів, видовищних підприємств, пляжів. Тут може бути створена невелика кількість постійно діючих підприємств ресторанного господарства із зимовими та літніми залами, але значну частину їх складають заклади літнього типу (сезонні), які мають збірно-розбірну конструкцію. Основними типами підприємств є закусочні, кафе, ресторани, бари.

Важливе значення має організація пішохідної і транспортної системи: там, де перетинаються великі потоки, розміщують більші і в більшій кількості ресторани, бари, кафе, закусочні, їдальні.

Залежно від кількості населення міста поділяються на невеликі - до 50 тис. чоловік, середні - від 50 до 100 тис, великі - від 100 до 250 тис, великі - від 250 до 500 тис; найбільші - від 500 тис, мегаполіси - понад 1 млн чоловік.

Мешканці великих міст частіше користуються послугами ресторанного господарства за місцем роботи, навчання, як правило, віддалених від місця проживання.

Із зростанням чисельності міст зростає і норматив посадочних місць на підприємствах громадського харчування з розрахунку на кожну тисячу чоловік населення. Так, наприклад, якщо середній норматив місць в мережі загальнодоступних підприємств ресторанного господарства складає 28 місць на 1000 чоловік для невеликих міст, то для великих - від 36 до 50 місць на 1000 чоловік.

Раціональне розміщення мережі ресторанного господарства передбачає облік приїжджих, яких у великих містах набагато більше. Як показує досвід, у великих містах кожний четвертий - п'ятий, який відвідує підприємства ресторанного господарства, - приїжджий.

На раціональне розміщення підприємств помітно впливає повсякденний і періодичний попит населення. Для цього необхідні їдальні, підприємства з відпустку продукції додому, магазини кулінарії. Такі підприємства рекомендують розміщувати в місцях великого щільністю населення радіусом 500 м один від одного, в місцях з низькою щільністю - радіусом 800 м.

Продукцією періодичного попиту забезпечують головним чином закусочні і кафе як загального типу, так і спеціалізовані, ресторани, бари. Радіус обслуговування споживачів такими підприємствами - 800 м, а для великих ресторанів - 1,0 - 1,5 км. Необхідно також враховувати співвідношення (у відсотках) між типами підприємств ресторанного господарства для міста: найбільше закусочних і кафе - 40%, ресторанів – 25-30%, збільшується кількість барів – 20-25%, зменшується кількість загальнодоступних їдалень – 5-10%.

При плануванні нових підприємств будь-якої організаційно-правової форми необхідно враховувати всі чинники раціонального розміщення, щоб надалі підприємство ефективно працювало, користувалося попитом і стало рентабельним.