



«Задовольнити клієнта або його втратити, третього не існує» (Жорж Агюст Ескоф'є, «король кухарів і кухар королів», французький ресторатор, критик, кулінарний письменник)

ТЕМА 4

ОСОБЛИВОСТІ ПРИМІЩЕНЬ, СЕРВІРУВАННЯ ТА ФОРМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК СКЛАДОВІ РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

1. Характеристика приміщень для обслуговування відвідувачів.
2. Столові прибори, столова білизна та правила сервірування в рестораних закладах.
3. Форми обслуговування відвідувачів рестораних закладів.

1. Характеристика приміщень для обслуговування відвідувачів

Для обслуговування відвідувачів на підприємствах масового харчування виділяють спеціально обладнані приміщення. До них належать основні приміщення – вестибюль (із гардеробом і туалетними кімнатами), аванзал (зал чекання), загальний і банкетний зали, буфети (основний, кавовий і буфет-хліборізка), а також підсобні приміщення – сервізна і відділення для миття столового посуду і приборів.

Вестибюль – це приміщення, де розпочинається обслуговування відвідувачів. У ньому розміщуються гардероб для верхнього одягу, взуття, сумок гостей, дзеркала, м'які меблі, телефони-автомати, автомати для чищення взуття. Гардероб розміщують у вестибюлі поблизу входу. Його обладнують широкою гардеробною стійкою,

зручною для приймання і видавання одягу. Під стійкою із внутрішнього боку розміщують спеціальні полички для взуття, сумок, портфелів. Для одягу в гардеробі встановлюють секційні металеві двосторонні вішалки з розсувними кронштейнами (7–10 вішалок на 1 м).

Туалетні кімнати відокремлюють від вестибюля декоративними перегородками, вертикальним озелененням. Туалетні кімнати обладнують гарячою і холодною водою, у них розміщують електричні сушарки для рук, дзеркала, забезпечують туалетним милом, папером, індивідуальними серветками для рук.

Аванзал – це приміщення для зустрічі гостей або чекання. Його розміщують перед загальним і банкетним залами. В аванзалі створюють затишок для відпочинку відвідувачів. Тут розміщують кілька м'яких крісел, диванів, журнальні столики, підлогу застилають килимовим покриттям, прикрашають декоративними зеленими насадженнями, картинами.

Загальні і банкетні зали – це приміщення для обслуговування відвідувачів, місце для вживання їжі і відпочинку. Підприємства можуть мати один або кілька залів (залежно від потужності, типу і форм обслуговування). Найбільш затишними вважають невеликі зали, тому великі зали (на 200 і більше місць) рекомендується розподіляти декоративними або стаціонарними перегородками на бокси, ніші.

Для забезпечення нормального температурного режиму 16–18 °С за вологості повітря 60–65% зали обладнують припливно-відсмоктувальною вентиляцією, кондиціонерами.

У великих ресторанах обладнують **буфети** трьох видів – основний, кавовий, буфет-хліборізку, призначені для відпускання продукції відвідувачам через офіціантів.

Основний буфет розміщують у двох приміщеннях: приміщення для підготовки і відпускання продукції (води, пива, винно-горілчаних виробів, плодів та ягід, кондитерських і тютюнових виробів). У першому приміщенні встановлюють прилавок, холодильну шафу, вітрину. На прилавок розміщують настільні циферблатні ваги, інструменти для відкривання пляшок, мензурки для дозування спиртних напоїв, графини, апарати для охолодження соків, склянки і глечики для їх відпускання, вази, десертні тарілки для фруктів. Перед відпусканням пляшки з напоями протирають вологою, а потім сухою тканиною. У це

приміщення підводять холодну і гарячу воду. Підсобне приміщення обладнують стелажимами, підтоварниками, холодильною шафою.

Кавовий буфет призначений для приготування і відпускання офіціантам гарячих напоїв (кави, чаю, какао, шоколаду). Його обладнують експрес-кавоваркою, кавомолкою, плитою з листом для приготування кави по-східному, електроплиткою для кип'ятіння молока, електрокип'ятильником, холодильною шафою для зберігання молока, вершків, охолодженої кави, тортів, тістечок, низькотемпературним прилавком для зберігання морозива. На полицях стелажів або шафи розміщують необхідний посуд: чайники, кавники, чашки з блюдцями (чайні і кавові), склянки з потовщеним дном для кави-глясе, турки для кави.

Буфет-хліборізка – це приміщення, де зберігають, нарізують і відпускають хліб. Для зберігання хліба встановлюють дерев'яні стелажі або шафи з отворами в бокових стінках і дверцях. Нарізують хліб уручну або механічним методом. На робочому місці працівника, який нарізує хліб, встановлюють виробничий стіл із машиною для нарізування хліба і лотками для нарізаного і ненарізаного хліба. За ручного нарізування хліба використовують ніж-важіль або спеціальні ножі. Нарізаний для подачі на стіл хліб викладають у хлібниці або фарфорові вази і накривають серветкою. Тости (підсмажені скибочки хліба), які готують тут же у спеціальному апараті – тостері, подають на пірижковій тарілці, яку покривають вирізаною паперовою серветкою.

Сервізна – це приміщення для зберігання і відпускання метрдотелю, бригадиру офіціантів або офіціантам столового посуду з фарфору, скла, кришталю, металу, столових приборів, столової білизни (скатертин, серветок, рушників, ручників). Перед початком роботи метрдотель або бригадир офіціантів отримує необхідний для сервірування посуд і прибори під розписку у спеціальному журналі. За збереження посуду і приборів у залі відповідають метрдотель й офіціанти. Частина посуду, необхідного у процесі обслуговування, офіціанти отримують у сервізній під особисту відповідальність, розписавшись у відповідному журналі.

У міру використання офіціанти здають посуд і прибори в мийну, отримуючи замість нього чистий. Після того як відвідувачі встали з-за столу, увесь посуд і прибори, навіть якщо частину з них не було

використано, слід здавати у відділення для миття, а серветки замінювати чистими.

Наприкінці робочого дня офіціанти повертають посуд і прибори матеріально відповідальній особі сервізної, роблячи відповідні відмітки в журналі. Розміщують сервізну поряд із відділенням для миття столового посуду і приборів. Для зберігання столового посуду, приборів і столової білизни сервізну обладнують спеціальними шафами і стелажми. Посуд для зберігання розміщують за видами – окремо з фарфору, скла, кришталю, металу. Посуд ставлять так, щоб його зручно було брати, наприклад, чашки, соусники – ручками вправо; вази, вазочки, фужери, келихи, чарки – ніжками вгору. Прибори розкладають у ящиках із відділеннями для ножів, виделок, ложок.

Мийну столового посуду і приборів розміщують так, щоб вона мала зручний зв'язок із залом для обслуговування відвідувачів і сервізною. Відділення обладнують машиною для миття посуду, мийними ваннами, виробничими столами, шафами і стелажми для зберігання чистого посуду, бачками з кришками для збирання відходів. Використаний посуд надходить у відділення через вікно, біля якого встановлюють стіл із поглибленим отвором, під яким ставлять бачок для збирання залишків їжі. Далі розміщують виробничий стіл для сортування посуду за видами (тарілки, склянки, прибори). Щоб не допустити биття посуду і зменшити шум, столи оббивають лінолеумом. Потім установлюють мийні ванни для миття посуду і приборів уручну (три – для миття тарілок і дві – для миття скляного посуду і приборів), стіл для чистого посуду і шафи для його зберігання. Машину для миття посуду встановлюють посередині мийної.

Зали ресторанів, кафе, барів, буфетів та інших підприємств обладнують обідніми, банкетними, фуршетними, підсобними столами, м'якими, напівм'якими і твердими кріслами, а також напівкріслами, диванами, сервантами. Столи можуть мати круглу, овальну, квадратну або прямокутну форми (2-, 4-, 6- і 8-місні). Найзручніші – квадратні і прямокутні столи. У закусточних, кафетеріях, деяких буфетах установлюють високі столи для вживання їжі стоячи (висота – 1000–1100 мм, ширина – 650–700 мм, довжина з розрахунку 500 мм на одну людину). Під столом обладнують полицю для сумок, головних уборів, парасольок. Раціональні розміри столів для

ресторанів, їдалень, кафе і барів (висота – 740–750 мм). Фуршетні та банкетні столи збирають із секцій 1–2,5 м завдовжки (загальна довжина їх має бути не більш ніж 10 м) і використовують під час проведення банкетів і прийомів. Ширина банкетного столу більша, ніж звичайного (1200–1500 мм). За фуршетними столами їдять стоячи, тому висота їх може досягати 900–1050 мм.

Для зручності в роботі і правильної організації робочого місця офіціанта використовують підсобні столи. Ширина і висота їх має бути такою, як і обідніх столів, довжина – 600–800 мм. Страви і напої до обідніх столів можна транспортувати за допомогою сервірувальних пересувних (на колесах) візків з електричним підігріванням або без нього.

Для зберігання невеликого запасу посуду, приборів, білизни в залах підприємств масового харчування встановлюють серванти, відкидну кришку яких використовують як підсобний столик. Сервант повинен мати висувні ящики, секції. Деякі серванти мають умонтовані холодильні шафи, в яких зберігають й охолоджують безалкогольні газовані напої, пиво, соки.

Основним видом обладнання залу бару для обслуговування відвідувачів є барна стійка із сидіннями, буфет-прилавок та вітрини. Барна стійка – це робоче місце бармена, де він приймає замовлення, готує вироби, напої, десерти, закуски, а також відпускає продукцію і розраховується з відвідувачами або офіціантом. На робочому місці бармена обладнання розміщують так, щоб не порушити температурний режим під час приготування змішаних напоїв, щоб усе необхідне було в нього під руками. Барна стійка може мати різну форму – хвилясту, у вигляді підкови, у вигляді букв «Г» і «П» (залежно від конфігурації залу) і визначає його загальний інтер'єр.

Кількість місць за стійкою залежить від її довжини. Сидіння розміщують так, щоб відвідувачам було зручно і вони не заважали одне одному. Довжина і глибина сидіння повинні мати 400 мм, висота регулюється – від 670 до 1200 мм (залежно від висоти барної стійки). Підніжки кріплять до стійки або до сидіння (на відстані 440 мм від основи сидіння). Ширина робочого столу стійки має бути 600 мм.

Крім барної стійки із сидіннями, буфетного прилавка в залах барів, буфетів, можуть встановлювати столи з гігієнічним покриттям з

кріслами або табуретками. У залах пивних барів установлюють довгі дерев'яні столи і лави або столи у вигляді дерев'яних пивних бочок. Тут можуть бути також високі столи для вживання їжі стоячи. У залах молочних і десертних барів, крім звичайних столів, рекомендується встановлювати кілька низьких столиків для обслуговування дітей.

Обов'язковим обладнанням, яке вмонтовують у барну стійку, є побутовий холодильник для охолодження і зберігання компонентів коктейлів, низькотемпературний прилавок для морозива, льодогенератор для приготування і зберігання льоду для змішаних напоїв.

На робочому місці бармена використовують фризер для приготування м'якого морозива, різних десертів, міксер для приготування молочних коктейлів, збивання яєчних білків і жовтків, фруктових сумішей для самбуків, суфле, фліпів тощо; соковитискач, автоматичну кавоварку для приготування кави і чаю; тостер для підсмажування скибочок хліба, ростер для підсмажування порціонних шматочків м'яса, електричний гриль-апарат для смаження виробів із м'яса, птиці, риби, побутову електрофритюрницю для приготування яблук у тісті, смажених горіхів тощо.

За барною стійкою (буфетним прилавком) установлюють гарно оформлену вітрину, її не слід захарашувати зайвими предметами, бутафорією тощо. Вона має виконувати основну функцію – демонструвати продукцію бару, рекламувати послуги, тобто бути внутрішньою рекламою підприємства. Підсобне приміщення бармена обладнують холодильною шафою, льодогенератором, низькотемпературним прилавком для заморожування і зберігання фруктово-ягідної сировини, стелажми для зберігання продуктів, мийними ваннами для миття посуду.

Підготовка до обслуговування відвідувачів передбачає такі етапи: прибирання приміщень; розміщення меблів; отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів; попереднє сервірування столів.

Прибирання приміщень для обслуговування відвідувачів. Прибиральниця прибирає приміщення для обслуговування на початку і наприкінці робочого дня. Під час прибирання обов'язково видаляють пил із карнизів, панелей, обладнання, меблів, підвіконників, світильників, декоративних решіток, миють кімнатні квіти, декоративні

рослини, підлогу. Паркетну підлогу або з килимовим покриттям прибирають сухим способом, із синтетичних матеріалів – вологим. Приміщення прибирають за 1–2 години до відкриття підприємства. У разі потреби протягом дня зал прибирає чергова прибиральниця. Наприкінці робочого дня після прибирання із залу посуду, приборів, столової білизни підлогу обов'язково замітають вологою щіткою. Після кожного прибирання приміщення ретельно провітрюють.

Розміщення меблів у залі. У залі для обслуговування відвідувачів після його прибирання розміщують столи, крісла, дивани, серванти. Правильне розміщення меблів створює затишок у залі, сприяє раціональному використанню площі. Розміщення меблів залежить від конфігурації залу, форми і виду меблів. Якщо в залі використовують столи різної форми, то прямокутні краще встановлювати біля стін, а круглі і квадратні – посередині. Столи прямокутної форми слід ставити рядами паралельно один до одного, квадратні – по діагоналі або в шаховому порядку. Не рекомендується розміщувати столи на одній лінії з входними дверима. Від стін їх ставлять на відстані 10–20 см.

Під час розміщення меблів слід залишати проходи достатньої ширини. Головний прохід у залі має бути 1,2–1,5 м, додаткові між групами столів – 0,9–1,2 м, для підходу до окремих місць – 0,6 м. Крісла розміщують так, щоб відстань від краю столу до спинки крісла становила 0,5 м. Якщо в залі використовують дивани, то їх встановлюють біля стін і в центрі так, щоб утворилися ізольовані ложі.

2. Столові прибори, столова білизна та правила сервірування в ресторанных закладах

Столові прибори поділяють на основні і допоміжні. **Основні прибори** призначені для індивідуального користування, ними їдять, **допоміжні** – для колективного, за їх допомогою нарізують, розкладають або перекладають їжу із загального блюда в тарілки відвідувача. Виготовляють столові прибори з мельхіору і нержавіючої сталі. Прибори з мельхіору використовують для сервірування столу під час обслуговування банкетів, а з нержавіючої сталі – під час щоденного обслуговування.

До **основних** належать закубочні, рибні, столові, десертні і фруктові прибори, чайна і кавова ложки, виделки для раків, гарячих закусок із риби (кокільна). **Закубочний прибор** (ніж, виделка) подають до закусок усіх видів. Довжина ножа дорівнює приблизно діаметру закубочної тарілки. **Рибний прибор** (ніж, виделка) використовують під час уживання рибних гарячих страв. Рибний ніж тупий, нагадує лопатку, виделка має короткі зубчики і більше заглиблення між середніми зубчиками, щоб зручно було відокремлювати м'якоть від кісток. У разі відсутності спеціальних приборів для риби користуються двома виделками.

Столовий прибор (ніж, виделка, ложка) призначений для уживання перших і других гарячих страв. Довжина столового ножа дорівнює приблизно діаметру столової мілкої тарілки, довжина виделки, ложки – трохи менша. Столові ложки і виделки також використовують для перекладання закусок, других страв і гарнірів із загального блюда в тарілку споживача.

Десертні прибори (ніж, виделка, ложка) подають до десертів. Десертний ніж має вужче лезо, ніж закубочний, із загостреним кінчиком, його довжина приблизно дорівнює діаметру десертної тарілки, а десертної ложки і виделки – трохи менша. Десертний ніж і виделку подають до гарячих солодких страв, а ложку – до солодких страв, які не потрібно різати на частини (морозиво, десерти, приготовлені у фризери, муси, ягоди з молоком або вершками, желе).

Фруктовий прибор (ніж, виделка) менший за розміром від десертного. Виделка має два або три зубчики. Використовують прибор під час подачі плодів (яблук, груш тощо), кавунів, динь (рис. 1).

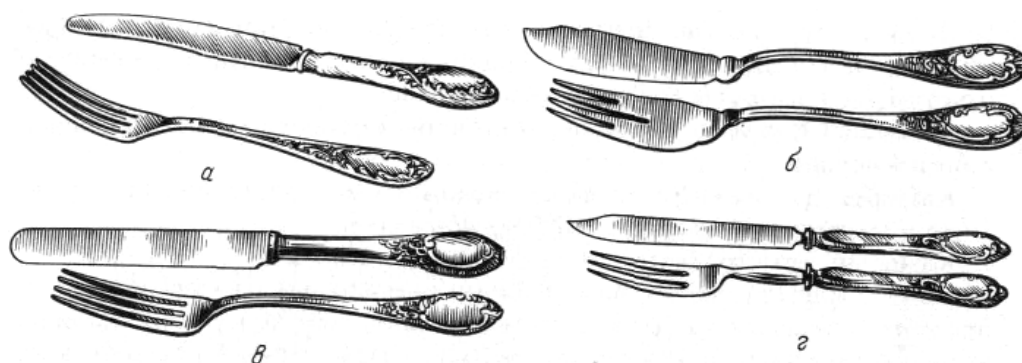


Рис. 1. Ножі та виделки: а – столові; б – рибні;
в – закубочні; з – десертні

Виделка для раків – довга, із двома зубчиками на кінці, її використовують для розбирання раків, крабів, омарів. **Виделка для устриць** має один із трьох зубчиків, лівий зубчик міцніший, призначений для відокремлення м'якоті устриці від черепашки. Кокільну виделку використовують під час уживання гарячих закусок із риби, три зубчики її коротші і ширші, ніж у десертної.

Ложки для їжі різноманітні і також мають різне призначення. Деякі з них:

– **ложка для їжі (столова)** (рис. 2 а) – для супів, що подаються у глибоких тарілках;

– **десертна ложка** (рис. 2 б) – для багатьох солодких страв, що подаються у креманках або у глибоких десертних тарілках, а також для супів, що подаються в бульйонних чашках;

– **чайна ложка** (рис. 2 в) – для гарячих напоїв (чаю, кави з молоком або вершками, какао), що подаються в чайних чашках або склянках. Чайну ложку цілком можна використовувати замість десертної;

– **кавова ложка** – для чорної кави, що подається в кавовій чашці.

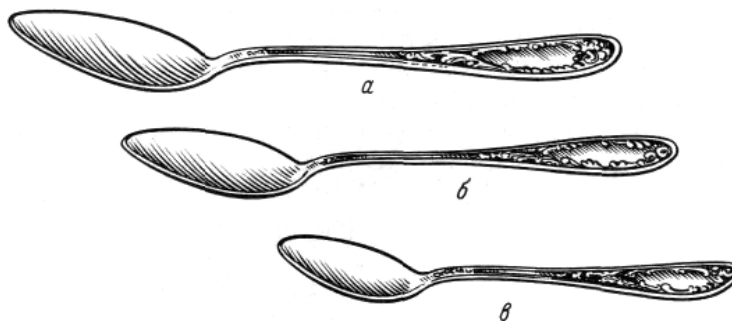


Рис. 2. Різновиди ложок: а – столова; б – десертна; в – чайна

Зрозуміло, усі вищезазначені прибори є персональними і під час сервірування столу їх кладуть перед кожним учасником застілля.

До допоміжних приборів належать:

– **лопатка** – для перекладання страв із м'яса;

– **кондитерська лопатка** – для перекладання тістечок, торта;

– **фігурна лопатка з прорізами** – для перекладання рибних гарячих, холодних страв, особливо заливної риби, яка завдяки прорізам у лопатці добре утримується на ній;

– **десертна фігурна лопатка** – для нарізування і перекладання солодких страв;

Особливості приміщень, сервірування та форми обслуговування

- **прибор для перекладання страв** (у вигляді лопатки і виделки зі з'єднаними кінцями ручок);
- **щипці для кондитерських виробів** (великі) – для перекладання борошняних кондитерських виробів;
- **щипці для спаржі** – для перекладання спаржі з решітки на тарілку, їх випускають у комплекті з решіткою для спаржі;
- **щипці для цукру** (маленькі) – для перекладання грудочок цукру з цукорниці в чашку відвідувача;
- **щипці для горіхів** – використовують для розколювання горіхів, мають міцні, плоскі гофровані зубчики із заглибленням для горіхів;
- **черпаки** – для порціонування перших, солодких страв і молока (місткістю 500, 250, 200 см³);
- **ніж-виделка** має серповидну форму із зубчиками на кінці, призначений для нарізування і розкладання сиру, який подають шматком;
- **ніж для масла** – має лезо у вигляді напівдуги, використовують для нарізування і перекладання вершкового масла;
- **ніж-пилка** – для нарізування лимонів;
- **лимонна виделочка** – для перекладання скибочок лимона, має два гострих зубчики;
- **дворіжкова виделочка** – для перекладання шматочків оселедця;
- **виделка-лопатка для шпротів** – для перекладання рибних консервів (шпротів, сардин), має широку основу у вигляді лопатки, п'ять зубчиків з'єднано в кінці перемичкою, що виключає деформування риби;
- **ложка для салатів** – для перекладання салатів із багатопорціонного посуду. За розміром вона більша за столову ложку, інколи її кінчик роблять у вигляді трьох зубчиків;
- **барна ложка** – для розмішування компонентів змішаних напоїв. Вона має довгу ручку (35–40 см завдовжки) із п'ятачком на кінці (рис. 3).

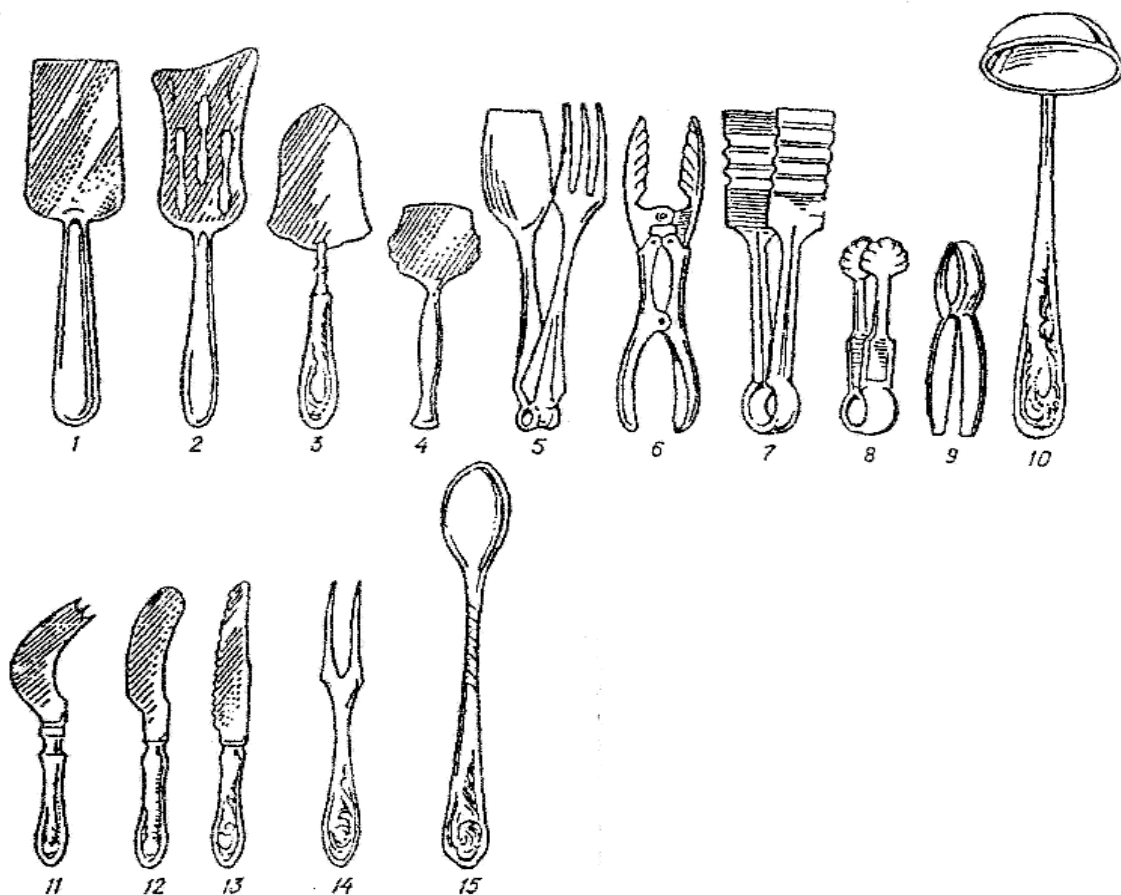


Рис. 3. Допоміжні столові прибори:

- 1 – лопатка для перекладання страв із м'яса;
- 2 – лопатка для перекладання страв із риби;
- 3 – лопатка для перекладання кондитерських виробів;
- 4 – лопатка для нарізування і перекладання солодких страв;
- 5 – прибор для перекладання страв; 6 – кондитерські щипці;
- 7 – щипці для спаржі; 8 – щипці для цукру; 9 – щипці для горіхів;
- 10 – черпак для порціонування перших страв;
- 11 – ніж-виделка для сиру; 12 – ніж для масла;
- 13 – ніж-пилка для нарізування лимонів;
- 14 – лимонна виделочка; 15 – барна ложка

Для їжі за столом використовують різноманітний **фарфоровий** або **фаянсовий посуд**:

- **закусочні тарілки** діаметром 200 мм – для всіх холодних і деяких гарячих закусок;
- **столові глибокі тарілки** (великі діаметром 240 мм та ємністю 500 см³ і малі діаметром 200 мм та ємністю 300 см³) – для всіх супів і каш, особливо для тих, що подають із молоком або рідким киселем;

– **бульйонні чашки** ємністю 250–300 см³ – для бульйонів, пюреподібних і деяких заправних супів, які подають із гарніром, нарізаним невеликими шматочками. Чашки бувають з однією або двома ручками, розташованими одна проти одної;

– **дрібні столові тарілки** діаметром 240 мм – для всіх других та гарячих страв. У деяких випадках тарілку підставляють під столову глибоку тарілку із супом, а на урочистих прийомах і банкетах – під закусочну тарілку.

Під малу столову тарілку із супом як підставну використовують закусочну тарілку.

Пиріжкові тарілки – для хліба, булочок, ватрушок, пампушок, грінок та інших хлібобулочних виробів, призначених кожному учаснику застілля. Пиріжкові тарілки, якщо застілля сімейне, а неофіційне, можна замінити паперовими серветками.

Десертні тарілки (дрібні і глибокі діаметром 200 мм) для солодких (десертних) страв від закусочних малих і глибоких столових тарілок відрізняються тим, що зазвичай розмальовані фруктами, ягодами і квітами. На десертних дрібних тарілках подають солодкі пироги, фрукти і ягоди, а також різні кондитерські вироби, а на десертних глибоких тарілках – так звані об'ємні солодкі страви (наприклад, мус, самбук) і солодкі каші з фруктами, варенням тощо. Десертні тарілки цілком можна замінити закусочними і малими столовими глибокими тарілками.

Кремани – металеві або скляні (рис. 4) використовують для багатьох солодких страв (киселів, компотів, фруктів або ягід у сиропі, морозива тощо). Кремани із солодкими стравами перед подачею на стіл ставлять на пиріжкові тарілки.

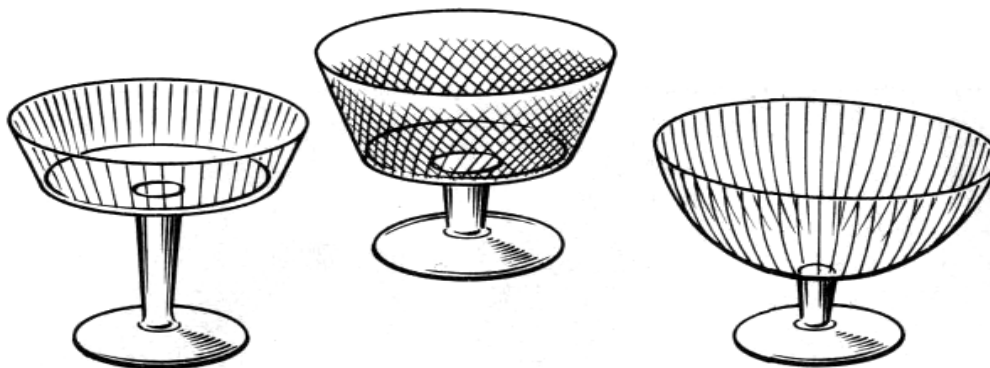


Рис. 4. Види скляних креманонок

Існує й інший посуд, у якому готують, подають страви і з якого його їдять. Це однопорційні пательні **кокотниці**.

Важко переоцінити призначення скляного посуду на столі, яке полягає не тільки в тому, щоб слугувати зручними ємкостями для подачі різноманітних напоїв, а й у тому, щоб прикрасити стіл, надати сувору урочистість столу офіційних прийомів, морозну свіжість і мерехтливу таємничість – новорічному столу, вишуканість і елегантність – столу, накритому до романтичної вечери, пишність і розкіш – весільному столу, підкреслити добротність і достаток ювілейних столів. Вплив іноземної культури позначився і на способі подачі вин і напоїв, змінилися розміри і форма фужерів, келихів і чарок, проте, традиційні способи займають гідне місце під час сервірування святкових столів. Кількість й асортимент скляного посуду залежать від того, які напої будуть запропоновані гостям. Якщо запланований один напій, наприклад мінеральна вода (сік, фруктовий напій), то в центрі за кожною тарілкою або правіше її, на лінії перетину верхнього краю тарілки з кінцем першого ножа, ставлять фужер.

Таку розстановку скла або кришталю в першому випадку називають **центровою**, а у другому – **правосторонньою**. Якщо замість води подають квас або морс, то замість фужера потрібно поставити кухоль, повернувши ручкою вправо.

Центрова і правостороння розстановки фужерів. Для ще одного напою – горілки або коньяку чи вина, шампанського – поруч із фужером, праворуч від нього, ставлять відповідний напою предмет сервірування – чарку або келих. За наявності, крім води, двох напоїв фужер ставлять на одну позицію лівіше центру тарілки, а поряд із ним правіше ставлять посуд для алкогольних напоїв. Для різних напоїв зазвичай використовується скляний посуд. Звичайно, графіни, бокали, фужери можуть бути зроблені з інших матеріалів – кераміки, металу тощо. Але зазвичай для певних напоїв використовують ємності певної форми, незалежно від матеріалу, з якого вони зроблені. Келихи і чарки можуть бути форми яблука або тюльпана, прямої і розгорнутої форми. Яблуко- і тюльпаноподібна форми келихів дають змогу розкрити аромат вина або коньяку у всій повноті. У таких бокалах подають густі, витримані вина. Прямі й розгорнуті форми більше підходять для ігристих і молодих вин, букет яких менш виражений.

Форма і розмір ніжки келиха також не випадкові. Висока пряма ніжка в келихів, призначених для напоїв, які п'ють теплими. Для охолоджених напоїв і вин призначені келихи з укороченою ніжкою. Іноді ніжка має булавоподібну форму з потовщенням для того, щоб тепло пальців не передавалося келиху і вино не грілося.

Слово «*келих*» у перекладі з французької означає «*банка*». Цей посуд з'явився у Франції у XVIII столітті. Келихи використовувалися для різних вин. Тепер ***келихом*** називають посудину ємністю 125–150 мл подовженої циліндричної, грушоподібної форми або у вигляді вази для ігристих вин. У келиха низька, широка ніжка. ***Фужер***, на відміну від келиха, має ємність 200–250 мл і використовується для фруктової або мінеральної води. Це циліндрична або така, що звужується догори, посудина без ніжки. ***Стакан*** схожий на фужер за формою і призначенням. Із нього п'ють пиво і холодні напої (води, чай).

Чарки можуть бути чашоподібної або витягнутої форми, з довгими і короткими ніжками. Ємність чарки зазвичай невелика – від 25 мл (лікерні) до 100 мл (рейнвейн і лафітні). Із чарок п'ють лікери, горілку, коньяк, вина тощо. Неважно помітити, що ємність келиха безпосередньо пов'язана з міцністю напою: що міцніший алкогольний напій, то менший стаканчик для його вживання. До речі, жоден гість не зобов'язаний пити: кожен повинен бути обережним і помірним, знати, скільки він може випити, не виходячи за межі пристойності і не ставлячи себе в незручне становище.

Якщо передбачається обійтися без алкогольних напоїв, то під час сервірування столу чарок, крім фужерів, не ставлять на стіл. Поруч із фужерами у цьому випадку ставлять конічну або циліндричну стопку для різних безалкогольних напоїв, асортимент яких визначається переліком поданих страв. Для тамування спраги найкраще підходить газувана або мінеральна вода. При цьому всі безалкогольні напої подають до столу охолодженими до 8–12°C.

Нижче наведено ***основні різновиди посуду для напоїв***.

Келихи для червоного вина (ємність 200–300 мл) і «***лафітні***» ***чарки*** (ємність 100–125 мл), призначені для червоних вин, є більш округлими, звужуються до краю і за формою нагадують тюльпан, який щойно почав розпускатися. У такій ємності вино швидше насичується

киснем і зможе порадувати витонченим ароматом. «Лафітні» чарки призначені для напівсухих, сухих і кріплених червоних вин, а для більш легких червоних вин використовуються келихи більшої ємності.

Келихи для білого вина (ємність 180–260 мл) і **«рейнвейн» чарки** для білого вина (ємність 75–100 мл). Келих для білого вина має більш пряму чашу, злегка витягнуту форму і звужується до краю. Келихи більшої ємності використовуються для легких солодких і напівсолодких білих вин, а «рейнвейн» призначені для напівсухих, сухих або кріплених білих вин.

«Рейнвейн» і «лафітні» чарки наповнюють вином на дві третини, а келихи з більшою ємністю – наполовину. Щоб температура тіла не нагрівала вино, слід тримати винний келих за ніжку. Якщо до того ж келих періодично похитувати, вино буде залишатися прохолодним й освіжаючим більш тривалий час. Оскільки білі вина частіше п'ють охолодженими, келих або чарка для білого вина має більш низьку ніжку, із цієї ж причини і чаша має менший об'єм. Спеціальні келихи для рейнських та ельзаських вин відрізняються більш високою і тонкою ніжкою, а ніжка келихів для кагору прикрашена спеціальним «колечком», придуманим спеціально для того, щоб дама могла елегантно притримувати такий келих своїм витонченим пальчиком.

«Мадерна» чарка або келих для десертних вин (ємність 50–75 мл) використовується для мадери, хересу, портвейну і десертних вин, причому напій у мадерну чарку не доливають на 0,5–1,0 см до краю. Іноді також рекомендують використовувати мадерну чарку для подачі коктейлів.

Лікерна чарка (ємність 30 мл) є маленькою краплеподібною чаркою на невеликій ніжці. Лікерні чарки з меншою ємністю (15–25 мл) можуть бути більш різноманітними за формою: конусоподібними, на високій ніжці, майже плоскими тощо. Такі чарки використовуються для подачі лікерів, а іноді в них наливають коньяк, якщо подають алкоголь до кави. За правилами етикету лікер прийнято подавати після обіду.

Келихи для шампанського. Існує три види посуду для подачі шампанського. Перший – тонкий і високий келих (ємність близько 180 мл) на довгій ніжці, за формою нагадує тюльпан, що злегка розпустився. Другий – келих-флейта (ємність 150–180 мл) – високий келих на ніжці

(може бути і високим, і низьким) із чашею, прямий біля основи і плавно розширюється догори приблизно від середини келиха.

Використовувати для шампанського високі вузькі келихи почали вже в позаминому столітті, оскільки така форма чаші сприяє утворенню бульбашок, які починають підніматися з дна келиха догори. Шампанське прийнято пити охолодженим, тому тримати бокал потрібно за ніжку. При цьому рука не має торкатися чаші, щоб не зігрівати її.

Третій вид келихів – шампанське блюдце, на відміну від першого, має дуже широку чашу об'ємом 120–300 мл. Такі келихи були популярні в минулому. За однією з легенд зобов'язані своєю формою королеві Франції Марії-Антуанетті, оскільки були виліплені за зліпком грудей цієї царської особи. Тепер такі келихи використовуються рідше, ніж фужери витягнутої форми. У формі шампанського блюдця зручно подавати змішані напої, в основу яких буде входити шампанське. Широка, відкрита форма дасть змогу сповна насолодитися ароматом напою і відчутти бульбашки шампанського. Проте тримати довго напій у такому келиху не вдасться – газу швидко вивітрюються.

Коньячний келих (ємність 240–360 мл) є кулястим келихом на низькій ніжці із чашею, що за формою нагадує тюльпан або яблуко, використовується для подачі коньяку або бренді. Бокал такої форми ідеально лягає в долоню, що дає змогу зігрівати напій теплом своїх рук, оскільки лише в цьому випадку коньяк розкриє повністю свій складний насичений аромат.

За правилами етикету келих (незалежно від його розміру) наповнюється не більш ніж на одну четверту чи п'яту об'єму. Пити коньяк рекомендують маленькими ковтками, відчуваючи при цьому, як із кожним ковтком він зігриває вас і наповнює відчуттям спокою.

Арманьячний келих (ємність 160–240 мл). Арманьяк можна подавати в коньячних келихах, хоча існує і спеціальний посуд для цього напою – арманьячні келихи. Напій має бути кімнатної температури, але якщо зігріти келих теплом своїх рук, смак арманьяку розкриється ще краще.

Бокал для віскі. Віскі подають у високому, прямому келиху без ніжки з масивним, товстим дном. У перетині келих утворює шести- або восьмикутник. За переказами такі келихи винайшли на Дикому Заході:

щоб знизити збитки від розбитого відвідувачами посуду, власники салонів розпилювали навпіл пляшки і використовували їх для подачі алкогольних напоїв. Наповнювати келих слід не більш ніж на одну третину. Зазвичай у віскі додають лід або содову воду, але деякі вважають за краще обходитися без цього.

Стопка для горілки (шот, джіггер) та інших гірких настоянок (ємність: стандартний об'єм – 35–50 мл, подвійна стопка – 90–100 мл) є невеликою, прямого перетину стопкою без ніжки, проте деякі вважають, що горілку і подібні міцні напої можна також подавати в невеликих (ємність 50 мл) чарках на ніжці, із чашею, що звужується або розширюється догори. За правилами етикету горілчану чарку рекомендують не доливати на 0,5 см до краю, тому що якщо наповнити її доверху, людина, піднімаючи чарку і підносячи її до рота, може розплескати вміст. Пити із стопки треба різко, щоб напій буквально кидало в задню частину горла, а потім негайно ковтати.

Склянки для пива. У минулому пиво подавали лише у глиняних кувалдах. У деяких країнах, наприклад, у барах Баварії ця традиція збереглась і донині. Зараз існує три види посуду для подачі пива. Перший – пивний келих ємністю 300–400 мл, що має вигляд класичного фужера – рівний високий келих-стакан на ніжці середньої висоти. Такий келих відрізняється від стаканів для тягучих і безалкогольних напоїв своєю формою.

Останні за висотою мають однаковий діаметр, а пивний бокал має пухляту стінку і нагадує бочонок із вузьким горлечком, завдяки чому з нього зручніше здувати піну. Другий – вишуканий тюльпаноподібний келих (іноді називають келих-тюльпан із «талією»), третій – пивний кувалда прямої форми або такий, що трохи звужується догори.

Чаша для гарячих алкогольних напоїв (ємність 160–180 мл) – це висока ємна чаша з ручками різноманітної геометричної форми, що за дизайном нагадує чайну чашку. Використовується для подачі гарячих алкогольних напоїв, таких, як ром, глог (напій, приготовлений із рому або коньяку та гарячої води із цукром), глінтвейн (напій, приготовлений із червоного вина з додаванням цукру і прянощів (кориця, гвоздика), іноді додають ром, коньяк, лікери, лимони). У ці чаші також розливають крешон (напій, що

складається із суміші вина, сиропу або лікеру і різних фруктових соків або фруктів, із додаванням сидру, шампанського, мінеральної води або інших газованих напоїв), але подають його охолодженим до температури 8–10°C.

Склянки для води та безалкогольних напоїв. Існує два види посуду для води та інших безалкогольних напоїв. Перший – фужер прямої форми на високій ніжці (об'єм чаші близько 200 мл), що використовується для подачі мінеральної або фруктової води, морсу. Другий – стакан (ємність 200–250 мл) прямий або такий, що розширюється догори, використовують для подачі лимонаду та інших безалкогольних напоїв. Крім того, такі склянки використовують для тягучих напоїв (соків, коктейлів), які прийнято пити через трубочку.

До столової білизни, якою користуються всі учасники застілля, зараховують скатертини, серветки, ручники і рушники. **Скатертини** – чисті, добре випрасувані й акуратно застелені – надають столу святкового, урочистого вигляду. Кінці скатертини мають звисати приблизно на 25–30 см, а з торців прямокутного столу – трохи більше. Однаково гарні полотняні білі і кольорові скатертини. Щоправда, є тут свої традиції: для урочистих випадків рекомендуються білосніжні, злегка підкрохмалені скатертини, а для чайного столу – кольорові. Скатертини можуть мати розміри 250 x 173, 173 x 173, 208 x 173, 280 x 173, 200 x 250 см. Банкетні скатертини підприємства шують самі, оскільки вони великих розмірів – 1730–1400 мм завширшки і від 3 до 12 м завдовжки. Для накривання столів під час організації банкету-фуршету використовують призбирану на шнурку тканину, яку прикріплюють до скатертини, що накриває стіл. Ця тканина має закривати відстань від кришки столу до підлоги. Тканина (здебільшого штучний шовк) може бути різного кольору (однотонна) – червона, блакитна, зелена тощо.

На столі з гарною деревною фактурою замість скатертин для кожного відвідувача кладуть серветки розміром 35 x 50 см, які замінюють наприкінці обслуговування. **Серветки** для сервірування столу виготовляють розміром 46 x 46 см (білі столові) і 35 x 35 см (чайні кольорові). Кількість таких серветок визначають, виходячи з кількості місць у залі (передбачають 5–6 шт. як запасні в разі забруднення). Серветки для відвідувачів видають із розрахунку

3–6 шт. на місце, запас столових приборів, чарок і тарілок не має перевищувати 20% від кількості місць (приблизно 3–4 шт. на місце).

У ресторанах гостям пропонуються лише полотняні серветки. Причому існує безліч способів їх складання, що залежить від характеру обслуговування. Так, її можна згорнути вчетверо або скласти у формі конуса ковпачка або конверта. І це ще не все. Відомі й інші прийоми складання салфеток – «парус», «космос», «віяло», «тюльпан» тощо (рис. 5). Однак у всіх випадках є безперечним дотримання однієї умови: серветка має бути згорнута так, щоб її можна було легко розгорнути. При цьому беруться до уваги і правила гігієни: що менше доторкнуться пальці офіціанта до серветки, то краще.

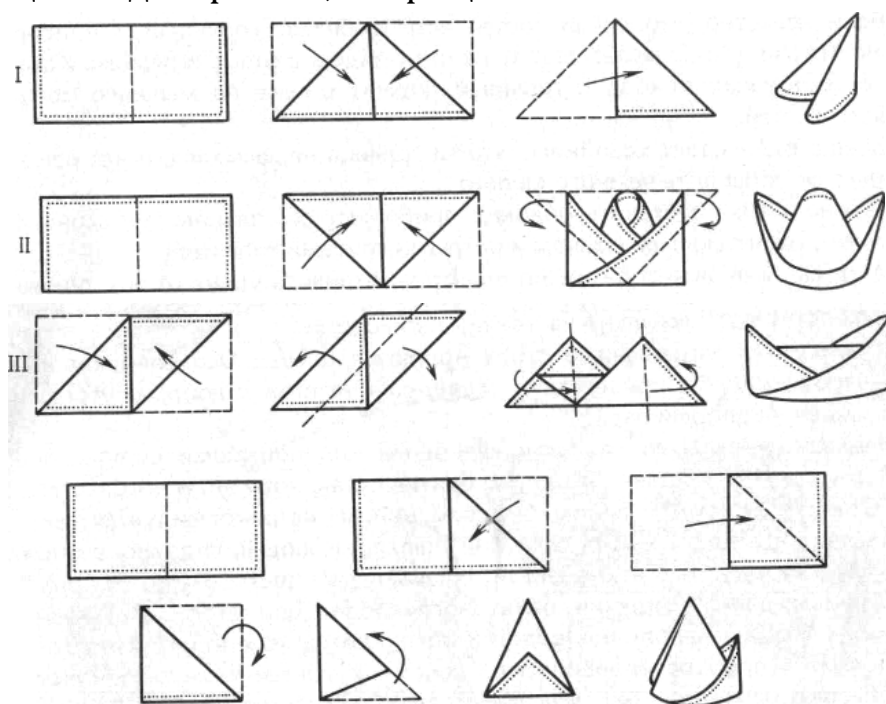


Рис. 5. Варіанти складання полотняних серветок

Під час сервірування столу до сніданку чи обіду зазвичай серветки складають учетверо, трикутником, навпіл і загортають рулетом. Згорнуті серветки кладуть кожному гостеві на закусочну тарілку.

Складені серветки розкладають на закусочні тарілки, інколи на стіл між ножем і виделкою (якщо немає закусочної тарілки).

Офіціанти використовують **рушники** під час подачі страв, їх виготовляють розміром 35 x 85 см із білого полотна. Рушники 1–2 м завдовжки і 40 см завширшки використовують для протирання і полірування посуду, витирання рук. На кожного офіціанта видають рушники (по 4–5 шт.) і рушники (2–3 шт.).

Особливості приміщень, сервірування та форми обслуговування

Після закінчення прибирання залу і розміщення меблів за дві години до відкриття ресторану, кафе, бару метрдотель або бригадир офіціантів чи черговий по залу офіціант отримує під розписку в сервізній посуд і прибори, а у приміщенні для зберігання столової білизни – скатертини, серветки, ручники і рушники. Предмети сервірування видають відповідно до кількості столів і норм оснащення. Кількість скатертин, необхідних для накривання столів (включаючи підсобні столики), визначають, виходячи з кількості столів у залі, і передбачають запас невеликої кількості скатертин (2–4 шт.).

Під час отримання посуду, приборів, білизни слід обов'язково звернути увагу на їх стан. Фарфоровий і скляний посуд має бути чистим, без тріщин і щербин; металевий посуд і прибори – чистими, без залишків їжі, недеформованими, без подряпин; скатертини, серветки, ручники – чистими, підкрохмаленими, відпрасованими. Тарілки заносять у зал стопками (глибокі по 10–15 шт., мілкі – по 15–20 шт.), келихи, чарки – на підносах, накритих тканинною серветкою, ніжками вгору, прибори – на підносі, накритому серветкою, зверху їх також накривають серветкою. Для полегшення праці офіціанти під час доставки посуду, приборів, білизни в зал використовують візки.

Запас столової білизни, посуду, приборів, отриманих до початку обслуговування, розміщують у серванті на визначених місцях для зберігання (кожен вид окремо) (рис. 6 а, б). Після роботи посуд, прибори, білизну повертають особі, яка видала їх, відповідно відмітивши про це в журналі обліку посуду, приборів, білизни.

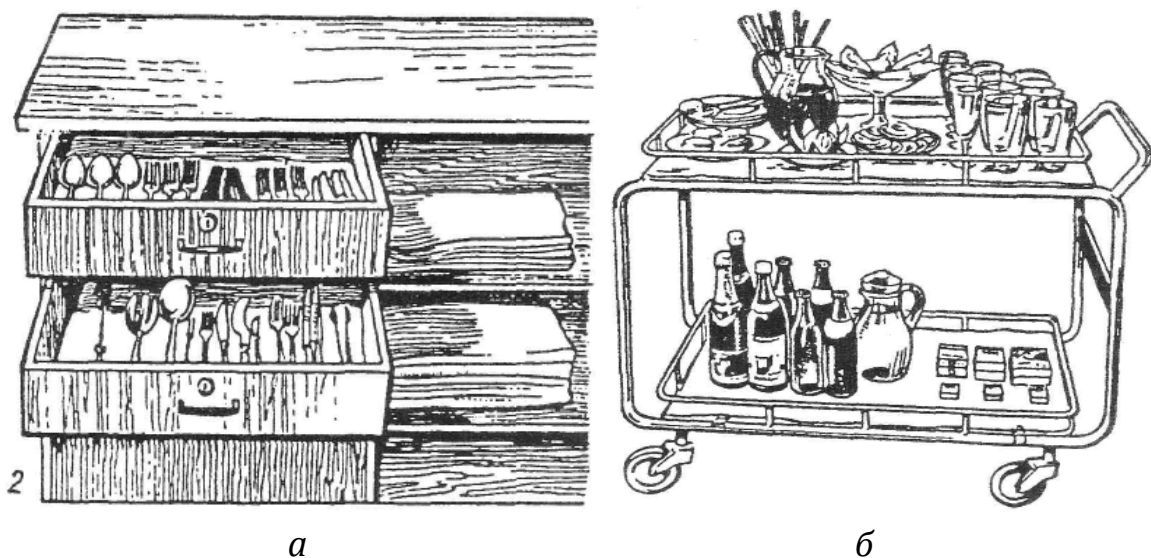


Рис. 6. Сервант офіціанта: а) загальний вигляд;
б) підготовлений до роботи

Якщо у процесі обслуговування спостерігалось биття, втрата посуду, приборів, то про це зазначають у журналі. Вартість посуду, який став непридатним із вини відвідувача, оплачується ним за рахунком, який виписує офіціант, а з вини обслуговуючого персоналу – працівником підприємства. Якщо посуд став непридатним у процесі обслуговування (з'явилися тріщини, щербини тощо), його списують за рахунок підприємства.

Підготовка столового посуду і приборів для сервірування столів. Посуд і прибори, призначені для сервірування, ретельно полірують до блиску чистим рушником, дотримуючись при цьому певних *правил*. Під час полірування тарілок їх тримають ребром через рушник лівою рукою, а правою, поступово покручуючи тарілку навколо осі, протирають другим кінцем рушника (*рис. 7*), потім протирають середину і дно тарілки.

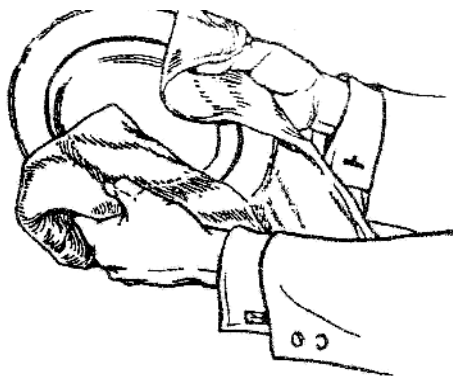


Рис. 7. Техніка полірування тарілки

Чарки, фужери протирають, тримаючи їх через ручник за основу лівою рукою (не можна тримати за ніжку, оскільки вона може відлаMATися), а правою, узявши другий кінець рушника, протирають усередині і зверху, потім ніжку та її основу. Ложки та виделки полірують так само, як і ножі, перевіряючи, чи не залишилося між зубцями виделки їжі (*рис. 8 а, б*).

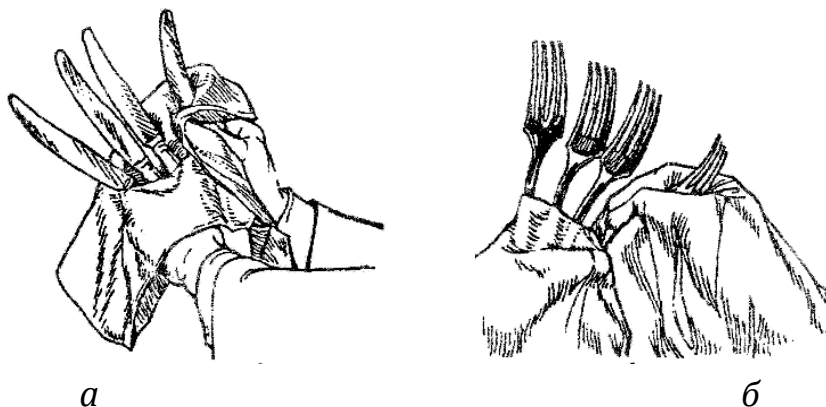


Рис. 8. Техніка полірування столових приборів: а) ножів; б) виделок

Вузькі келихи протирають так само, щільно заштовхуючи всередину вільний кінець рушника. Мокрий посуд і прибори спочатку протирають насухо, а потім полірують другим чистим і сухим рушником. Білі від води плями на посуді протирають спочатку вологим рушником, а потім полірують. Для полірування приборів рушник беруть у ліву руку, укладають у неї ручки приборів (ножі лезом уліво, виделки – зубчиками вниз) і ретельно полірують правою рукою поглиблення ложок, леза ножів, зубчики виделок і заглиблення між ними. Підготовлені посуд і прибори розміщують на підноси, накриті тканинною серветкою, зверху їх також накривають серветкою.

Одночасно підготовляють прибори для спецій, їх миють, витирають насухо щодня. Сільнички наповнюють на 3/4 об'єму просіяною сіллю. Поверхню солі вирівнюють, а край сільнички витирають рушником, у закритих сільничках отвір у дні закривають пробкою. Перець насипають у перечницю, отвір у дні закривають так само, як і у сільничках, пробкою. Гірчичницю наповнюють також на 3/4 об'єму і вставляють ложечку. На прохання відвідувачів на стіл подають також флакончики з оцтом та олією.

Сервірування столів – це завершальний етап у підготовці залу до обслуговування. Сервірування столу – це підготовка його до сніданку, обіду, вечері чи чаю, тобто правильне (в певному порядку) розташування всіх необхідних, відповідних стравам предметів – посуду, приборів, серветок тощо.

Сервірування столу має відповідати таким *вимогам*:

- відповідати заходу – сніданку, обіду, вечері, чаю, банкету, фуршету тощо;
- строго поєднуватися з меню закусок, страв і напоїв, що подаються;
- бути естетичним – гармоніювати з формою столу, скатертиною, серветками (формою їх згортання і кольором), інтер'єром;
- відображати тематичну спрямованість застілля, наприклад урочистості з приводу дня народження або зустрічі Нового року тощо;
- усі предмети сервірування мають бути розташовані відповідно до прийнятих правил.

Гарний чистий посуд, повний комплект усіх необхідних приборів, білосніжна столова білизна допоможуть прикрасити і сам

стіл, і всі приміщення, призначені для застілля, створити атмосферу урочистості і затишку, що є запорукою гарного апетиту і настрою.

Під час сервірування столу рекомендується дотримуватися певної *послідовності*:

- спочатку накривають стіл скатертиною;
- розставляють тарілки;
- розкладають столові прибори;
- ставлять скляний посуд;
- розкладають серветки;
- розставляють прибори зі спеціями, вази з квітами тощо.

Така послідовність дає можливість швидко і правильно розмістити необхідні предмети сервірування, не допускає биття посуду, особливо скляного і кришталевого.

Накривання столу скатертиною. Відпрасовані скатертини офіціант розкладає на кожний стіл. Потім скатертину, складену вчетверо, розгортає так, щоб у запросованому вигляді розмістити її вздовж довжини столу, обома руками бере край скатертини, яка знаходиться між зовнішнім пружком (який прилягає до столу) і середньою запросованою складкою, притримує її, викидаючи руки вперед. Потім опускає середню запросовану складку, акуратно натягуючи скатертину на кришку столу. Стіл невеликого розміру можна накрити скатертиною, узявши її за край і струсивши над столом. Скатертину має звисати з усіх боків столу приблизно на 25–35 см так, щоб пружок її досягав поверхні сидінь крісел (не нижче), а добре запросована середня складка скатертини проходила по осі столу.

Столи, що мають гігієнічне пластмасове покриття, скатертинами не накривають, у цьому випадку використовують тканинні серветки розміром 35 x 50 см. Серветки розкладають на столі проти кожного місця відвідувача, на них під час сервірування розміщують посуд і прибори.

Під час сервірування столу тарілками офіціант бере стопку (8–10 шт.) кожного виду тарілок окремо на ручник (або серветку) на ліву руку, а правою розкладає їх на столі. Кожну тарілку слід брати великим і вказівним пальцями, витягнутими в одному напрямку вздовж бортика, а рештою пальців підтримувати її. Під час сервірування столу мілкими столовими і закусочними тарілками

офіціант повинен переміщуватися вздовж столу справа наліво, а під час сервірування столу пиріжковими – зліва направо. Пиріжкові тарілки зручніше розміщувати лівою рукою, тримаючи ручник із стопкою тарілок у правій руці. Закусочну або столову мілку тарілку розміщують на відстані 2 см від краю столу. Бортики пиріжкових тарілок і столових мілких або закусочних мають бути на одній лінії від центру столу.

Сервірування столу приборами. З обох боків від мілкої столової або закусочної тарілки розкладають столові прибори. Для цього офіціант бере піднос або тарілку з підготовленими приборами на долоню правої руки, а лівою розкладає виделки (столову, рибну, закусочну) зубчиками догори. Потім перекладає піднос на долоню лівої руки, а правою рукою спочатку розкладає ножі (столовий, рибний, закусочний) лезом до тарілки і столову ложку (справа від тарілки) між закусочним і рибним ножами. Десертні прибори розміщують за закусочною тарілкою: ніж і ложку ручкою вправо, а виделку – ручкою вліво або у вигляді віяла (ніж, виделка, ложка).

Відстань між тарілкою і приборами, а також між самими приборами має бути 0,5 см. Усі прибори розміщують паралельно один до одного і перпендикулярно до краю столу. Відстань між кінцями ручок приборів і краєм столу така сама, як і в тарілок, – 2 см.

Кількість і назви приборів, які використовують для сервірування, визначають, виходячи з меню. Так, якщо в меню передбачено лише холодні закуски, то стіл сервірують закусочними приборами, якщо в нього входять холодні закуски і другі гарячі м'ясні страви, то закусочними і столовими. Якщо меню включає закуски, гарячі страви з м'яса і риби, то стіл сервірують закусочними, рибними і столовими приборами.

Сервірування столу скляним (кришталевим) посудом для напоїв. Скляний (кришталевий) посуд для напоїв розміщують за закусочною тарілкою (відстань між ними і краєм тарілки не менш ніж 0,5–1,0 см) або на лінії перетину верхнього краю тарілки з кінцями ножів. Кількість та асортимент предметів із скла (кришталю), необхідних для сервірування, залежать від асортименту напоїв, які замовив відвідувач. Скляним (кришталевим) посудом для напоїв стіл сервірують із підноса або з руки, при цьому фужери, келихи і чарки слід

брати лише за ніжки. Під час сервірування з підноса відполіровані фужери, келихи, чарки (кожний вид окремо) ставлять на покриті серветкою підноси (краще перевернутими). Піднос із посудом офіціант тримає на долоні лівої руки і, пересуваючись уздовж столу (справа наліво), правою рукою розміщує фужер або келих, чарки (зліва направо). За широкого асортименту замовлених напоїв (на банкеті) усі інші предмети зі скла або кришталю для напоїв розставляють у другому ряду. Більше трьох предметів в один ряд ставити не прийнято.

Під час сервірування з руки офіціант бере фужери (келихи, чарки) між пальцями лівої руки (рука повернута долонею вгору), а правою – по черзі кожний фужер (келих, чарку) ставить на стіл (рис. 9).

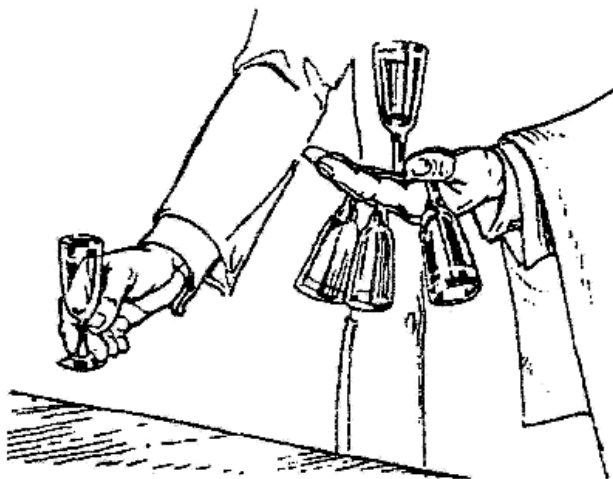


Рис. 9. *Схема сервірування столу фужерами з руки*

Прибори для спецій із сіллю і перцем розміщують у середній частині столу на спеціальних підставках або на піріжковій тарілці. Прибором із гірчицею, олією і оцтом стіл не сервірують, їх подають на прохання гостей.

Сервірування столу може бути попереднім і додатковим. Попереднє сервірування передбачає мінімальну кількість предметів, які можуть бути використані за подальшого виконання замовлення. Набір предметів для попереднього сервірування встановлює на кожному підприємстві метрдотель на основі вивчення споживчого попиту й асортименту закусок, страв і напоїв, записаних у меню. Попереднє сервірування столу може бути різним і залежить від характеру обслуговування (сніданок, обід, за обіднім або комплексним меню, вечірнє обслуговування за меню порціонних страв, обслуговування банкету).

Керуючись основними правилами, офіціанти можуть творчо підходити до сервірування столу. При цьому варто пам'ятати про тематичну та естетичну спрямованість підприємства, національні особливості, потребу створення комфортних умов для відвідувачів.

Для сніданку стіл сервірують піріжковою тарілкою, яку ставлять зліва, відступивши від краю столу 8–8,5 см, закусочними приборами (виделкою і ножем). Виделку кладуть зліва від того місця, де стоятиме тарілка, в якій подаватимуть закуски, зубчиками вгору, ніж – справа, лезом до тарілки. Прибори розміщують на відстані 2 см від краю столу, між ними кладуть серветку. Строго проти кожного стільця ставлять закусочну тарілку. Це сервірування можна доповнити фужером, чайною ложкою, закусочною тарілкою (якщо закуски подають у салатниках), ножем для масла (рис. 10).

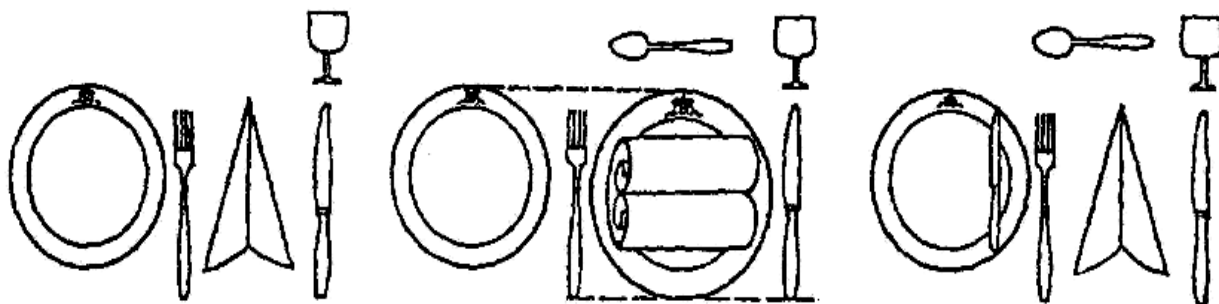


Рис. 10. Варіанти попереднього сервірування столу для сніданку

Посередині столу ставлять прибори для спецій. Потрібно перевірити, щоб спеції були сухими і легко висипалися з дрібних отворів закритих сільничок, перечниць. Отвори ж, через які спеції засипають, мають бути міцно закриті пробками. В урочистих випадках сіль і перець ставлять у відкритих сільничках і перечницях, а на кожен прибор кладуть ложку опуклістю вгору. І закриті, і відкриті прибори із сіллю і перцем ставлять у середній частині столу на спеціальних підставках. До речі, насипати в сільничку занадто багато солі не потрібно. Дрібна столова сіль, як відомо, легко зволожується. Подавати ж на стіл таку сіль не рекомендується. Якщо відомо, що серед гостей є любитель гірчиці, то прибор із нею (гірчицю з ложкою) ставлять на стіл поряд із сіллю і перцем. До речі, у ресторанах прибор із гірчицею подають лише за бажанням будь-кого з гостей. Поряд із приборами зі спеціями також ставлять флакони з оцтом, рослинною олією і гострими соусами

(наприклад, кетчуп). І тут не обійтися без порад. Щоб відрізнити оцет від соняшникової олії, додають кілька крапель червоного вина. Щоб прибрати помутніння соняшникової олії, рекомендується всипати в неї зовсім небагато, буквально на кінчику ножа, солі.

Для обіду стіл можна засервірувати пиріжковою тарілкою, столовими приборами (виделкою, ножом і ложкою), фужером і серветкою, оскільки обов'язковою складовою його частиною (з 12 до 17 год) для більшості відвідувачів є перші і другі гарячі страви. Якщо відвідувач замовляє закуску, то сервірування доповнюють закускою тарілкою і закусочними приборами (ножем і виделкою). Посередині розміщують прибори для спецій і вазочку з квітами.

Попереднє сервірування до вечері має бути більш святковим, урочистим. Відвідувачі зазвичай замовляють закуску, другі гарячі страви, напої. Тому стіл сервірують закускою і пиріжковою тарілками, закусочними і столовими приборами (ножі і виделки), фужером, келихом, чаркою, гарно складеною тканинною серветкою, яку кладуть на закускою тарілку. Посередині ставлять прибори для спецій і вазочку з квітами.

Під час сервірування столу з нагоди особливих урочистостей спочатку як підставку ставлять дрібні столові тарілки, а на них – закусочні тарілки. Щоб закусочна тарілка не ковзала по дрібній столовій, кладуть між ними серветку. При цьому потрібно дотримуватися тієї відстані від краю столу до краю тарілки, що і під час розстановки закусочних тарілок.

Потім на відстані 5–15 см зліва від закусочних (або дрібних столових тарілок) ставлять пиріжкові тарілки, пам'ятаючи при цьому, що їх центр має знаходитися на одній лінії (рис. 11).

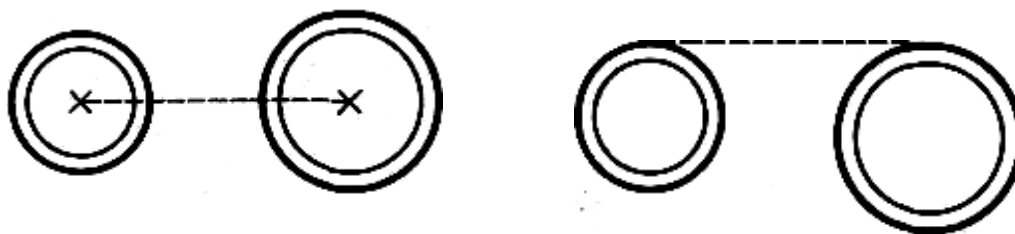


Рис. 11. Знаходження центру тарілок від краю столу

Прибори. Кількість використовуваних ножів, виделок і ложок залежить від складу меню сніданку, обіду і вечері. Праворуч від

тарілок (закусочних або дрібних столових) розкладають ножі в такому порядку: ближче до тарілки – столовий ніж, правіше, поряд із ним – рибний ніж й останнім – закусочний ніж. Усі ножі мають бути звернені лезом до тарілки (рис. 12).



Рис. 12. Положення та сервірування ножів щодо тарілки

Якщо потрібно подати гостям суп, то між закусочним і рибним ножами потрібно покласти ложку (столову або десертну залежно від того, який суп подається) носиком угору. Якщо рибної страви не буде, то ложку кладуть між закусочним і столовим ножами. Зліва від тарілок розкладають відповідні до ножів виделки, причому зубцями вгору – столову, рибну і закусочну.

Відстань між тарілкою і приборами, а також між самими приборами має бути приблизно 0,5 см. Усі прибори необхідно розташовувати строго паралельно один одному і перпендикулярно до краю столу. Відстань між кінцями ручок приборів і краєм столу така сама, як і в тарілок, – 1,5–2 см.

Якщо, наприклад, страви, які вибрав гість, включають закуски, суп і дві другі гарячі страви з риби і м'яса, то стіл сервірують відповідно до закусочних приборів, ложкою (столовою або десертною залежно від виду супу), ножами і виделками для риби та столовими ножами і виделками. Десертні прибори розкладають перед тарілкою (дрібною столовою або закусочною) у такому порядку від тарілки до центру столу: ніж, виделка, ложка. При цьому ніж і ложку кладуть ручками вправо, а виделку -- уліво (рис. 13).

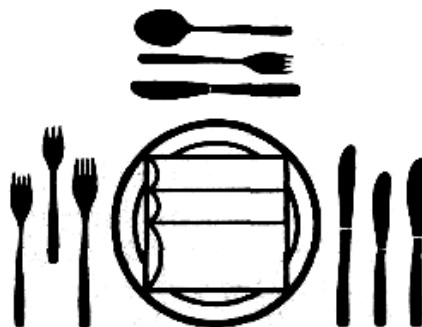


Рис. 13. Схема сервірування столу приборами

Десертний прибор залежно від складу десерту можна використати неповністю, а частково. Наприклад, якщо подається на десерт одна солодка страва, скажімо, компот або кисіль, то знадобляться для сервірування лише десертні ложки. Якщо ж подаються ще й фрукти (яблука, груші, персики) або які-небудь кондитерські вироби (наприклад, торт «Наполеон»), то, крім ложок, знадобляться ще й десертні ножі та виделки. Якщо десерт складається лише з фруктів або кавуна чи дині, то замість десертних приборів кладуть лише десертні ніж і виделку.

Скло. Здавна неодмінним атрибутом святкового столу є різні напої. Для їх уживання використовують зазвичай скляний або кришталевий посуд, кількість та асортимент якого залежать від того, які напої пропонуються гостям. Для подачі води (мінеральної або фруктової) і пива в центрі за кожною тарілкою або правіше її, на лінії перетину верхнього краю тарілки з кінцем першого ножа, ставлять фужер. Якщо замість води подають гостю квас або морс, то замість фужера потрібно поставити кухоль, повернувши його ручкою вправо. Для подачі другого напою, наприклад коньяку або горілки, вина або шампанського, поруч із фужером, праворуч від нього, ставлять відповідний напою предмет сервірування – чарку або келих. За наявності, крім води, двох напоїв фужер ставлять на одну позицію лівіше центру тарілки, а поряд із ними правіше ставлять посуд для алкогольних напоїв.

На банкетах, наприклад, коли асортимент напоїв значний, усі наступні предмети зі скла або кришталю для напоїв розставляють у другому ряду, оскільки ставити в одному ряду більш ніж три предмети не прийнято (рис. 14).

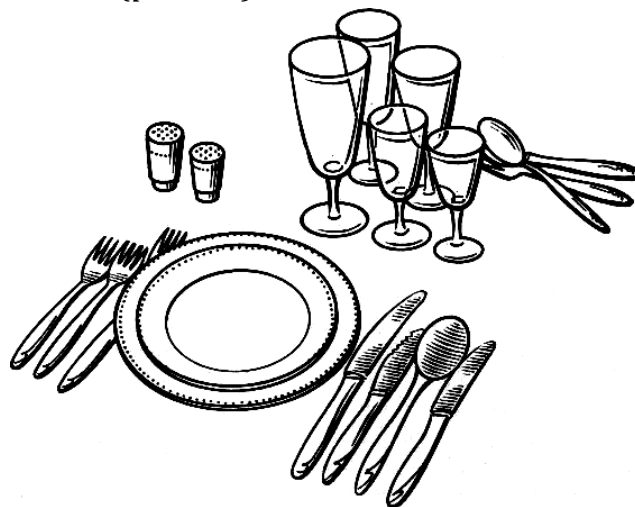


Рис. 14. Повне сервірування столу для одного учасника банкету

Таке сервірування, яке називається *повним*, використовується лише в особливо урочистих випадках. До речі, на таких урочистих обідах зазвичай не подають суп, а отже, і кріплене вино до нього. Відстань між чарками, а також між чарками і тарілкою має бути не менш ніж 0,5–1 см.

Під час обслуговування банкетів стіл сервірують згідно з меню замовлення. При цьому не має бути зайвих предметів сервірування. Варто пам'ятати, що двома однаковими предметами сервірування – тарілками, приборами, чарками, навіть якщо вони необхідні згідно з меню замовлення, стіл не сервірують. На стіл ставлять лише по одному предмету кожної назви, а після їх використання прибирають і замінюють такими самими предметами. Так, якщо в меню передбачено дві закуски – рибну і м'ясну, то стіл сервірують однією закусочною тарілкою й одним закусочним прибором (ножем і виделкою). Після того як відвідувач з'їсть рибну закуску, офіціант прибирає використані закусочну тарілку, прибори та перед подачею м'ясної закуски ставить чисті. Під час сервірування столу не можна ставити відразу дві закусочні тарілки (одна на одну) і класти два закусочних прибори.

Чудовою окрасою столу є квіти. Особливо вони гарні вранці, немовби вітають тих, хто сідає за стіл, із добрим ранком і налаштовують на добрий лад. Невисокі вази зі свіжими садовими чи польовими квітами (по 3–7 шт. у кожній) ставлять зазвичай у центрі столу, хоча це і необов'язково. Ставити вази з великим букетом квітів не рекомендується, адже квіти не мають затуляти собою ні страви, ні гостей. Дуже гарні так звані «плаваючі» квіти, особливо рекомендовані для прикраси банкетного столу. Для цього невисокі, плоскі судини наповнюють водою і занурюють у них лише суцвіття.

Поруч зі столовими приборами можна покласти бутоньєрки з квітів без різкого запаху. Зрозуміло, стебла у квітів мають бути сухими, щоб на скатертині не залишалось плям. Для прикраси столу придатні будь-які квіти. До речі, гарними є не лише традиційні троянди і гвоздики, а й польові квіти, нехитрі і невибагливі, а восени або взимку цілком можна використовувати листя, невеликі гілочки з плодами, гілки сосни, ялини.

3. **Форми обслуговування відвідувачів ресторанних закладів**

Основною формою обслуговування відвідувачів у всіх типах їдалень, закусточних, кафе (крім підприємств першої і вищої категорій) є **самообслуговування**. У процесі самообслуговування відвідувачі самостійно беруть на роздачі столові прибори, холодні страви і закуски, солодкі страви і напої, кондитерські вироби. Гарячі страви роздавальники порціонують безпосередньо перед їх відпусканням. Відвідувачі ставлять відібрані страви на піднос, переміщують їх уздовж роздачі до вузла розрахунку, а після розрахунку переносять до обідніх столів.

У процесі самообслуговування застосовують **кілька способів оплати страв і виробів: попередня оплата, абонементна система розрахунку, оплата після вживання їжі, оплата безпосередньо після отримання продукції**. Самообслуговування з попередньою оплатою організують на тих підприємствах харчування, де встановлена універсальна роздавальна лінія. Відвідувачі, зайшовши до залу, спочатку ознайомлюються з асортиментом страв у меню, потім на кожну вибрану страву отримують чек у касі. Із цим чеком підходять на роздачу для отримання вибраних страв. Роздавальниця перед відпуском страви приймає чек, переглядає його і наколює на відповідну наколку.

Ця форма обслуговування дає можливість вести облік продукції у стравах, проте для відвідувачів створюються незручності, оскільки вони двічі стають у чергу (до каси і на роздачі). Самообслуговування з абонементною системою розрахунку (по чеках або талонах абонементів) за укомплектовані обіди є різновидом самообслуговування з попередньою оплатою і має свої переваги: відвідувачі звільняються від щоденних розрахунків, оскільки попередньо купують собі за готівку чеки або абонементи в їдальні чи за місцем роботи, навчання. Ця форма самообслуговування найбільш перспективна для робітничих, студентських і шкільних їдалень.

Самообслуговування з оплатою після отримання страв і після вживання їжі організують на тих підприємствах, де встановлена спеціалізована роздавальна лінія. Для оплати після отримання страв у

кінці лінії встановлюють касу. Відвідувачі вибирають страви, роздавальниця швидко їх обслуговує, оскільки вони звільняються від отримання і переглядання чеків. Розрахунок за страви і вироби здійснює касир. У процесі самообслуговування з оплатою після вживання їжі відвідувачі проходять уздовж роздавальної лінії, отримують страви і сумарний чек касира, який не оплачують. Оплату проводять під час виходу після отримання чека із залу. Застосування цієї форми пов'язано зі збільшенням кількості касирів-контролерів. Самообслуговування з безпосереднім розрахунком організують у буфетах, барах, кафетеріях. Для цієї форми властиві одночасність процесів вибору, отримання та оплати вартості готової продукції. Відпускає продукцію, проводить розрахунок один працівник (бармен, буфетник, продавець).

У ресторанах, кафе, барах першої і вищої категорій відвідувачів обслуговують офіціанти. Залежно від кількості операцій, які виконує офіціант, розрізняють повне або часткове обслуговування. За повного обслуговування всі операції (оформлення замовлення і доставка продукції в зал, подача страв і напоїв, прибирання використаного посуду і приборів, розрахунок із відвідувачами) здійснюють офіціанти так само, як і на банкетах і прийомах, а також у процесі обслуговування відвідувачів у вечірній час.

Офіціанти частково обслуговують у денний час у ресторанах, де реалізують експрес-обіди. Офіціанти доставляють продукцію в зал, ставлять страви на стіл. За столом відвідувачі обслуговують себе самі. Розрахунки з відвідувачами може проводити офіціант або касир. Часткове обслуговування здійснюють офіціанти також у процесі обслуговування на зразок «шведський стіл». Відвідувачам дається можливість самим вибирати закуски, страви, вироби в будь-якій кількості. Страви розміщують на довгому столі у визначеному порядку. Перед кожною стравою кладуть прибори для їх перекладання. Чистий столовий посуд розміщують по краях столу або на підставному столі. У цьому ж залі розміщують обідні столи, які безпосередньо сервірують столовими приборами і фужерами. Оплату за харчування, однаково для всіх відвідувачів, за цієї форми обслуговування проводять під час входу в цей зал. Сервірування столів і прибирання використаного посуду, приборів, серветок здійснюють офіціанти.

За способом розрахунку обслуговування офіціантами поділяються на дві форми: з попереднім і подальшим розрахунком. **Форма обслуговування офіціантами з попереднім розрахунком** має три різновиди: перший – відвідувачі, ознайомившись із меню, оплачують за вибрану продукцію в касі, яка розміщена у вестибюлі, й отримують чеки на харчування; другий – передбачає придбання абонементів і талонів на комплексні види харчування; третій – розрахунок на обслуговування оплачується попередньо, згідно із замовленням.

У процесі обслуговування офіціантами з подальшим розрахунком вартість страв і напоїв, які подавалися, оплачується наприкінці обслуговування. Розрахунок з відвідувачами може бути готівковим і безготівковим. Останній застосовують під час обслуговування іноземних туристів, спортсменів.

Залежно від організації праці офіціантів обслуговування може бути індивідуальним і бригадним. **За індивідуальної форми обслуговування** за кожним офіціантом закріплюють кілька столів (місць), він виконує всі елементи техніки обслуговування (приймання замовлення, передача його на виробництво і в буфет, досервірування столу в разі потреби, послідовне виконання замовлення з дотриманням правил подачі закусок, страв і напоїв, розрахунок із відвідувачами і підготовка до зустрічі нових відвідувачів). Ця форма обслуговування має кілька недоліків: офіціант мало часу проводить у залі, більшість часу витрачає на пробивання чеків, отримання посуду із сервізної, передачу замовлення на виробництво, отримання страв і напоїв та інші підсобні операції. Тому він не завжди може на першу вимогу відвідувача підійти до столика і прийняти додаткове замовлення, дати консультацію чи розрахуватися з ним.

За бригадної форми обслуговування офіціантами вищезазначені недоліки виключаються. Бригадир офіціантів перебуває весь час у залі: він зустрічає відвідувачів, приймає й оформляє замовлення, досервіровує столи відповідно до замовлень, обслуговує у процесі подачі страв і розраховується з ними. Решта членів бригади виконує замовлення, прибирає використаний посуд і прибори. Обов'язки між ними розподіляються відповідно до їх кваліфікації. Бригадна форма обслуговування підвищує культуру обслуговування, відповідальність кожного члена бригади за виконання своїх обов'язків.

Важливу роль в активізації споживачів відіграє реклама закладу. **Реклама сучасного підприємства масового харчування** – це інформація про місце розташування підприємства, послуги, що надаються в ньому, асортимент продукції, що реалізується. Реклама має сприяти створенню позитивної думки про підприємство з метою залучення відвідувачів. Для реклами підприємства масового харчування застосовують різні засоби: вивіски і вітрини, плакати, транспаранти і панно, газети, радіо і телебачення. Реклама підприємства завжди починається з його зовнішнього оформлення, яке має бути індивідуальним для кожного підприємства, гармонійно вписуватися в екстер'єр, виконувати інформаційну, естетичну та рекламну функції.

Вивіска – це важливий елемент вуличної реклами, її розміщують вертикально або горизонтально на фасаді будівлі, або у площині, перпендикулярній до нього так, щоб вона читалася, привертала увагу перехожих, ознайомлювала їх із типом підприємства, його спеціалізацією, режимом роботи. Часто застосовують світлові та газосвітні вивіски, які ефективні увечері.

Вітрина – це вікна підприємства, які є важливим джерелом рекламної інформації про тематичну спрямованість підприємства (характерний асортимент напоїв, закусок, десертів), послуги, які надаються в ньому, його спеціалізацію. На віконному склі розмішують прозорі кольорові фотоплівки з різними малюнками і фотографіями, що відображають індивідуальні особливості підприємства, виставляють рекламні панно, декорації. Як доповнення до оформлення вітрини застосовують квіти, різні рослини. Віконні вітрини мають доповнювати вивіску і становити з нею єдине ціле. Вони мають привертати увагу перехожих, зацікавлювати їх, викликати бажання відвідати це підприємство. Панно, транспаранти розміщують поблизу підприємства, а інколи і під час входу в нього. Відомості про послуги та асортимент продукції підприємства, яке відкрилося нещодавно, подаються більш докладно. Плакати містять дані про місце розташування підприємства, режим його роботи, асортимент продукції, форму обслуговування, послуги. Рекламний текст плаката має бути лаконічним, складатися з двох-трьох фраз, написаних великим та яскравим шрифтом. Рекламні плакати вивішують уздовж автостради, вони мають прочитуватися з вікон транспорту, що рухається.



Питання для контролю

1. Дайте характеристику приміщень для обслуговування відвідувачів закладів ресторанної сфери.
2. Укажіть особливості обладнання барної стійки.
3. Опишіть столові прибори, які використовуються в ресторанах.
4. Виділіть варіанти столової білизни в рестораних закладах.
5. Охарактеризуйте підготовку столового посуду і приборів для сервірування столу.
6. Назвіть основні правила сервірування столу.
7. Проаналізуйте форми обслуговування відвідувачів у ресторанах.
8. Визначте функціональне призначення скляного посуду.
9. Зазначте основні вимоги до сервірування столу.
10. Назвіть послідовність, якої треба дотримуватися під час сервірування столу.
11. Укажіть вимоги до розміщення меблів у залі ресторанного закладу.



Тести для контролю

1. Аванзал – це приміщення для:

- 1) уживання їжі і відпочинку гостей;
- 2) зустрічі гостей або чекання;
- 3) розміщення верхнього одягу, сумок гостей;
- 4) відпускання гарячих напоїв (кави, чаю, какао, шоколаду).

2. Кількість секційних металевих двосторонніх вішалок із розсувними кронштейнами у приміщенні гардероба становить:

- 1) 7–10 штук на 1 м;
- 2) 5–7 штук на 1 м;
- 3) 3–4 штуки на 1 м;
- 4) 10–12 штук на 1 м.

3. У великих ресторанах обладнують буфети трьох видів. Один із них основний. Його функція:

- 1) для приготування і відпускання кави, чаю, какао, шоколаду;
- 2) для зберігання, нарізування і відпускання хліба;
- 3) для зберігання і відпускання столового посуду з фарфору, скла, кришталю, металу, столових приборів, столової білизни;
- 4) для підготовки і відпускання продукції (води, пива, вино-горілчаних виробів, плодів та ягід, кондитерських і тютюнових виробів).

4. Раціональні розміри столів для ресторанів, їдалень, кафе і барів (за висотою):

- 1) 1000–1100 мм;
- 2) 900–1050 мм;
- 3) 700–850 мм;
- 4) 740–750 мм.

5. Барна стійка – це робоче місце бармена, де він:

- 1) готує гарячі страви для споживачів;
- 2) одержує замовлення від споживачів, які передає на кухню;
- 3) готує напої, десерти, коктейлі, закуски і відпускає продукцію споживачам;
- 4) відпускає споживачам тістечка, фрукти, алкогольні напої.

6. Послідовність підготовки ресторану до обслуговування відвідувачів:

- 1) попереднє сервірування столів; прибирання приміщень; отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів; розміщення меблів;
- 2) прибирання приміщень; розміщення меблів; отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів;
- 3) розміщення меблів; прибирання приміщень, отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів;
- 4) отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів; прибирання приміщень; попереднє сервірування столів.

7. Квадратні столи в залі ресторану краще встановлювати:

- 1) по діагоналі або в шаховому порядку;
- 2) рядами паралельно один до одного;
- 3) в хаотичному порядку;
- 4) по колу.

8. Головний прохід у залі має бути не менш ніж:

- 1) 3,0–4,0 м;
- 2) 2,0–3,5 м;
- 3) 1,5–2,0 м;
- 4) 1,2–1,5 м.

9. До основних столових приборів належить:

- 1) виделка для раків;
- 2) щипці для цукру;
- 3) лимонна виделка;
- 4) ложка для салатів.

10. Столові прибори з такими характеристиками, як: ніж тупий, нагадує лопатку, виделка має короткі зубчики і більше заглиблення між середніми зубчиками, призначені для:

- 1) плодів (яблук, груш тощо), кавунів, динь;
- 2) гарячих рибних страв;
- 3) перекладання закусок, других страв і гарнірів із загального блюда в тарілку споживача;
- 4) гарячих солодких страв.

11. Ручники, які використовують офіціанти під час подачі страв, мають розміри:

- 1) 25–85 см;
- 2) 30–80 см;
- 3) 35–85 см;
- 4) 40–90 см.

12. Відстань між тарілкою і приборами, а також між самими приборами має бути:

- 1) 2,5 см;
- 2) 1,0 см;
- 3) 1,5 см;
- 4) 2,0 см.

13. Квіти, які використовують для сервірування столу, можуть бути:

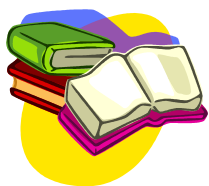
- 1) пластикові;
- 2) паперові;
- 3) садові та польові;
- 4) пластикові, паперові, садові та польові.

14. «Лафітні» чарки (ємність 100–125 мм) призначені для:

- 1) подачі лікерів, іноді в них наливають коньяк, якщо подають алкоголь до кави;
- 2) напівсухих, сухих і кріплених червоних вин;
- 3) легких солодких і напівсолодких білих вин;
- 4) десертних вин і подачі коктейлів.

15. Грог – це напій, приготовлений із:

- 1) червоного вина з додаванням кориці і гвоздики;
- 2) суміші вина, сиропу або лікеру та різних фруктових соків або фруктів із додаванням цукру, шампанського або інших газованих напоїв;
- 3) морсу, мінеральної або фруктової води;
- 4) рому або коньяку та гарячої води з цукром.



Рекомендована література

1. Архипов В. В. Гостинично-ресторанний сервіс: особенности культури и традиций питания народов мира : курс лекцій : учеб. пособие / В. В. Архипов, Е. И. Иванникова. – К. : Атика, 2005. – 216 с.

2. Банько В. Г. Будівлі, споруди, обладнання туристичних комплексів та їх експлуатація : навч. посіб. / В. Г. Банько. – К. : Центр інформ. технол., 2006. – 292 с.

3. Бородюк Н. Під Євро готелів у Польщі не будували / Н. Бородюк // Урядовий кур'єр. – 2012. – № 36, 24 лютого. – С. 6.

4. Волков Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов. Серия «Высшее профессиональное образование» / Ю. Ф. Волков. – 2-е изд. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2004. – 352 с.

5. Дейниченко Г. В. Оборудование предприятий общественного питания : справочник / Дейниченко Г. В., Ефимова В. А., Постнов Г. М. – Х. : Торнадо, 2003. – Ч. 2. – 380 с.

6. Долгополова С. В. Новые кулинарные технологии / С. В. Долгополова. – М. : ЗАО «Издательский дом „Ресторанные ведомости”», 2005. – 275 с.
7. Дядечко У. О. Дослідження поняття «атраактивність» та його значення для закладів ресторанного господарства / У. О. Дядечко, В. П. Самодай // Сучасні проблеми фізичного виховання і спорту школярів та студентів України : матеріали XII Всеукр. наук.-практ. конф. молодих учених з міжнар. участю, (Суми, 19–20 квіт. 2012 р.) : у 2-х т. / М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Сум. держ. пед. ун-т ім. А. С. Макаренка ; [редкол.: А. І. Кудренко, Ю. О. Лянной, В. А. Косяк та ін.]. – Суми : СумДПУ ім. А. С. Макаренка, 2012. – Т. 2. – С. 167–171.
8. Жукова М. А. Индустриализация туризма: менеджмент организации / М. А. Жукова. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 200 с.
9. Затуливетров А. Ресторан за 180 дней : практ. пособие по открытию / А. Затуливетров. – М. : ООО «Издательский дом „Ресторанные ведомости”», 2012. – 208 с.
10. Золин В. П. Технологическое оборудование предприятий общественного питания / В. П. Золин. – М. : Академия, 2003. – 248 с.
11. Катсигрис К. Учебник ресторатора: проектирование, оборудование, дизайн / К. Катсигрис, К. Томас. – М. : ООО «Издательский дом „Ресторанные ведомости”», 2008. – 576 с.
12. Мазаракі А. А. Проектування закладів ресторанного господарства : підруч. / А. А. Мазаракі. – 2-ге вид., допов. і випр. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. – 339 с.
13. Пятакова И. А. Организация обслуживания в предприятиях общественного питания / И. А. Пятакова, В. Г. Лазарев. – К. : Высш. шк., 2011. – 324 с.
14. Харрис Годфри. Стимулирование международного туризма / Годфри Харрис. – М. : Финансы и статистика, 2000. – 321 с.
15. Шильман Л. З. Совершенствование процессов обслуживания в общественном питании / Л. З. Шильман, М. И. Беляев. – М. : Экономика, 2005. – 228 с.
16. Шленская Т. В. Проектирование предприятий общественного питания : учеб. пособие для ВУЗов / Шленская Т. В., Шабурова Г. В., Курочкин А. А. – М. : Триоц. мост, 2011. – 288 с.