**Тема Класифікація кейтерингового обслуговування.**

**План**

1. Класифікація кейтерингового обслуговування.

2. Різновиди кейтерингу.

3. Кейтерингове обслуговування готовими продуктами харчування.

**Література**

**Основна**

1. П’ятницька Н.О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства., Київський національний торговельно – економічний університет.,2012.

2. Мостова Л.М. Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства., Навчальний посібник. — К.: Ліра-К, 2010. — 388 с.

**Додаткова**

1. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства., Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2014.

**1.Класифікація кейтерингового обслуговування**

Кейтерингове обслуговування споживачів на вітчизняному ринку ресторанного господарства почало бурхливо розвиватися в 90-х роках ХХ ст.

Слово «кейтеринг» походить від англійського дієслова «cater», що в перекладі означає «поставляти провізію», «обслуговувати споживачів», та словосполучень «publice catering» — ресторанне господарство, а також «catering trade» — ресторанний бізнес. Отже, суть кейтерингового обслуговування полягає втому, що ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія) забезпечує замовнику приготування і доставку готової продукції ресторанного господарства в зазначене місце (додому, в офіс, на робоче місце, в місце відпочинку тощо), а також ресторанне обслуговування святкового заходу з наданням різних сервісних послуг.

Послуги поза межами торговельного залу можуть надавати й інші заклади ресторанного господарства. Це надзвичайно вигідно, оскільки дозволяє залучати додаткових замовників, підвищувати ефективність використання незадіяного виробничого ресурсного потенціалу та конкурентоспроможність закладу.

Для українського ринку ресторанного господарства подібний вид обслуговування не є новим — до недавнього часу він мав більш звичну назву «виїзного обслуговування», але тільки сьогодні набув значного поширення, став більш досконалим завдяки суттєвим змінам в організації дозвілля споживачів. З розвитком новітніх технологій в індустрії гостинності кейтерингове обслуговування поступово набуває масштабності в організації та проведенні святкових заходів, бенкетів, під час яких приготування страв та обслуговування поєднуються з послугами інших сфер обслуговування: прокат весільного одягу та аксесуарів, автомобілів, організація розважальних та концертних програм, стилізований дизайн приміщень та оформлення столів тощо. Це дало можливість виділитися йому в самостійний бізнес закладів, що спеціалізуються на цьому виді діяльності, і стати важливою додатковою послугою в інших закладах ресторанного господарства.

Кейтерингове обслуговування можна **класифікувати** за різними ознаками:

контингентом замовників, місцем проведення заходу, повнотою циклу або характером наданих послуг.

*За контингентом замовників* кейтерингове обслуговування розраховане на чотири основні групи споживачів.

До першої групи належать корпоративні замовники — компанії, які проводять презентації, конференції з наступним фуршетом, а також корпоративні свята і вечірки. Кейтерингове обслуговування є альтернативою організації заходу в ресторані, якщо подібна акція має масштабний характер і проведення її є проблематичним через недостатню кількість місць. Друга група замовників — громадські організації, які проводять семінари, конференції, благодійні заходи тощо. Третя група — приватні особи, які влаштовують сімейні свята (дні народження, весілля, ювілеї та ін.) у себе вдома або в іншому місці. Четверта група — певні колективи, які вважають за необхідне організовувати для своїх працівників комплексні обіди (сніданки, вечері).

**Основні групи споживачів кейтерингового обслуговування**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Групи споживачів**  | **Контингент споживачів** | **Об’єкт кейтерингового обслуговування** |
| Корпоративні замовники | Фірми, установи, підприємства, посольства | Ділові зустрічі, презентації, конференції, семінари, корпоративні вечірки |
| Громадські організації | Спілки, комітети, асоціації, шкільні та батьківські комітети, асоціації випускників | Семінари, збори, благодійні бенкети, випускні бали тощо |
| Індивідуальні замовники | Приватні особи | Сімейні свята: дні народження,ювілеї, весілля тощо |
| Колективи установ, підприємств навчальних закладів | Робітники, службовці, студенти тощо | Комплексний обід, сніданок, полуденок, вечеря |

Надання подібної послуги першим трьом групам дає можливість замовнику організувати свято на високому рівні, справити приємне враження на гостей, не витрачаючи часу та сил на його підготовку й проведення. З практики відомо, що такий вид сервісу дає можливість замовникам заощадити свої кошти порівняно з аналогічним обслуговуванням у ресторані.

*За місцем проведення заходу* кейтерингове обслуговування поділяється на таке, що проводиться:

— в приміщенні — офісі, вдома, будинку культури, на території виставкового центру, бізнес-центру, планетарію, музею тощо;

— на лоні природи — на лісовій галявині, в береговій зоні тощо;

— на транспорті — на прогулянкових катерах, теплоходах, авіа- та автомобільному транспорті;

— при проведенні масових заходів (спортивних, фестивалів, гулянь тощо) на відповідній території (спортивних комплексів, центральної частини міста, парків тощо).

Найчастіше замовник сам призначає місце проведення заходу, але якщо остаточний вибір ще не зроблено, то ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія) може запропонувати йому найрізноманітніші варіанти на вибір.

*За повнотою наданих послуг* кейтерингове обслуговування поділяється на кейтерингове обслуговування готовими продуктами харчування та повносервісне.

**2. Різновиди кейтерингу.**

Існують такі види кейтерінга:

* у приміщенні;
* поза рестораном;
* соціальний;
* роз'їзний (за контрактом на постачання продукції);
* роздрібний продаж;
* VIP-кейтерінг.

Розвиток індустрії кейтерінга і збільшення запитівспоживачів сприяють тому, що той самий постачальник послуг можепропонувати кілька варіантів обслуговування.

*Соціальний кейтерінг –* надання послуг з приготування страв для проведення громадських заходів. Основна відмінність цього виду кейтерінга полягає в тому, що процес приготування страв відбувається на території й обладнанні замовника та під його контролем. Споживач і виконавець послуг заздалегідь погоджують дату, меню, особливості сервіровки столів та обслуговування. В обов'язки підприємства громадського харчування (або приватного підприємця) входить також прибирання приміщення після проведення заходу.

Послугами соціального кейтерінга користуються при організації сімейних торжеств з невеликою кількістю запрошених (від 10 до 50 осіб).

Тут для обслуговування потрібно буде 4–5 чоловік (один досвідчений кухар і один-два помічники, один офіціант і бармен). Таким чином, перевага громадського кейтерінга – невеликі накладні витрати і відсутність витрат на устаткування. Підприємство громадського харчування може надати замовнику згідно із договором лише окремі предмети для сервірування столу й аксесуари для надання столу елегантності.

*Роз'їзний кейтерінг –* доставка напівфабрикатів на будівельні майданчики і знімальні площадки, в офіси, де необхідно забезпечити харчуванням групи людей. Для приготування їжі з напівфабрикатів на території замовника підприємству громадського харчування – виконавцеві послуги необхідне спеціалізоване пересувне устаткування. Тому цей вид кейтерінга пов'язаний зі значними фінансовими витратами.

*Роздрібний продаж* готової кулінарної продукції є різновидом кейтерінга, якщо підприємство громадського харчування здійснює доставку гарячих страв на дім (запечатаних у целофан підносів або пакетів із заздалегідь приготовленими сніданками чи обідами). Інший приклад цього виду кейтерінга – це торгівля продуктами харчування (бутербродами, випічкою, вкритою прозорою плівкою або целофаном), а також прохолодними напоями під час проведення спортивних змагань, фестивалів, карнавалів та інших громадських заходів з великою кількістю учасників.

*Комп'ютеризація* підприємств ресторанного господарства дозволяє полегшити роботу менеджерів по складанню договорів із замовниками, прейскурантів на послуги, пов'язані з обслуговуванням заходів по кейтерінгу, звітів та інших документів; дає можливість зберегти інформацію про замовлення, яка згодом може бути використана для підготовки програм по просуванню нових страв і напоїв або розважальних програм. *Автоматизована система кейтерінга* може скласти замовлення для кухні(перелік і кількість страв), замовлення на напої для сервіс-бару; на продукти і необхідний інвентар, столовий посуд і набори для організації обслуговування.

*VIP-кейтерінг* передбачає виїзне ресторанне обслуговування із залученням висококваліфікованих кухаря й офіціанта. У приміщенні замовника та під його наглядом здійснюється повний цикл обробки продуктів і приготування страв. Ці особи можуть супроводжувати замовника в тривалих турне.

**3. Кейтерингове обслуговування готовими продуктами харчування.**

*Кейтерингове обслуговування готовими продуктами харчування* — це вид виїзного обслуговування, при якому ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія) бере на себе зобов’язання з виготовлення та доставки страв, але не бере участі в обслуговуванні безпосередньо на місці. Найчастіше використовується закладами ресторанного господарства, які реалізують піцу, скомплектовані раціони харчування для доставки на робочі місця, додому тощо.

*Повносервісне кейтерингове обслуговування* — це вид виїзного обслуговування, при якому ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія) повністю бере на себе зобов’язання щодо організації замовлення: розробку сценарію проведення свята, складання меню, приготування страв та напоїв, їх доставку на місце призначення, обслуговування споживачів на рівні ресторанного сервісу, згортання роботи на місці проведення бенкету.

**Основні групи споживачів кейтерингового обслуговування**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Групи споживачів**  | **Контингент споживачів** | **Об’єкт кейтерингового обслуговування** |
| Корпоративні замовники | Фірми, установи, підприємства, посольства | Ділові зустрічі, презентації, конференції, семінари, корпоративні вечірки |
| Громадські організації | Спілки, комітети, асоціації, шкільні та батьківські комітети, асоціації випускників | Семінари, збори, благодійні бенкети, випускні бали тощо |
| Індивідуальні замовники | Приватні особи | Сімейні свята: дні народження,ювілеї, весілля тощо |
| Колективи установ, підприємств навчальних закладів | Робітники, службовці, студенти тощо | Комплексний обід, сніданок, полуденок, вечеря |