

Лекція 10. Характеристика закладів ресторанного господарства

План лекції

- 10.1 Класифікація закладів ресторанного господарства
- 10.2 Характеристика типів закладів ресторанного господарства
- 10.3 Вимоги, що висуваються до закладів ресторанного господарства

10.1. Класифікація закладів ресторанного господарства

Класифікація закладів ресторанного господарства (згідно стандарту України ДСТУ 4281: 2004) базується на комплексі вимог до асортименту продукції, рівня обслуговування і послуг, які надаються. Заклади ресторанного господарства класифікують за різними ознаками. (рис. 1-9)



Рисунок 1.8. Класифікація ЗРГ за торговельною ознакою

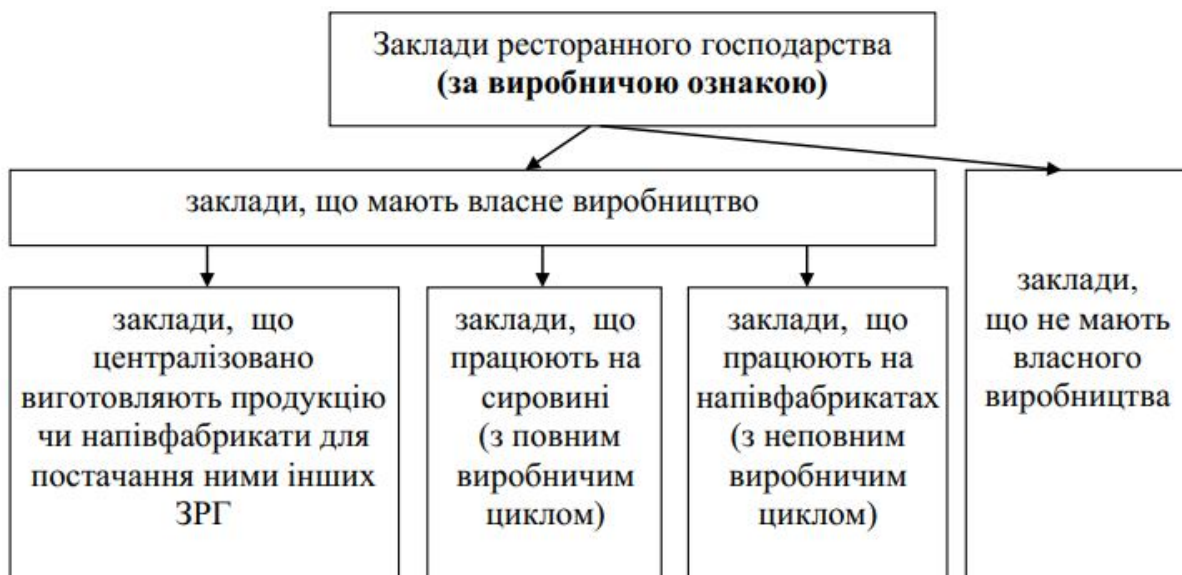




Рисунок 2 Класифікація ЗРГ за видами економічної діяльності

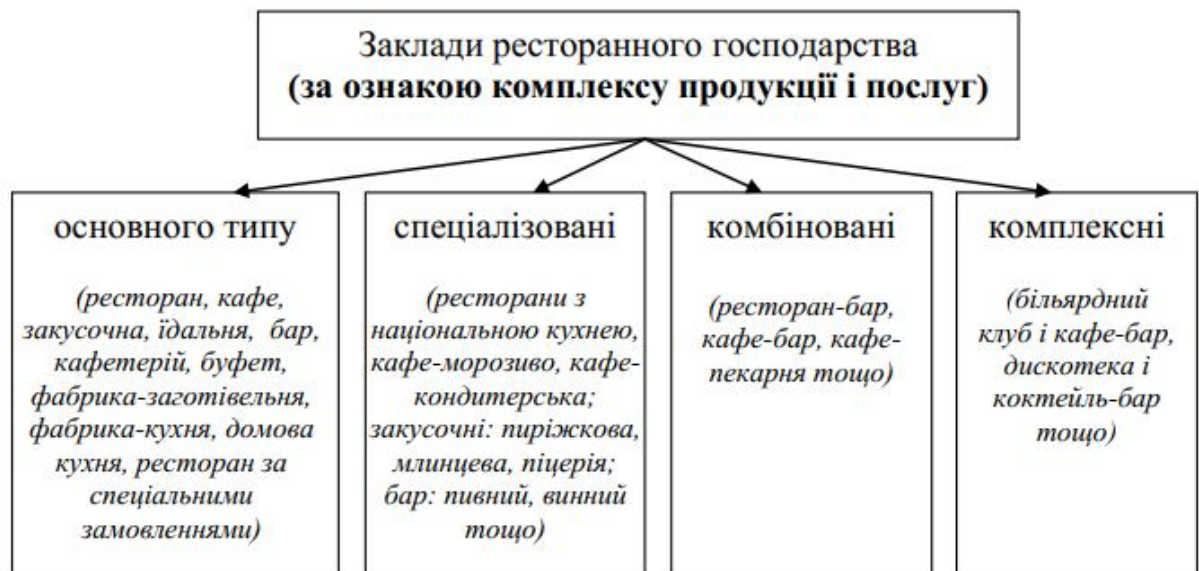


Рисунок 3 Класифікація ЗРГ за ознакою комплексу продукції і послуг



Рисунок 4 Класифікація ЗРГ за характером контингенту

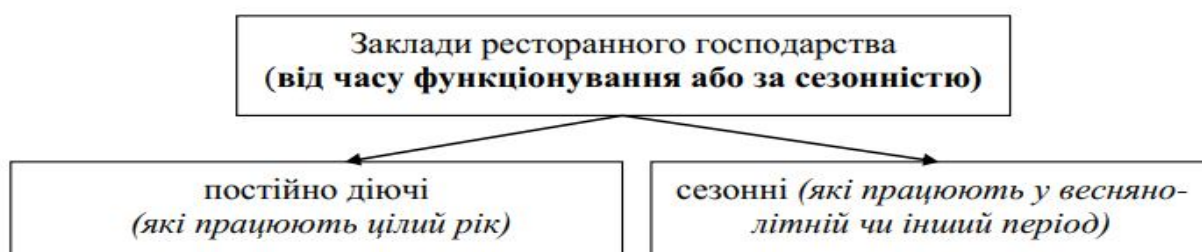


Рисунок 5. Класифікація ЗРГ залежно від часу функціонування або за сезонністю

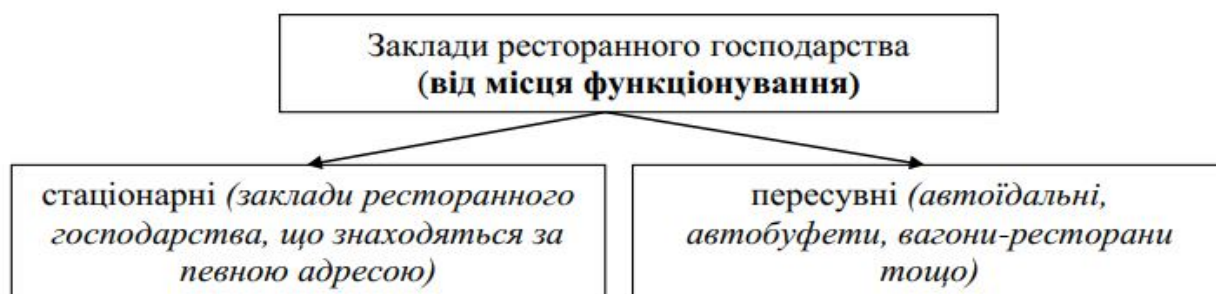


Рисунок 6. Класифікація ЗРГ залежно від місця функціонування

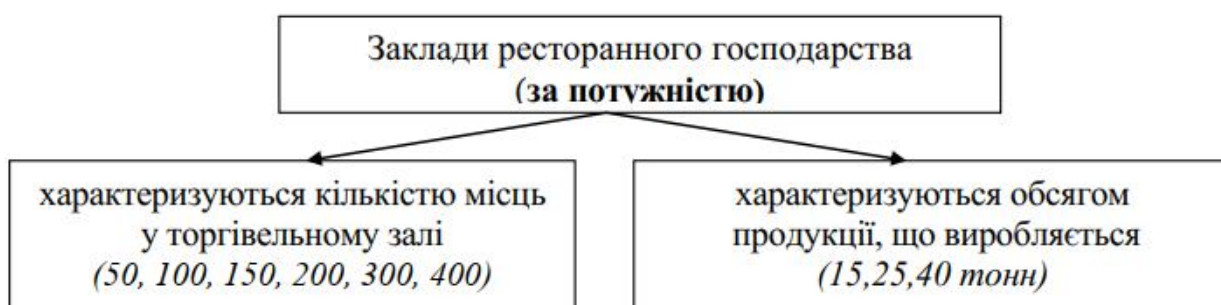


Рисунок 7. Класифікація ЗРГ за потужністю

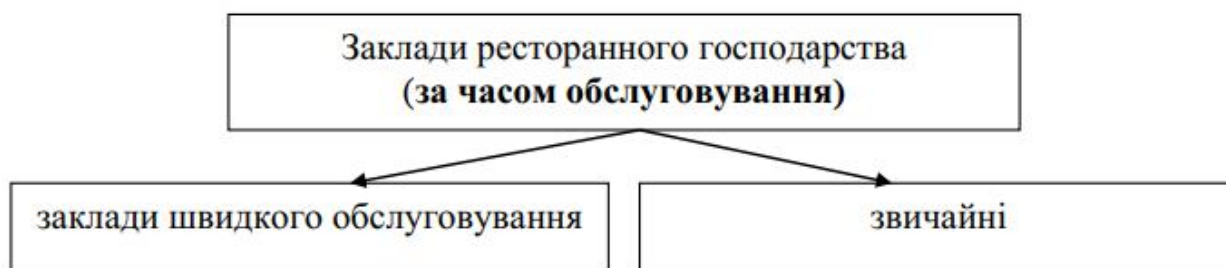


Рисунок 8. Класифікація ЗРГ за часом обслуговування

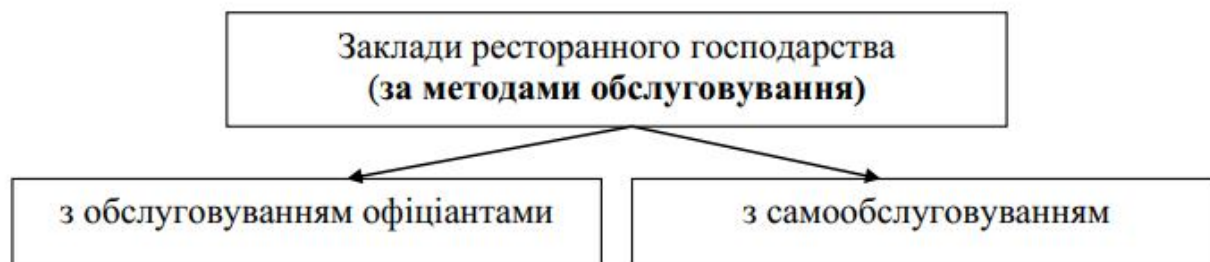


Рисунок 9. Класифікація ЗРГ за методами обслуговування

10.2. Характеристика типів закладів ресторанного господарства

Тип закладу ресторанного господарства визначається за сукупністю загальних характерних ознак торговельно-виробничої діяльності: асортиментом продукції, рівнем обслуговування, номенклатурою надаваних послуг, рівнем матеріально-технічної бази та ін. Визначення типу закладу ресторанного господарства регламентується ДСТУ 4281:2004 „Заклади ресторанного господарства. Класифікація”.

Основні терміни

Ресторан	це заклад ресторанного господарства з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування і комфорту у поєднанні з організацією відпочинку і дозвілля споживачів.
Повносервісний ресторан	це заклад ресторанного господарства з обслуговуванням офіціантами та значною часткою фірмових, замовних страв і напоїв у продукції власного виробництва.
Спеціалізований ресторан	це заклад ресторанного господарства з обслуговуванням офіціантами, що спеціалізується на певному асортименті кулінарної продукції – рибний ресторан, ресторан національної кухні тощо.

На класи діляться тільки ресторани та бари. Клас – це сукупність відмінних ознак підприємства певного типу, що характеризує якість надаваних послуг, рівень та умови обслуговування.

Різновиди ресторану

Ресторан-бар	це різновид ресторану, до складу якого входить бар, торговельний зал якого суміжний з торговельним залом ресторану, або барна стійка розміщується в торговельному залі ресторану.
Ресторан за спеціальним замовленням (catering)	це заклад ресторанного господарства, призначений для готування і постачання готової їжі та організації обслуговування за спеціальними замовленнями.
Ресторан-їдальня (commissary restaurants)	це різновид ресторану, який організовує харчування в організаціях.
Вагон-ресторан	це різновид ресторану, який організовує харчування споживачів послуг залізничних компаній та інших організацій пасажирського транспорту.
Ресторан тейк-аут	це різновид ресторану, у якому в ролі основної послуги пропонує продаж виробленої ним продукції на винос.
Ресторан кері-аут	це різновид ресторану, у якому передбачається доставка їжі в інші місця.

За ступенем комфорту, рівнем обслуговування, обсягом надаваних послуг ресторани поділяють на три класи: **люкс, вищий та перший**. Умовно ресторанний бізнес України можна поділити на три основні напрямки: фастфуд, заклади середнього цінового рівня та ресторани вищого цінового рівня, так звані de-lux або преміум-клас.

Ресторани класів люкс і вищий розміщуються в громадських, адміністративних, видовищних комплексах, при готельних комплексах, на курортах, у великих аеровокзалах, в місцях історичних і архітектурних пам'яток. Питома вага замовних і фірмових страв у ресторанах класу люкс має бути 100 відсотків, в ресторанах вищого класу не менше 70%. Ресторани організують обслуговування урочистих і офіційних прийомів, конференцій, з'їздів, проводять вечори відпочинку з музичними та естрадними програмами, тематичні вечори.

Ресторани першого класу розташовуються найчастіше на магістралях, в зонах відпочинку, в комплексах торгових центрів. У меню ресторанів 1 класу має бути не менше 50 відсотків фірмових і замовних страв. У денний час можлива реалізація експрес обідів, яких повинно бути не менше 2-х варіантів.

Крім страв, закусок, виробів в ресторанах реалізуються різні міцні алкогольні, слабоалкогольні та безалкогольні напої. При таких підприємствах організуються також кондитерські цехи, які випускають широкий асортимент виробів і забезпечують ними головне підприємство та його філії. Разом з меню споживачам необхідно пропонувати преїскурант і карту вин. До окремої групи належать ресторани, які спеціалізуються на приготуванні національних страв і страв з певних видів продуктів. У ресторанах обслуговуючий персонал для роботи повинен забезпечуватися спеціальним одягом і взуттям. Обслуговування офіціантами здійснюється під наглядом адміністратора залу або метрдотеля. Для ресторанів, які обслуговують іноземців, обслуговуючий персонал повинен володіти міжнародною іноземною мовою в обсязі, необхідному для спілкування. Ресторани за своїм призначенням повинні забезпечувати високий рівень комфорту шляхом оснащення торгових приміщень і приміщень для споживачів зручними меблями, створювати сприятливого для відпочинку мікроклімату. Споживачам в ресторанах пропонується широкий перелік послуг. Зали ресторанів обладнуються спеціальними комфортними меблями, столами 2-х, 4-х місцевими (круглої, квадратної або прямокутної форми). Обслуговування здійснюється на скатертинах або індивідуальних серветках (в

залежності від класу підприємства).

Класифікація ресторанів за різними ознаками наведена на рис. 10.

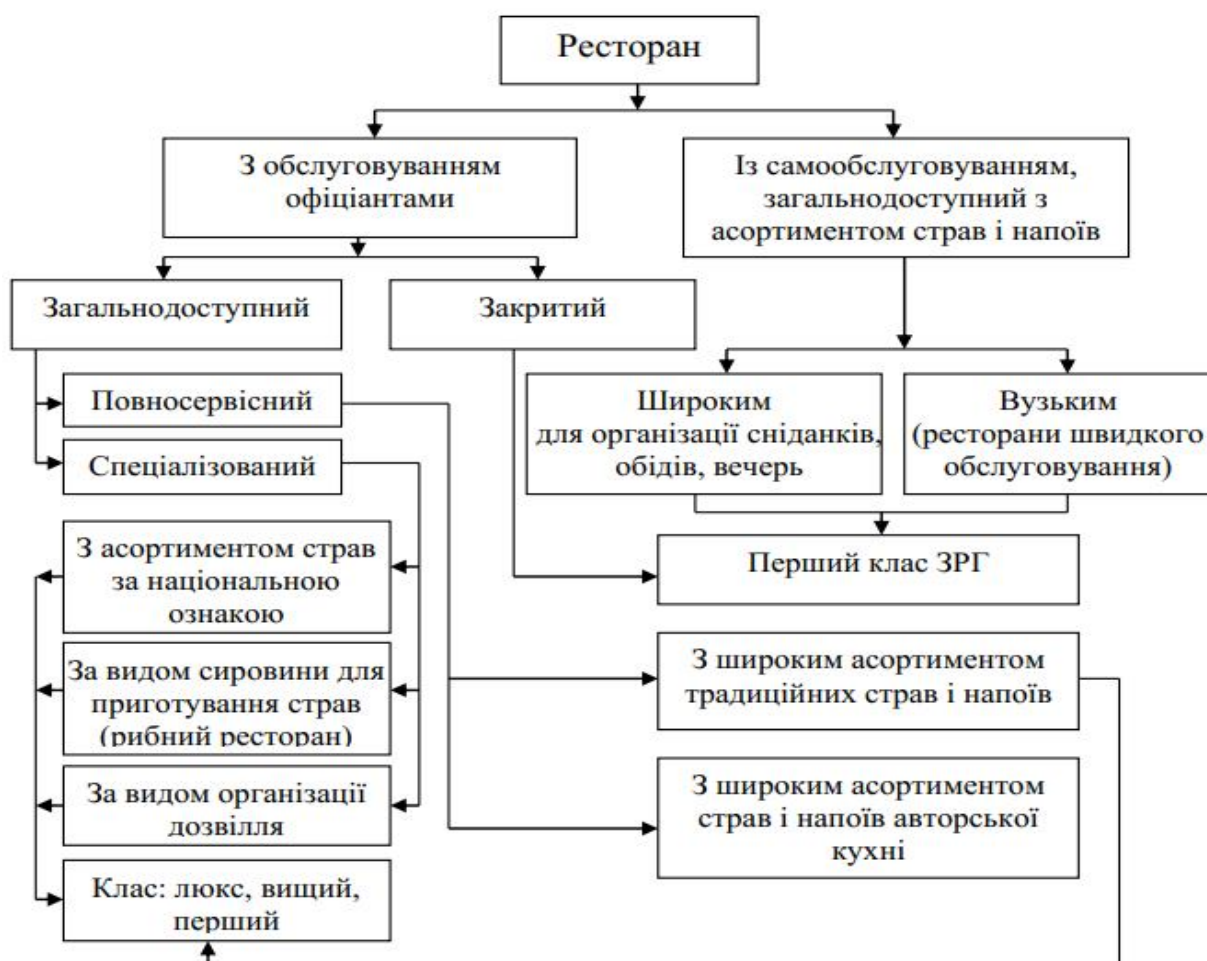


Рисунок 10 Класифікація ресторанів

За контингентом, що обслуговується ресторани поділяють на **загальнодоступні** (продукцію та послуги може одержати будь-який споживач) та **закриті** (продукцію та послуги може одержати певний контингент: викладачі вищих навчальних закладів, службовці установ та промислових підприємств тощо).

За часом обслуговування ресторани класифікують на звичайні та ресторани з швидким обслуговуванням. За методами обслуговування ресторани бувають з обслуговуванням офіціантами і самообслуговуванням. Ресторан може бути **повносервісним** (з обслуговуванням офіціантами та значною часткою фірмових, замовних страв і напоїв у продукції власного виробництва) або **спеціалізованим** (спеціалізується на певному асортименті кулінарної продукції).

Основні терміни

Кафе	це заклад ресторанного господарства з широким асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовується самообслуговування або обслуговування офіціантами.
-------------	--

Різновиди кафе

Кав'ярня	це різновид кафе, у якому реалізують широкий асортимент кави із супутніми товарами.
Кафе-бар	це різновид кафе, особливістю якого є наявність барної стійки в торговельному залі кафе або торговельному залі бару, суміжного з торговельним залом кафе.
Кафе-пекарня	це різновид кафе, відмінною ознакою якого є виробництво і продаж булочних і борошняних кондитерських виробів на місці.
Чайний салон	це різновид кафе у якому пропонують широкий асортимент чаю, а також кондитерські, булочні і борошняні кулінарні вироби.
Таверна	це різновид кафе, відмінною ознакою, якої є наявність страв національної кухні з широким та різноманітним асортиментом алкогольних напоїв, що продаються на розлив.
Кафетерій	це заклад ресторанного господарства з самообслуговуванням та асортиментом страв нескладного приготування і напоїв, відмінною ознакою якого є наявність у торговельному залі торговельно-технологічного устаткування, призначеного для роздавання їжі.

Залежно від контингенту споживачів, в кафе обслуговування здійснюється офіціантами або використовується метод самообслуговування. У кафе з концертно-естрадними програмами зі споживачів можуть потребувати додаткової оплати в розмірі, що покриває витрати підприємства на організацію цього заходу. Музичне обслуговування організується з використанням стереофонічної радіоапаратури, допускається виступ оркестру або ансамблю. Залежно від використовуваного методу обслуговування споживачів, оплата за продукцію і послуги в кафе здійснюється за готівковий розрахунок за запропонованим офіціантом рахунку або за картками, за розрахунковими касовими чеками при самообслуговуванні через лінію роздачі. Класифікація кафе представлена на рис. 2.



Рисунок 11. Класифікація кафе

Зали кафе обладнуються 2-х, 4-х місцевими столами (круглої, овальної, квадратної або прямокутної форми). До них підбираються відповідної форми стільці, крісла. Столи накриваються скатерттинами, або обслуговування здійснюється на індивідуальних серветках або за столами з гігієнічним покриттям. Як і ресторан, кафе призначене не тільки для організації харчування населення, а й для організації їхнього дозвілля, тобто об'єднується організація прийому їжі і відпочинок. Кафе розміщують на центральних вулицях міста, при готельних комплексах, на вокзалах, в зонах відпочинку і т.п.

Кафе може бути *повносервісним* або *спеціалізованим*. Розрізняють спеціалізовані кафе: кафе-кондитерська, кафе-морозиво, кафе-молочне, кафе-піца, кафе-варенична, кафе-пельменна, кафе дитяче, кафе молодіжне і т.п.

Основні терміни

Бар	це заклад ресторанного господарства, в якому алкогольні, безалкогольні, змішані напої, страви до них і закупні товари продають через барну стійку.
Закусочна, шинок	це заклад ресторанного господарства з самообслуговуванням, де переважає асортимент гарячих і холодних закусок, страв нескладного приготування, призначений для швидкого обслуговування споживачів.

Різновиди бару

Нічний клуб	це різновид бару або ресторану, який працює виключно у нічні години, з організацією різноманітних видовищ і розважально-танцювальних програм із музичним супроводом.
Пивний зал	це різновид бару або ресторану, де продають і організують споживання широкого асортименту пива з супутньою продукцією.
Пивні-садки (brasseries, beer gardens)	це різновид бару, що продає і організовує споживання різноманітного асортименту пива і має озеленений торговельний зал.
Пивна (pub)	це різновид бару, що продає і організовує споживання алкогольних або безалкогольних напоїв, основним з яких є пиво.
Пивоварний бар (brew pub)	це різновид бару, в якому варять, продають і організують споживання пива на місці.
Бар-закусочна (snack bar)	це різновид бару із спеціалізацією за асортиментом закусок та сандвічів (закритих бутербродів).

Бари класу люкс відрізняються дуже високим рівнем комфорту. Будуються тільки за індивідуальними проектами. Меблі, освітлювальна апаратура виконуються за спеціальними замовленнями. Посуд і столова білизна також має спеціальне оформлення, виконане на замовлення підприємства (символіка цього підприємства, монограма або щось інше).

Обслуговування споживачів в барах здійснюється барменом за стійкою і офіціантами за столиками, або тільки барменом, що визначається класом підприємства. На кожне місце в барах за барною стійкою передбачається не менше 0,8 м (клас люкс і вищий) і 0,6 м (клас перший). Кількість місць за барною стійкою має становити близько 50% від числа місць за столами для класу люкс, не менше 25% для барів вищого класу і 20% – першого класу.

Особливістю більшості барів є те, що майже весь процес приготування продукції здійснюється в присутності споживача барменом за барною стійкою.

Особлива увага приділяється оформленню інтер'єру, організації природного і штучного освітлення, музичній програмі. Для споживачів в барах встановлюються телевізори, передбачається місце для танців. Розрізняють спеціалізовані бари: винний, пивний, молочний, вітамінний, коктейль-бар тощо.

Режим роботи бару залежить від його спеціалізації. Бари можуть бути денними і нічними. Молочний і вітамінні, пивні і гриль – це денні бари. Винні, коктейль-бари або коктейль-холи – це, як правило, нічні підприємства.

Бари можуть організовуватися як самостійні підприємства (бути юридичними особами) або в комплексі з іншими типами підприємств ресторанного господарства (ресторанами, кафе, їдальнями, ін.).

Основні терміни

Їдальня	це заклад ресторанного господарства для обслуговування певного контингенту споживачів з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, в якому страви можуть надавати у вигляді скомплектованих раціонів харчування.
Буфет	це заклад ресторанного господарства з обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, розміщений у спеціально обладнаному приміщенні або у приміщеннях залізничного, авто-, аеровокзалів тощо, де їжу споживають стоячи чи продають на винос.

Різновидом їдальні з асортиментом страв дієтичного харчування є дієтична їдальня. Класифікація їдалень та буфетів представлена на рис. 1



Рисунок 12. Класифікація їдалень, буфетів

Основні терміни

Фабрика-заготівельня	це заклад ресторанного господарства, призначений для механізованого виробництва власної продукції та централізованого забезпечування нею інших закладів ресторанного господарства та об'єктів роздрібної торгівлі.
Фабрика-кухня	це заклад ресторанного господарства, призначений для централізованого приготування і постачання готової їжі для споживання у різних місцях: у авіакомпаніях, у пунктах „їжа на колесах”, буфетах, закладах швидкого обслуговування тощо.
Домова кухня	це заклад ресторанного господарства, призначений для виготовлення кулінарної продукції та продажу її домашнім господарствам.

10.3. Вимоги, що висуваються до закладів ресторанного господарства

До закладів ресторанного господарства висувається ряд вимог, які поділяються на загальні та відмінні для закладів певного типу і класу. До загальних вимог відносять наступні:

- у закладах ресторанного господарства всіх типів і класів повинні забезпечуватися безпека життя і здоров'я споживачів та збереження їхніх речей, виконання санітарних вимог та технічних норм і правил, чинних ДСТУ, ГОСТів, ТУ, збірників рецептур страв, кулінарних і кондитерських виробів, наказів про порядок розробки та затвердження технологічної документації на фірмові страви, кулінарні та борошняні кондитерські вироби;
- у закладах ресторанного господарства повинні передбачатися умови для пересування інвалідів на колясках;
- заклади ресторанного господарства повинні мати необхідні, відповідно до свого типу, виробничі, торговельні та побутові приміщення, а також устаткування для приготування та продажу їжі, що відповідають екологічним та санітарно-гігієнічним нормам, правилам техніки безпеки та протипожежним вимогам;
- склад і площі приміщень закладів повинні відповідати будівельним нормам і санітарно-технічним вимогам до сфери ресторанного господарства;
- архітектурно-планувальні рішення та матеріально-технічне оснащення приміщень закладів ресторанного господарства мають базуватися на принципах раціональної організації виробничо-торговельних процесів;
- у закладах ресторанного господарства повинні забезпечуватися гармонія зовнішнього та внутрішнього оформлення (відповідно до типу і класу);
- заклади ресторанного господарства мають бути забезпечені необхідною кількістю столового посуду, наборів та столової білизни (відповідно до типу і класу);
- кількість та професійно-кваліфікаційний склад працівників виробництва і обслуговуючого персоналу має забезпечувати виконання вимог згідно з типом і класом закладу ресторанного господарства;
- обслуговуючий персонал закладу ресторанного господарства повинен надавати споживачам вичерпну інформацію про кулінарну продукцію, товари та послуги;
- на фасаді приміщення повинна бути розміщена інформація про тип і клас закладу, режим його роботи.

Відмінні вимоги до закладів ресторанного господарства визначені у таких основних характеристиках:

- місцезнаходження закладу і стану прилеглої території;
- вид, тип та особливості будівлі;

- комфортність, зовнішній і внутрішній дизайн приміщення;
- оснащення закладів устаткуванням, меблями, посудом, столовими наборами, білизною;
- процес обслуговування;
- асортимент продукції та вимоги до оформлення меню, прейскуранта і карти вин;
- кваліфікація персоналу;
- номенклатура додаткових послуг.

Запитання для самоконтролю:

1. Які існують основні ознаки класифікації закладів ресторанного господарства?
2. Надати класифікацію закладів ресторанного господарства за видами економічної діяльності.
3. Надати класифікацію закладів ресторанного господарства за торговельною ознакою.
4. Надати класифікацію закладів ресторанного господарства за виробничою ознакою.
5. Надати класифікацію закладів ресторанного господарства за ознакою комплексу продукції і послуг.
6. Надати класифікацію закладів ресторанного господарства в залежності від часу функціонування.
7. Надати класифікацію закладів ресторанного господарства в залежності від місця функціонування.
8. Надати класифікацію закладів ресторанного господарства за потужністю.
9. Надати класифікацію закладів ресторанного господарства за характером контингенту.
10. За якими ознаками заклади ресторанного господарства підрозділяються на типи?
11. Дайте характеристику основних типів закладів ресторанного господарства (ресторан, ресторан-бар, кафе, кав'ярня, кафе-бар, чайний салон, закусочна, бар, кафетерій, їдальня, буфет, пивна зала, нічний клуб та ін.).
12. Дайте характеристику заготівельних підприємств (фабрики-заготівельної, фабрики кухні, домашньої кухні, ресторану за спеціальним замовленням (catering)).
16. Дайте характеристику загальних вимог, що висуваються до закладів ресторанного господарства.
17. Дайте характеристику відмінних для закладів певного типу і класу вимог.