**ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ПРИ ГОТЕЛЯХ**

1. Характеристика основних типів підприємств ресторанного господарства при готелях

[2. Умови, системи та методи харчування в готелях](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259317&chapterid=85392)

[3. Організація сніданків в готелі](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259317&chapterid=85393)

[4. Організація шведського столу в ресторані при готелі](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259317&chapterid=85394)

[5. Особливості обслуговування в номерах готелю](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259317&chapterid=85396)

[6. Організація інших видів обслуговування](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259317&chapterid=85397)

### **1. Характеристика основних типів підприємств ресторанного господарства при готелях**

Підрозділ служби ресторанного господарства є невід'ємною частиною готельного бізнесу. Готельні ресторани – це не тільки престиж і обличчя готелю, але і основне [джерело](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198855&displayformat=dictionary) прибутку (близько 1/3 доходів готельного комплексу припадає на ресторан).

У процесі обслуговування споживачів ресторанне господарство  відіграє особливо важливу роль і набуває специфічних рис, що дозволяє вважати ресторанне господарство в курортно-[турист](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198912&displayformat=dictionary)ичних центрах складовою індустрії [тур](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)изму. Характерною особливістю обслуговування споживачів в готелях є надання їм повного комплексу послуг (сніданок, обід, вечеря).

Розрізняють два основних шляхи задоволення попиту – для організованих та індивідуальних туристів.

Організовані туристи, як відомо, сплачують гроші за харчування заздале[гід](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198846&displayformat=dictionary)ь, коли купують путівку. Однак, витрати організованих туристів не вичерпуються придбанням путівки. Вони додатково купують фрукти, морозиво, напої тощо. Задоволенню цих потреб значною мірою сприяє розгалуженість мережі підприємств ресторанного господарства, рівень та якість обслуговування в них.

На відміну від організованих туристів, туристи-індивідуали сплачують послуги окремо (вартість додаткових послуг не включена до вартості проживання).

Ресторанне господарство створює умови для досягнення суспільних цілей розвитку туризму. У ресторанах зустрічаються та знайомляться люди з різних країн, тут створюється сприятливе оточення для взаєморозуміння, корисних, ділових контактів, розвитку громадського та культурного життя.

Ресторанне господарство отримує значну частку доходів як від внутрішнього, так і міжнародного туризму, активізує валютні надходження, створює умови для «експорту» послуг і входження їх до міжнародного  ринку. До того ж, «експорт» послуг здійснюється на досить вигідних умовах оскільки він не пов'язаний з транспортними витратами.

У ресторанному господарстві зосереджена значна частина матеріально- технічної бази туристичної індустрії. Від якості будівництва, рівня устаткування й обладнання, різноманітності її типів залежить ступінь комплексного обслуговування та задоволення потреб туристів у різних туристичних районах країни.

У залежності від режиму підприємства ресторанного господарства поділяються на цілорічні та сезонні, а за організацією слід розрізняти закриті, відкриті та змішані.

Однією з форм підприємств ресторанного господарства, що сприяє кращому пізнанню традицій і культури країни перебування, є етнографічні ресторани та кафе, тобто такі, де національні особливості проявляються в інтер'єрі, одязі офіціантів, репертуарі оркестру та, найголовніше, в асортименті страв і напоїв. Такі ресторани, як правило, користуються більшим попитом.

Разом з тим, типи і мінімальна місткість закладів ресторанного господарства чітко регламентується ДБН В.2.20:2008 «Будинки і споруди. Готелі» (табл.31).

**Таблиця 31**– **Мінімальна кількість місць у підприємствах харчування (у % до місткості готелю)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Види підприємств харчування | Категорія готелю | | | |  |
| \* | \*\* | \*\*\*\*\* | \*\*\*\* | \*\*\*\*\* |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 Ресторани | – | 60 | 75 | 90 | 95 |
| 2 Кафе | 50 | 25 | 15 | 10 | 10 |
| 3 Їдальні | 50 | – | – | – | – |
| 4 Буфети | 10 | 10 | 5 | 5 | – |
| 5 Бари: |  |  |  |  |  |
| – при вестибюлі; | 1 | 1 | 1,5 | 2 | 3 |
| – на житлових  поверхах; | – | – | 5 | 10 | 10 |
| – при басейні; | – | – | – | 1 | 1 |
| – при сауні; | – | – | – | 2 | 2 |
| – при спорткомплексі; | – | – | – | 3 | 3 |
| – при зальному комплексі | – | – | 3 | 3 | 5 |

Специфіка готельного ресторану, на відміну від міського в тому, що його робота тісно пов'язана не лише з самою ресторанною службою, але й з усіма підрозділами готелю.

Порожній під час обіду і вечері готельний ресторан – головна турбота для багатьох менеджерів. І якщо сніданок можна продати гостю

«примусово», включивши його до послуги розміщення в один пакет, то для обіду і вечері слід розробляти спеціальні програми.

Якщо готель розташований в місці високої прохідності, можна подумати про благоустрій вуличної тераси. Літнє кафе не тільки принесе дохід, але і буде непоганою рекламою готельного ресторану, привертаючи туди клієнтів зі сторони. Ресторанній службі готелю слід не забувати про банкетне обслуговування. Якщо в ресторані немає банкетних залів, можна організовувати виїзне банкетне обслуговування на різних майданчиках міста, пропонуючи високоякісний сервіс і різноманітне меню, що принесе істотний додатковий прибуток.

В залежності від асортименту страв, що реалізуються в готелях, форм обслуговування, характеру торгово-виробничої діяльності підприємства громадського харчування розділяються на різні типи.

*Ресторани*– заклади ресторанного господарства (ЗРГ), в яких поєднується організація харчування з відпочинком гостей готелю. В них пропонується більш широкий асортимент страв, напоїв, кулінарних виробів складного приготування, у тому числі фірмових страв. Відвідувачів у ресторані обслуговують офіціанти. Якщо у ресторані харчуються іноземні туристи, офіціанти повинні знати одну іноземну мову. Для готелю, в якому більше 300 номерів, ресторан буде достатньо великим. У такому великому готелі зазвичай є головний, фірмовий ресторан і повсякденний – для сніданків, обідів і вечерь. Фірмовий ресторан зазвичай використовується для банкетів і прийомів, обслуговування учасників з'їздів і конференцій.

Ресторани мають категорії: люкс, вищу, першу, другу.

Основною задачею офіціантів ресторану готелю є швидке та культурне обслуговування (особливо час сніданку та обіду). В готельних комплексах використовують різні форми обслуговування офіціантами: накриття столів- буфетів у залі, реалізація скомплектованих сніданків, обідів, приймання попередніх замовлень, бригадне обслуговування. Кількість місць в торгових залах має відповідати місткості готелю.

*Бари*– заклади ресторанного господарства, в яких реалізуються напої та закуски. Їх обладнують в приміщеннях готелів, ресторанів, кафе. Вони можуть бути і самостійними підприємствами. В барах категорії люкс, вищої та першої споживачів в залі обслуговують офіціанти, за барною стійкою – бармени. В барах другої категорії у залі використовується самообслуговування, за барною стійкою споживачів обслуговує бармен, за буфетним прилавком – буфетник. В барах категорії люкс, кількість місць за барною стійкою не менш 50% кількості місць за столами, вищої категорії –  не менша 25%, першої категорії – не менш 20%. В барах різної категорії правила забезпечення посудом, меблями, засобами реклами, музичне обслуговування таке, як і в ресторанах відповідної категорії. Асортимент продукції бару дуже різноманітний так що може задовольнити потреби навіть найвибагливішого клієнта.

Бари готелю повинні знаходитися під постійним контролем ресторанних менеджерів. Готелю вигідно його утримувати: продаж напоїв дає значно більше прибутку, чим продаж продукції ресторанного господарства. Залежно від свого розміру готель може мати декілька барів різного типу. Наприклад, вестибюльний, ресторанний, міні-бари або навіть нічний бар. [**Ефект**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=63311&displayformat=dictionary)ивність роботи бару вимірюється рівнем реалізації відсотковим відношенням собівартості реалізованих за певний період напоїв та інших продуктів до суми виручки за них. Чим частіше перевіряється  рівень реалізації, тим кращий контроль над роботою бару. Рівень реалізації в 16–24% вважається нормальним.

*Буфет***–**заклад ресторанного господарства, в якому реалізують головним чином холодні закуски, солодкі страви, холодні та гарячі напої, соки, кондитерські вироби. Буфети призначені для швидкого обслуговування споживачів. В готелях організовують поповерхові буфети, що обслуговують споживачів. Вони працюють за методом самообслуговування та розміщуються з розрахунку один буфет на два-три поверхи. Режим роботи передбачає забезпечення харчуванням в ранкові та вечірні години.

### **2. Умови, системи та методи харчування в готелях**

Для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства при готелі пропонують різні умови харчування, які наведені в таблиці 32.

**Таблиця 32**– **Умови харчування у закладах ресторанного господарства при готелі**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Позначення | | Характеристика |
| ВВ | bed & breakfast | До вартості проживання входить тільки сніданок (шведський стіл). Додаткове харчування за окрему плату в ресторанах і барах. |
| нв | half board | [**Напівпансіон**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198881&displayformat=dictionary) – до вартості проживання входять тільки сніданок і вечеря (шведський стіл), безкоштовно – чай, кава, вода на сніданок. |
| НВ+ | half board +  extended half board | Напів[**пансіон**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198887&displayformat=dictionary) – сніданок і вечеря (шведський стіл), а також алкогольні та безалкогольні напої впродовж дня. |
| FB | full board | Повний пансіон – сніданок, обід і вечеря (шведський стіл). |
| FB+ EXTFB | full board + extended half board | Повний пансіон – сніданок, обід і вечеря (шведський стіл), а також напої (у ряді закладів – пиво і вино) під час прийому їжі. |
| ALL, АІ | all inclusive | Сніданок, обід і вечеря (шведський стіл). Упродовж дня – продукція власного виробництва й алкогольні та безалкогольні напої. Залежно від категорії підприємства готельного господарства споживачам пропонують додаткове харчування. Це може бути другий сніданок, вечеря, пізня вечеря, легкі закуски, барбекю в барах. |
| UAL, UAI | ultra         all inclusive | Сніданок, пізній сніданок, обід, полуденок і вечеря (шведський, стіл). Широкий вибір кондитерських виробів, десертів, закусок, а також напоїв власного виробництва відомих торгових марок. Більшість підприємств готельного господарства, що працює за системою «ultra all inclusive», пропонує споживачам додаткове безкоштовне харчування в ресторанах з кухнею різних народів світу |
| HCAL,  Imperial | hign class all inclusive | Усі послуги надаються безкоштовно, крім послуг лікаря, перукарні, у деяких водних видах спорту та підводного плавання, телефону. |

***Розрізняють дві основні системи обслуговування:***

[***Європейський план***](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198860&displayformat=dictionary)*(ЕР)*– готельний тариф, що визначений на основі вартості розміщення без врахування харчування. В цьому випадку точний час прибуття гостя в готель не є принциповим бо не потребує додаткових витрат готелю.

[***Американський план***](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198796&displayformat=dictionary)*(АР) –*готельний тариф, до якого включена вартість триразового харчування.

*Модифікований американський план (МАР)*чи [**континентальний план**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198873&displayformat=dictionary) (continеntal plan) означає, що можуть обрати номер в комплекті з дворазовим або триразовим харчуванням. Використання цього плану потребує врахування ряду організаційних моментів. Дуже важлива точна фіксація часу приїзду та від’їзду клієнтів. З цією метою на реєстраційних картках гостей та готельних рахунках крім часу прибуття та вибуття проставляють спеціальні коди при прибутті і вибутті гостя.

При прибутті гостя код в карточці означає:

*В*– споживач прибув до сніданку, отже він встиг отримати триразове харчування;

L – Прибув до ланчу, тобто, отримав дворазове харчування; D – тільки вечеря;

R – в день приїзду номер без харчування;

SL – клієнт прибув пізно ввечері (рівноцінний – R).

При вибутті інформація подібна, крім ВВ – вибув без сніданку.

***Методи обслуговування***

При організації сніданків, обідів і вечерь застосовують різні методи обслуговування споживачів:

* обслуговування «а ля карт»;
* «а парт»;
* «табльдот»;
  + шведський стіл;
* буфетне обслуговування.

*Обслуговування «а ля карт»*. Споживачі вибирають з меню ті страви та напої, які бажають. Замовлення передається на кухню і відразу ж  починається приготування та сервірування замовлених страв і напоїв. При такому обслуговуванні споживач має можливість одержати від офіціанта пораду.

*Обслуговування «а парт».*Застосовують цей метод обслуговування споживачів так: попередньо отримують замовлення та обслуговують споживачів у встановлений проміжок часу. Дуже часто так обслуговують у будинках відпочинку та в курортних готельних підприємствах.

*Обслуговування «табльдот».*Відрізняється від «а парт» тим, що всіх споживачів обслуговують в один і той самий час і пропонують однакове меню. Обслуговування починається тоді, коли всі зберуться за столом. Застосовують у пансіонатах, будинках відпочинку й інших засобах розміщення, де виробничі потужності та можливості виробничих цехів обмежені.

*Обслуговування «шведський стіл».*В наявності широкий вибір страв, до яких є вільний доступ. Споживач за бажанням обирає страви, запропоновані підприємством ресторанного господарства. Асортимент страв і напоїв залежить як від категорії підприємства готельного господарства, так і від країни.

***Види сервісу в ресторані***

Залежно від контингенту споживачів, яких обслуговують, та категорії й оснащення закладів ресторанного господарства використовують різні види сервісу.

Найбільш розповсюдженими є обслуговування:

* французьке;
  + англійське;
  + американське;
  + російське.

При всіх видах сервісу обслуговування здійснюють офіціанти.

*Французький сервіс.*Цей вид сервісу притаманний для ресторанів високого класу. Особливість французького сервісу полягає в тому, що велике блюдо з розкладеною на ньому стравою демонструють споживачам. При цьому враховується візуальне сприйняття сервірованої їжі, що, безсумнівно, позитивно впливає на апетит. Підходячи до споживача з лівого боку,  офіціант переносить страву в його тарілку. Існує і такий варіант французького сервісу, коли офіціант пропонує страву споживачу, який сам себе обслуговує. Французький сервіс забезпечує бригада обслуговуючого персоналу, до складу якої входять:

-         менеджер ресторану;

-         старший офіціант, відповідальний за чотири столики, який зустрічає споживача, розповідає про меню і приймає замовлення; стежить за оперативністю обслуговування й особисто розкладає страву в тарілки, здійснює нарізку тощо;

-         помічник старшого офіціанта приймає замовлення на напої, подає страви;

-         офіціант, який подає воду, а також передає замовлення на кухню, привозить візки зі стравами, прибирає зі столу;

-         сомельє.

Французький вид сервісу може бути використаний як при обслуговуванні окремих столиків, так і банкетних столів.

Переваги французького сервісу:

-         постійний контакт зі споживачем;

-         споживач сам визначає бажану порцію.

Недоліком французького сервісу є його трудомісткість.

*Англійський сервіс*(обслуговування з приставного столика). Офіціант викладає страву на тарілку на приставному столику, потім подає її споживачеві з правого боку. Якщо потрібно добавити страву, офіціант використовує чисті тарілки, а також столовий набір. Цей вид сервісу є трудомістким, тому він рекомендується тільки для обслуговування окремих столиків.

Перевагою англійського сервісу є ідеальний контакт зі споживачами, а недоліком – великі витрати часу.

***Американський сервіс****.*Страви розкладають на тарілки безпосередньо на кухні. Офіціанти розносять і розставляють тарілки перед споживачами. Цей вид користується популярністю завдяки простоті й оперативності.

Переваги американського сервісу:

-      не потребує великих затрат праці;

-      задіяна незначна кількість персоналу.

Недоліки американського сервісу:

-         недостатній контакт зі споживачем;

-         визначена заздале[**гід**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198846&displayformat=dictionary)ь порція.

*Німецький сервіс.*Страву розкладають на велике блюдо і ставлять на стіл на доступній від споживача відстані, щоб він міг обслуговувати себе сам.

Переваги німецького сервісу:

* споживач сам визначає бажану порцію, бере додаткову порцію;
* не потребує великих затрат праці.

### **3. Організація сніданків в готелі**

Усі підприємства готельного господарства особливу увагу приділяють сервісу сніданків. Зі сніданку розпочинається день споживачів готельних послуг і від його організації залежить якість обслуговування та загальне враження від підприємства. На відміну від обіду та вечері на сніданок приходять практично всі споживачі, які проживають у готельному підприємстві. Розрізняють нижченаведені види сніданків:

* *Європейський (континентальний) сніданок*

Містить каву, чай або гарячий шоколад, цукор, вершки (молоко), лимон, два види повидла, джему або мед, хлібоборошняні вироби на вибір, масло. У неділю сніданок доповнюють холодним яйцем. У багатьох підприємствах готельного господарства вартість європейського сніданку входить до ціни розміщення.

* *Розширений європейський сніданок*

Як доповнення до європейського сніданку пропонують: соки, страви з нарізаною шинкою, сиром і ковбасою, страви з яєць, йогурти, сир, сухі пластівці. Під час сніданку найчастіше організовують буфетний сервіс або офіціант приносить блюдо з м’ясною нарізкою, яку розкладає у тарілки та залишає блюдо на столі. Страви з яєць готують за індивідуальним замовленням.

* [*Англійський сніданок*](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198799&displayformat=dictionary)

У класичному варіанті англійський сніданок починається з ранкового чаю або кави (можливо гарячого шоколаду), поданого в номер. До складу англійського сніданку входять: цукор, булочні вироби, тости, масло, джем, мед, варення. Сніданок може бути доповнений стравами з яєць (яєчнею з шинкою або беконом, яйцями, смаженими на хлібі, омлетом з шинкою чи печерицями тощо), рибними стравами, стравами зі злакових (вівсяною кашею або супом на молоці чи на воді). Англійський сніданок сервірують в такий самий спосіб, як і розширений сніданок.

* *Американський сніданок*

Додатково пропонується вода з кубиками льоду, фруктові соки, свіжі фрукти (грейпфрут, кавун, ягоди з молоком або вершками), страви зі злакових (кукурудзяні, рисові пластівці), невелика порція м’яса, пиріг.

* *Сніданок із шампанським.*

Час організації сніданку – з 10.00 до 11.30. Пропонують каву, чай, алкогольні напої (шампанське, вино), невеликі порції холодних закусок та гарячі страви, супи, салати, десерти. Форма організації – буфетний сервіс. Сніданок із шампанським подається, зазвичай, під час проведення офіційного заходу.

* *Пізній сніданок*

Час надання послуги – з 10.00 до 14.00. Використовують складні елементи, що входять як у сніданок, так і в обід: гарячі та холодні напої, булочки, масло, джем, ковбасу, сир, супи, гарячі м’ясні страви, десерти. Є альтернативою сніданку й обіду.

Останнім часом у закладах ресторанного господарства при готелі набула поширення така послуга, як організація бранчу. У розумінні середнього споживача бранч – це дуже пізній сніданок, у меню якого можуть бути бульйони, пюреподібні супи або супи-креми. У розумінні менеджерів ресторанного бізнесу бранч – це недільний розширений варіант «шведської лінії» для усієї родини, яка мешкає у готелі чи має наміри прикрасити святом сімейну трапезу поза межами домівки.

Бранч організовується у певний час – з 11.00 до 13.00 год., в окремих випадках він організується з 12.00 до 16.00 год. Організація бранчу має низку специфічних рис, які полягають у великій різноманітності запропонованих страв, у тому числі других гарячих страв; у більшій різновидності кулінарного обробляння страв, у певному асортименті супів. Інколи пропонуються такі послуги: приготування окремих страв у присутності і на замовлення споживачів, приготування фламбованих, а також страв, смажених на  решітці,  грилі  тощо;   обов’язковим  є  подання   аперитиву,  а  в   деяких

випадках і дижестиву (**дижести́ в**(від лат. digestivus, фр. Digestif – загальна назва  напоїв,  котрі  подають  в  кінці  трапези.  Його  можна  порівняти  з аперитивом, який подається перед споживанням страв, але дижестив  зазвичай більш міцний. Існує негласне правило: подавати світлі напої як аперитив, а темні –як дижестив. Зазвичай це коньяк, арманьяк, грап, кальвадос, лікери, бальзами та ін.)

Напої пропонуються двох видів: алкогольні – для дорослих; безалкогольні – для дітей, також для дорослих можлива альтернатива вибору напоїв. Розрахунок кількості порцій для проведення бранчу здійснюється за методикою розрахунку кількості порцій для бенкету-фуршету.

У зв’язку з розвитком [**тур**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)изму сніданки в готелях можуть пропонуватися у вигляді сухого пайка. Він може бути сформований як індивідуально, так і для групи споживачів, які виїздять на екскурсії ще до початку роботи виробництва і обслуговуючого персоналу.

Сніданок сухим пайком повинен бути підготовлений робітниками сфери обслуговування ще напередодні ввечері. Всі необхідні напої слід подавати у термосах (кожному гостю окремо), аби напої залишалися теплими. Термоси повинні бути підписані за видом напою (чай, кава тощо). Фруктові і овочеві соки, холодне молоко і збиті вершки потрібно підготувати або у свіжому вигляді, або у термосах, або у спеціальному посуді, який поставлено у ванни з льодом. Вершкове масло розкладається порціями, які упаковані індивідуально і зберігається у великих ємкостях з льодом. Хліб і печиво повинно бути загорнуто у фольгу. Мармелад, мед, цукор також краще подавати в індивідуальній упаковці. Сніданок сухим пайком може бути принесений кожному гостю окремо до номера, хоча для більшості з гостей він повинен зберігатися на столах або у спеціальному буфеті для сухих пайків.

Сухий пайок формується в наступному порядку:

- посуд з льодом і фруктовими соками, разом зі стаканами;

- великі компотниці на мілкій тарілці з ложкою для розмішування, компотниці на тарілках для десерту із серветкою, ложками для компоту або десерту;

-  одноразові (краще в упаковці) миски або тарілки для супу, мілкі тарілки і ложки;

- термосні стакани для кави, чаю, какао, шоколаду, молока, чашки, блюдця і кавові ложки (у тому випадку, якщо вони не входять в упаковку);

- вершкове масло, мармелад, мед;

- хліб, печиво;

- часточки лимону, упаковані у прозору фольгу і призначені для чаю;

- цукор і солодощі в чашках або у мисках.

Сніданок на поверхи може подаватися різними способами:

- прямо на спеціальному столику для обслуговування в номерах;

- на столику спеціальної конструкції на колесах, нижня частина якого заїжджає під ліжко, а верхня залишається як таця перед гостем.

Запропонувати сніданок можна також під відкритим небом. Обслуговування гостей в цьому випадку не відрізняється від звичайного, але поверхня столів не повинна бути білою, аби в них не відбивалося сонце. Тому столи покривають скатертинами пастельних тонів. Крім того потрібно передбачити спеціальні тенти від сонця. Багато закладів пропонують особливі види подачі сніданків, наприклад, сніданки у лісі або на галявині після невеликої ранкової прогулянки (сніданки-пікніки).

### **4. Організація шведського столу в ресторані при готелі**

 Форма обслуговування споживачів «шведський стіл (лінія)» (Smorgasbord) широко застосовується в закладах ресторанного господарства при готелях для організації сніданків, бранчів, обідів, вечерь. Столи зі спеціалізованими секціями для нетривалого зберігання та демонстрації страв і виробів на шведській лінії монтуються у пряму або ламану лінію, відповідно до інтер’єру приміщення ресторану.

Вони можуть бути стаціонарними чи пересувними. Для прискорення обслуговування лінію можуть встановлювати з одно- чи двостороннім підходом споживачів. Відстань між шведською лінією та зоною приймання їжі в ресторанному залі або кафе повинна бути на менше ніж 1,5 м.

Шведські столи можуть бути також нетрадиційних розмірів і конфігурацій: круглі, овальні, квадратні чи прямокутні.

Для організації шведського столу в ресторані виділяють окремий зал або частину залу. На видному місці розташовують інформацію про режим роботи шведського столу, вартість сніданку (обіду, вечері), про асортимент продукції.

Асортимент продукції на шведській лінії чи на столі розташовують у відповідному порядку, спочатку розміщують асортимент соків, прохолоджувальних напоїв, далі – молочні продукти, масло вершкове, маргарин та масляні суміші, салати та вінегрети, холодні страви з риби, м’яса, сільськогосподарської птиці. Над прилавками з холодними закусками може бути розташована полиця, на якій розміщують хлібобулочні вироби (в тому числі і власного виробництва) в корзинах, вкритих лляними серветками. Корзинки зі звичайними, національними та дієтичними видами хліба розміщують у кінці шведської лінії, щоб споживачі могли його взяти з урахуванням вибраних страв. Соуси та спеції розташовують біля відповідних страв, або в окремому місці шведської лінії. Для приготування гарячих закусок у лінію встановлюють настільну чи пересувну плиту. Для підтримки супів чи других страв у гарячому стані в лінію вмонтовують прилавки з вбудованими мармітами з місцями для гастромісткостей чи у випадку з організацією шведського столу – з настільними мармітами «Chafing–Dishes» (чафендішами). Для відповідного посуду встановлюють пересувні візки для підігріву.

При організації шведського столу можуть бути використані фуршетні чи спеціальні столи. При цьому довжина однієї лінії становить 3–4 м, ширина 1,5–2 м, висота 0,75–0,9 м. Столи накривають білою чи іншого кольору скатертиною та створюють «юпку» відповідної довжини на 0,5 см від підлоги). Для економії  місця використовують відповідний посуд (прямокутний, трикутний, квадратний, багатоповерховий, типу етажерки тощо), створюють гірку посередині столу вздовж його осі, або у вигляді драбин (дві–три) при пристінному розташуванні та односторонньому підході. Асортимент продукції  шведського столу залежить від часу обслуговування (сніданок, обід, вечеря). У ранішні години рекомендується використовувати один з  варіантів  тижневого меню континентальних сніданків: сухі сніданки (cereals), мюслі, корфлейкс, рибна гастрономія (оселедець, шпроти, риба холодного та гарячого  копчення), м’ясна гастрономія (шинка, буженина, ковбаса, сосиски тощо), овочі на[**тур**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)альні, салати та вінегрети, млинці, оладки, запіканки, сир твердий та м’який різних сортів, кисломолочний сир, сметана, йогурти, кефір,     ряжанка,    молоко (холодне та гаряче), вершки, страви з яєць, каші молочні, кондитерські вироби, чай, кава, какао тощо. На багатопорційні блюда розкладають набори для перекладання: столові виделки та ложки, лопатки, щипці тощо.

Під час сніданку на стіл ставлять марміт для підігріву яєць, в який вмонтовані чарки-підставки з вогнетривкого матеріалу, тостер.

У розрахунку вихід порції на одного гостя складає 1/2 або 1/3 від стандартної порції для кожної страви, наведеної у меню сніданку. У разі великого асортименту страв, наведених в меню сніданку, вихід порції на одного гостя може складати ¼ від стандартної.

В меню обіду включають 12–16 найменувань холодних закусок, 2–3 найменування супів, 4–6 других страв, соуси, десерт (желе, креми, компоти, фрукти), борошняні кондитерські вироби, гарячі напої, соки та фірмові напої. До меню вечері на шведському столі включають 8–10 найменувань холодних закусок, 4–6 других страв, соуси, десерт, в тому числі й фрукти, борошняні кондитерські страви та гарячі напої.

Асортимент страв та кулінарних виробів потрібно міняти за днями тижня та проводити тижні національної кухні (вітчизняної та кухонь мешканців готельного комплексу). Доцільно організовувати окремий стіл для десерту, борошняних кондитерських виробів, гарячих напоїв, на якому розміщують стопки десертних тарілок, чайні та кавові чашки з блюдцями, десертні, фруктові набори, серветки, набори для перекладання, вази, етажерки для тістечок, блюда з ковпаком із прозорого матеріалу, розетки для варення тощо.

Попереднє сервірування столів залежить від виду обслуговування (сніданок, обід, вечеря). На столи ставлять також пляшки з мінеральною негазованою водою або глечики із талою, салатники з льодом (влітку) на пиріжковій (закусочній) тарілці з лляною серветкою.

Під час обіду чи вечері в залі може бути організований продаж напоїв, тютюнових виробів за готівку через барну стійку чи за допомогою пересувних візків.

Для обслуговування шведського столу в ресторані створюють бригади кухарів чи офіціантів. Кожний робітник, що входить до складу бригади, виконує конкретну роботу (сервування столів, отримання та поповнення асортименту страв і закусок під час сніданків, обідів та вечерь, приготування гарячих страв, сервірування десертного столу та його поповнення десертними стравами й гарячими напоями, прибирання використаного посуду тощо).

Шведський стіл працює за методом самообслуговування, але якщо споживач забажає, то офіціант повністю може обслужити його за столиком під час сніданку.

### **5. Особливості обслуговування в номерах готелю**

При оцінювані відповідності готелів високим категоріям (4–5 зіркам) мають бути послуги «Room service» та «Minі-Bar».

«Room service» (англ.) – обслуговування в номерах готелю. Для цього створюється спеціальна служба з відповідною назвою «Room service», яка вирішує всі проблеми з приймання замовлень на подачу страв і напоїв протягом дня до номерів готелю.

Для підвищення якості роботи даної служби готелю необхідно:

* по-перше, налагодити своєчасне виконання замовлень, особливо сніданків, оскільки ця послуга найбільш популярна серед гостей;
  + по-друге, неухильно добиватися зниження цін на дані послуги. Плануючи роботу служби, менеджер повинен:
  + замовити необхідну кількість устаткування, наприклад візки сервіровок, підноси, посуд з кришками і спеціальними ковпаками для зберігання темпера[**тур**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)и подачі, столове приладдя;
* скласти графік роботи службовців. Складаючи графік, менеджер виділяє відповідне число обслуговуючого персоналу, виходячи з планованого обсягу робіт.

Диспетчер, що приймає замовлення по телефону, повинен володіти кількома іноземними мовами. В номерах серед інформації про послуги, що їх надає готель мешканцям, також міститься інформація про послуги з обслуговування в номерах готелю. Уся інформація викладається у друкованому вигляді в спеціальній папці з логотипом закладу або у вигляді одного аркуша з друкованою інформацією. В ній зазначається час обслуговування, меню, умови оплати (чи включена вартість сніданку до вартості проживання в готелі; до якого часу обслуговування є безкоштовним, а з якого має фіксовану ціну).

При подачі замовлення, мешканець готелю в листі-замовленні сповіщає службу «Room-service» про номер кімнати, прізвище, кількість осіб, дату.

Зазвичай, «Room-service» здійснюється з 7.00 до 23.00. Меню сніданків включає 5–8 варіантів.

Обслуговування в номерах здійснюється офіціантами, кількість яких залежить від:

-            категорії готелю;

-            кількості мешканців;

-            наявності службових ліфтів.

Здебільшого    для    обслуговування    в     номерах    використовують матеріально-технічну базу закладу ресторанного господарства при готелі. На

поверсі має бути обладнане відповідною технікою, посудом та білизною виробниче приміщення.

***Етапи здійснення обслуговування у номері готелю***

1. *Приймання замовлення на обслуговування*– здійснюється у певні години. За номером телефону, який вказано в інформаційній папці «Room- service», приймання замовлення здійснюється диспетчером чи черговим офіціантом. З’ясовуються усі питання, в тому числі способи подавання страв і необхідність присутності офіціанта в номері під час трапези. В готелях, де не створені умови для організації спеціальних поверхових буфетів (виробничих приміщень), для обслуговування в номерах організовують бригаду офіціантів з числа працівників ресторану на чолі з диспетчером чи одного чергового офіціанта. Замовлення на споживання страв у номері  можна здійснити в номері в присутності офіціанта.

Замовлення на обслуговування в номерах реєструють у спеціальній книзі (журналі) обліку або використовують комп’ютерну мережу. Запис ведеться в такій послідовності: номер кімнати, час виконання, кількість гостей, асортимент страв і напоїв, особливості приготування.

*2. Передача замовлення на виробництво:*із приміщення «Room-service» офіціант передає замовлення на виробництво ресторану по телефону або безпосередньо виробничому персоналу.

*3. Організація роботи з підготовки предметів сервірування*проводиться офіціантом під час виконання замовлення в ресторані. *До предметів індивідуального сервірування належать*: посуд, основні набори, чарки, келихи, фужери, лляні серветки, набори зі спеціями, зубочистки, паперові серветки, попільничка, столова білизна, вазочка з квітами.

*4. Отримання готової продукції.*

*5. Транспортування продукції до номера*здійснюється офіціантами з використанням таці або офіціантського візка. Правила розташування предметів сервірування на таці і правила користування тацею є традиційними. Проте дозволяється на одній таці розташовувати продукцію власного виробництва і буфетну. В разі виконання замовлення за допомогою 2-3–поверхового візка, предмети сервірування розташовують на середній і нижній полиці, а на верхній – замовлені страви та напої. Слід зазначити, що для обслуговування в номерах готелю використовують таці з об’ємними кришками, які виготовлені з полімерних прозорих матеріалів, що диктується вимогами санітарії та гігієни. З цією ж метою, а також для зберігання певної температури для подачі гарячих та холодних страв використовують певний однопорційний металевий посуд із кришками у вигляді півсфери (кришки клоше), настільні марміти, візки з підігрівом, лляні серветки на чайники (кавники). У номері столики-візки (найчастіше круглої форми) можна використати як ресторанний стіл.

*6. Сервірування місця приймання їжі.*Способи подачі страв обирає замовник, що вимагає присутності офіціанта в номері гостя. Сервірування може здійснюватися на обідньому столі, письмовому столі, журнальному столику. Правила сервірування аналогічні як в залі ресторану. Якщо замовлення вимагає подавання сніданку на одну особу, то офіціант повинен готові страви розташувати на таці, так, як при сервіруванні столу, тому що їжу можна приймати і на таці розмістивши її на поверхні столу.

*7. Обслуговування споживачів*– вимагає від працівників служби «Room- service» особливої технічної підготовки. Воно пов’язано не лише з технікою обслуговування і виконанням побажань споживачів, але і з правилами поведінки в номері готелю. Усі працівники повинні пройти спеціальний тренінг і навчитись дотримуватись правил етикету, поведінки в номері. Офіціант несе тацю в лівій руці, підходячи до номера, дзвонить чи стукає у двері, запитує дозвіл увійти. Увійшовши офіціант вітається, уточнює, чи був виклик, і представляє себе офіціантом служби. Офіціанти за бажанням гостя використовують різні способи подавання страв: «в обнос», за допомогою приставного столу (візка), «в стіл».

*8. Прибирання посуду, розрахунок*. Після зазначення замовником часу закінчення трапези, офіціант повертається до номера щоб прибрати посуд, привести в порядок стіл, приміщення. За бажанням гостя посуд можна залишити в номері до наступного дня до фіксованої години, про що робиться офіціантом запис в книзі обліку посуду, наборів. Офіціанти другої зміни, перевіряючи перед початком роботи наявність посуду, наборів, скла і білизни, враховують їхню кількість, яка залишилася у номері. Використаний посуд забирають з номера, роблячи знову помітку в книзі обліку про його повернення та фізичний стан.

Офіціант також передає рахунок замовнику для підпису, який потім буде включений до загальної суми рахунку при виїзді гостя.

Основні правила для працівників, які здійснюють обслуговування в номерах або на поверхах у готелі:

1. Якщо   споживач   замовляє  гарячі   страви,   завжди   потрібно   мати спиртівку або плитку для підігріву;
2. Якщо є можливість, то страви потрібно подавати не всі одразу, а окремо кожну;
3. Для страв, які подаються на таці, завжди необхідно мати скатертину для столу;

4. Перед сервіруванням кожне замовлення потрібно перевірити;

5. В кінці обслуговування гостям подається рахунок, який повинен бути підписаний замовником;

6. Замовлення повинно виконуватися вчасно;

7. Якщо споживач в номері відсутній, бажано не заходити;

8. Слід дізнатися у гостя час прибирання посуду, та пильнувати його повернення до ресторану.

**Організація роботи міні-барів**. Використовувати такі бари дуже рентабельно для готелів. Ціни на продукти і напої в міні-барах встановлюються в кілька разів вищі роздрібних цін. З міні-баром споживач  не відчуває дефіциту в напоях у будь-який час доби, а різноманітний асортимент напоїв і продуктів покликаний спокушати гостя скористатися пропозицією. У деяких готелях вартість вмісту міні-бару перевищує добову вартість мешкання в номері. Ключ від міні-бару зазвичай вкладається в  пакет, який споживач отримує в службі прийому і розміщення. Якщо споживач не збирається користуватися баром, він цей ключ може не брати. Зазвичай запаси напоїв поповнюються щодня. Вартість випитого автоматично включається до рахунку, контроль за вмістом міні-бару здійснюють у великих готелях працівники спеціальної служби «Міні-бар – контроль». Розробка асортименту, закупівля продукції, контроль над споживанням продуктів в міні-барах і поповнення їх запасів достатньо трудомістка і відповідальна робота, що вимагає додаткового штату співробітників.

Орієнтовна структура асортименту продукції у міні-барі може бути такою:

-         солодкі газовані напої (місткість 0,33–0,5 л) – 30%;

-         мінеральна газована та негазована вода (0,33 л) – по 8% кожної;

-         сік в асортименті (0,2 л) – 8%;

-         пиво в асортименті (0,33–0,5 л) – 15%;

-    чіпси (35 г) – 8%;

-         горішки (40 г) – 8%;

-         шоколад в асортименті (15–100 г) – 15%.

Але більш поширеним є включення до асортименту міні-ару тільки напоїв у дрібній розфасовці.

В інформаційному куточку кожної кімнати, де є міні-бар, знаходиться листок з вичерпною інформацією про асортимент бару, вартість і кількість продовольчих товарів. Уся інформація подана двома мовами: українською та англійською. Покоївка чи спеціальний працівник служби «Room-service» (у разі її існування) стежить за асортиментом міні-бару.

В номери готелю для VIP-гостей перед їх заселенням заноситься кошик з фруктами (яблука, апельсини, груші, виноград, сливи, ананас, банани тощо). До номерів бізнес-леді може бути покладена на подушці маленька шоколадка або вітамінка.

У гостьових кімнатах є бланки, в яких гостя просять вказати кількість випитого і з'їденого з міні-бару, поставити свій підпис і передати ці відомості в Reception перед від'їздом. На практиці споживачі не завжди ускладнюють себе заповненням даної форми або заповнюють її не точно. Особливу небезпеку, пов'язану з несплатою деяких додаткових послуг, несе з собою день від'їзду клієнтів. У готелях, де не існує офіційної процедури перевірки і здачі номера при від'їзді, міні-бар в день від'їзду піддається контролю.

Система автоматичних міні-барів дозволяє готелю суттєво оптимізувати витрати і підвищити прибутковість цього виду сервісу. Це досягається за рахунок централізованого управління всіма міні-барами, встановленими в номерах в готелі. Взаємодія системи автоматичних міні- барів з комп'ютерною системою в службі прийому і розміщення дозволяє миттєво передавати інформацію до основного рахунку гостя про всі його витрати, пов'язані з використанням міні-барів. Міні-бари не стільки іміджеве придбання, скільки спосіб отримання додаткового прибутку для готелю (міні-бар окуповується через 2–4 місяці, а потім починає приносити стабільний дохід).

Світові стандарти вимагають, щоб в готелях категорії 4, 5 зірок мінеральна вода була лише в скляних пляшках.

Іноземні [**турист**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198912&displayformat=dictionary)і, що зупиняються в респектабельних готелях звикли бачити в міні-барах продукцію відомих брендів.

В сучасних умовах міні-бар в готелях Європи переживає епоху ренесансу – готелі відходять від звичних пива та вина. Натомість додають в міні-бар різні товари, які можуть не належати до продуктів харчування чи напоїв. Зокрема, мережа курортів та готелів Westin запропонувала нову концепцію міні-барів, створених спеціально для «освіження тіла і розуму» – пакет «Purification Station» (буквально – «станція очистки») включає унікальні продукти, як кисневі та енергетичні коктейлі, спрей-антистрес, екологічно чисте вино і низькокалорійне печиво – все для відновлення сил. Особливої популярності набувають різні натуральні аромоолії: бергамот для боротьби зі стресом, лимон для енергії, лавандова та ментолова олії з їх антисептичними властивостями.

В розріз сучасних інноваційних технологій слід розглянути й «розумні» міні-бари – сучасна зброя в прагненні боротьби з крадіжками і високими витратами на утримання обслуговуючого персоналу.

З цією метою міні-бари нового покоління містять вмотовані інфрачервоні чи електромагнітні сенсори або датчики, які реагують на важкість предмета. Коли певний продукт взятий з полиці, у гостя є 30 сек. щоб повернути його, інакше система відмітить його як проданий. Існують системи, які «вмикають» міні-бар лише споживач зареєструвався в готелі та «замикають» його при виселенні. Інші «оповіщають» покоївку про те, що міні-бар відкривався, і тим самим вона знає про необхідність його перевірки.

### **6. Організація інших видів обслуговування**

До послуг, що надаються готелем, повинно входити [бронювання](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198836&displayformat=dictionary) столиків у ресторані за бажанням гостя, організація бенкетів, обслуговування конференцій.

Масові заходи можуть організовуватися як в приміщенні готелю, так і з виїздом на чужу територію. Їжа може бути приготована як на кухні готелю, так і там, де організовується захід.

***Організація бенкетів складається з трьох стадій:***прийом замовлення, підготовка до проведення бенкету, обслуговування.

Замовлення на проведення заходу або просто замовлення на банкет оформляється на кожен захід окремо і містить велику кількість інформації.

***Із замовником погоджуються:***

дата обслуговування, кількість учасників, місце проведення, оформлення залу, музичний супровід, надання додаткових послуг, початок і закінчення обслуговування, меню, куверт (відстань між самим крайніми предметами індивідуального сервірування для одного гостя (довжина становить 0,8–1,2 м, іноді 1,3–1,5 м), кувертна карта (персональна візитка, в якій вказується ПІБ запрошеного), попередня вартість замовлення, порядок розрахунку.

Бенкетний менеджер повинен добре знатися на винах, стравах і сервісі, знати про переваги різних етнічних общин і вміти організовувати заходи відповідно до національних і релігійних канонів.

Бенкетний менеджер повинен знатися на всіх типах бенкетів і способах подачі закусок, страв і напоїв. До обов'язків банкетного менеджера входить:

–   керування обслуговуванням всіх масових заходів;

–    контроль за роботою прибиральників з оформлення кімнати, в якій проходитиме захід;

–        складання графіка роботи офіціантів і затвердження бригади, відповідальної за кожен конкретний захід;

–   погодження з шеф-кухарем меню і сервісних процедур;

–   перевірка списку уточнень, зроблених безпосередньо перед заходом;

–   подача клієнтові рахунків відразу ж після закінчення заходу;

–    суворе дотримання процедур, що прийняті в даному готелі стосовно обслуговування масових заходів, також заходів з протипожежної безпеки;

–       підрахунок націнки за обслуговування і чайових з подальшим розподілом цих грошей між обслуговуючим персоналом;

–       узгодження всіх особливих вимог із заступником завідувача з обслуговування та координатором заходу.

Бенкети-прийоми. залежно від форми обслуговування можна розділити на декілька видів: бенкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами; фуршет; коктейль, бенкет-прийом із змішаним обслуговуванням; бенкет-чай.

***Обслуговування в конференц-залах***

Обслуговування в конференц-залах здійснюється тільки за бажанням учасників і організовується у фіксований термін часу. Найчастіше обслуговування здійснюється під час перерви на каву-брейк («Coffee break»). Асортимент продукції, що пропонується, узгоджується з організаторами заходу. Найчастіше він вимагає: порціонні каву, чай, цукор, вершки, молоко, мінеральну газовану і негазовану воду, сік, фрукти, тістечка в асортименті. В окремих випадках до меню включають бутерброди-канапе з рибою та морепродуктами, сиром, шинкою, ковбасою тощо. Оскільки учасники заходу під час перерви приміщення конференц-залу зазвичай не залишають, обслуговуючий персонал створює умови за бажанням учасників, для паління. Обслуговування здійснюється найчастіше в обнос, при невеликій кількості учасників (до 15–20 чоловік), якщо розташування гостей здійснюється за одним столом. Якщо кількість учасників перевершує 20 осіб, то каву-брейк організовують за фуршетними столами, які можуть бути пересувними й розташовуються біля найкоротшої стіни або біля електричної розетки. Кількість обслуговуючого персоналу залежить від вибраної форми обслуговування, способів подавання страв і напоїв, кількості учасників заходу тощо. Найчастіше використовують одноразовий посуд, але за різних умов може використовуватись традиційний посуд. Обслуговування здійснюється суворо за знаком організатора заходу. Офіціанти з’являються  на обслуговування тільки під час перерви. При обслуговуванні в обнос може бути застосована столова білизна – індивідуальні лляні серветки на стіл. В усіх інших випадках доцільно використовувати паперові серветки. Перерв на каву-брейк за бажанням організатора, може бути декілька і на кожну узгоджується меню з відповідальним офіціантом. Конференц-зал повинен обладнуватись офіціантськими візками або сервантами. При обслуговуванні учасників заходу офіціанти використовують таці і офіціантські візки дво чи триповерхові. Доцільно організовувати бригади офіціантів, які спеціалізуються на обслуговуванні подібних заходів. Інколи під час кави- брейк пропонують фітнес-заняття під певне музичне оформлення. Тоді запрошують спеціаліста-тренера, який проводить 20–25-хвилинні заняття (можна окремо для жінок та чоловіків).

***Чайний стіл***

В останні роки на ринку послуг ресторанів готельного господарства з’явилася послуга з організації «чайного столу», «чайної церемонії» або «чайного клубу для леді». Виконуючи бажання мешканців готельного комплексу, особливо Північної Європи, доцільно організовувати не тільки ранішній чай («High Tea»), але й післяобідній («Afternoon Tea»).

Для цього в ресторані або кафе виділяють окремий зал чи частину приміщення, які мають відповідне оформлення інтер’єру, або штучно його створюють. У залі може бути встановлена і тематично оформлена буфетна стійка-прилавок. Весь інтер’єр приміщення і предмети сервірування столів відповідають тематиці: «Чай по-російськи» («Russian Tea»), англійський п’ятигодинний чай, чай по-французьки, чай по-східному, чай по-китайськи, чай «Жасмін» тощо. В буфетній стійці офіціант зберігає замовлену споживачем буфетну продукцію. Методи та техніка обслуговування офіціантами не дуже відрізняються від прийнятих у ресторанах. Але при організації «чайного клубу для леді» при готелі організатори пропонують програму вечорів на місяць, в якій вказують дати та час відкриття клубу, правила членства, порядок здійснення церемонії, вимоги до зовнішнього вигляду, наявність супутників, меню церемонії тощо. В ці клуби можуть вступати також і немешканці готелю. В останні роки з’явилася мода на все, що пов’язане зі Сходом, тому в ресторанах здійснюється подавання чаю по- східному, з обрядами та традиціями Сходу. Використовуючи певну тематичну направленість, можна організувати таким чином десертний чи фруктовий столи.

***Організація ділових прийомів***

Найбільш поширеною формою ділового протоколу є прийоми, основи організації яких необхідно знати бізнесменам, підприємцям, менеджерам будь-яких рівнів.

Час та засоби для організації прийомів залежать від обставин і бувають різними, але в будь-якому випадку це питання слід вивчити завчасно і готувати його старанно. При цьому сторона, яка проводить прийом, повинна:

–   визначити (вибрати) вид прийому;

–       приготувати приміщення і, за необхідності, завчасно визначити конкретні місця для учасників зустрічі;

–      вибрати (скласти) меню, продумати сервірування столу і порядок обслуговування гостей;

–   підготувати тости й промови (на прийомах з розсаджуванням);

–        скласти   схему   або   порядок   проведення   прийому,   розподілити обов’язки між тими, хто влаштовує прийом.

Широке розповсюдження одержали такі види прийомів: сніданок, обід, вечеря, «келих шампанського» або «келих вина», «чай», «коктейль» або «фуршет».

*1.   Сніданок*

1. Проводиться з 1230 до 1400 год.

2. Тривалість – 1,5 год.

3. Кількість запрошених – обмежена.

4. Меню:

–   холодні закуски (одна-дві страви, але з урахуванням національ6 них особливостей смаків запрошених);

–   гаряча рибна страва;

–   гаряча м’ясна страва;

–   десерт.

5. Напої: горілка (до холодних закусок), віскі, джин, сухе вино, вода мінеральна, соки, чай, кава (з коньяком або лікером).

6. Розсаджування гостей за схемою.

7. Форма одягу: повсякденний костюм або сукня.

*2. Обід*

1. Проводиться з 1900 до 2130 год.
2. Тривалість 2,0 – 2,5 год. (в т. ч. за столом не більше 1,5 год.)
3. Обмежена кількість гостей.
4. Меню:

–   холодні закуски;

–   суп;

–   гаряча рибна страва;

–   десерт;

–   напої такі ж, як на сніданку.

5. Розташування по визначених місцях (за схемою).

6. Форма одягу: темний костюм, смокінг, вечірня сукня.

*3. Вечеря*

1. Проводиться після 2100 год.
2. Тривалість 2 год.
3. Меню. Перші страви не подаються. Решта – як на обіді.
4. Напої (як і на обіді).

5. Розсаджування (за схемою).

6. Форма одягу: темний костюм, смокінг, вечірня сукня.

*4. «Келих шампанського» або «келих вина»*

1. Проводиться з 1200 до 1300 год.
2. Тривалість 1 год.
3. Кількість запрошених необмежена.
4. Напої (обов’язковий асортимент): шампанське; вина; соки; можлива горілка, віскі.

5. Проходить стоячи.

6. Форма одягу: повсякденний костюм або сукня.

*5. «Чай»*

1. Проводиться з 1600 до 1800 год.
2. Тривалість 1 – 1,5 год.
3. Кількість гостей до 20 осіб. Запрошуються тільки жінки.
4. Меню: кондитерські вироби, сендвічі, фрукти, десерт. Напої: десертні та сухі вина, соки, води.

5. Розташування не обов’язково за схемою.

6. Форма одягу: повсякденний костюм або сукня.

*6. «Коктейль» або «фуршет»*

1. Проводиться з 1700 до 2000 год.
2. Тривалість 1,5–2,0 год.
3. Кількість гостей необмежена.
4. Меню: холодні закуски, кондитерські вироби.
5. Напої: горілка, вина, мінеральні води, чай (між 1600 і 1800). В кінці прийому: шампанське, кава, морозиво.

6. Проходить стоячи.