

**НАУКОВО-МЕТОДИЧНИЙ ЦЕНТР ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ
ОСВІТИ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ**

м. Хмельницький

Старокостянтинівський професійний ліцей

**Матеріали обласної виставки комплексно-методичного
забезпечення професії «Кухар, кондитер»**

«Педагогічні ідеї і знахідки»

Матеріали дидактичного забезпечення до теми:

«Організація обслуговування»



**Підготувала
майстер в/н
з професії
кухар;кондитер
Ольховик Л. М.**

Старокостянтинів 2018
Відомості про автора

***Старокостянтинівський професійний ліцей**

***Адреса:вул. І. Франка, 35**

*** Майстер виробничого навчання**

*** Ольховик Ліана Миколаївна**

***Тарифний розряд:найвищий посадовий розряд**

*** Педагогічний стаж роботи—25 років**

***Професія: кухар:5122, кондитер: 7412.2.**

Анотація

Тема «Організація обслуговування» вивчається на другому курсі. Для практичного засвоєння даної теми виділено один урок виробничого навчання. Учні ознайомлюються з підготовкою торгового залу для святкових заходів, підбір посуду, столових приборів, які застосовуються для обслуговування споживачів на підприємствах. сервірування столів, складання серветок.

Методична розробка містить:

- * Культура обслуговування споживачів. Впровадження прогресивних форм обслуговування.
- * Споживчий попит та його вивчення. Книга скарг і пропозицій.
- * Види торгових приміщень. Обладнання та оформлення торгового залу для повсякденного обслуговування. Підготовка залу.
- * Види реклами. Форми обслуговування споживачів
- * Столовий посуд і столові прибори, які застосовуються для обслуговування споживачів у підприємствах різних типів. Миючі та дезинфікуючі засоби для миття посуду.
- * Підготовка торгового залу для святкових заходів і підбір посуду, столових приборів, сервірування столів, складання серветок.
- * Зв'язок роздавальні з іншими цехами. Санітарні вимоги до роздавальні. Обладнання роздавальні, посуд, інструмент, інвентар. Технічні вимоги безпеки праці. Строки реалізації готової продукції.
- * Бракераж готової продукції.
- * Інструкційні карти , тести .

Для кращого засвоєння теми майстер розробила інструкційні карти по сервіровці столу , поетапне складання серветок, для закріплення матеріалу та перевірки засвоєння учнями знань розроблені допоміжні тестові завдання.

Сутність показників культури обслуговування для закладів ресторанного господарства



Обслуговуванням відвідувачів в закладах ресторанного господарства зайняті: метрдотелі, бармени, буфетники, офіціанти, адміністратори залу, кухарі - роздавальники, касири. Їхня діяльність повинна бути спрямована на більш повне задоволення попиту гостей на кулінарну продукцію і послуги закладу харчування.

До числа основних чинників, що визначають **культуру обслуговування** в ресторанному господарстві, відносяться: наявність сучасної матеріально-технічної бази, різноманітний асортимент продукції що випускається, упровадження прогресивних форм і методів обслуговування, надання додаткових послуг відвідувачам, наукова організація праці у всіх ланках обслуговування, вивчення попиту на продукцію і послуги масового харчування, рівень рекламно-інформаційної роботи, рівень кваліфікації обслуговуючого персоналу.

Висока культура обслуговування вимагає від робітників ресторанного господарства глибоких фахових знань й ініціативи, що може бути досягнуто продуманою організацією системи підготовки і підвищення кваліфікації кадрів.

Культура обслуговування повністю залежить від персоналу. Культура обслуговування - широке поняття. Основою її є по - справжньому глибока всебічна турбота про споживача.

В найзагальнішому вигляді вимоги споживача зводяться до того, щоб з найменшими затратами часу і найбільшими зручностями його обслужили.

Тому перша умова високої культури обслуговування постійна наявність необхідної продукції в широкому асортименті і високої якості.

Щоб виконати цю умову, працівники повинні знати попит клієнтів, вивчати всі його зміни, спостерігати за станом товарних запасів, своєчасно подавати замовлення на продукцію, не допускаючи навіть найкороткочаснішої її відсутності, наявної на складах постачальників. Для клієнта повинні бути створені сприятливі умови для задоволення його потреб.

Культура обслуговування потребує налагодженої реклами. Основне її призначення - інформація населення про роботу підприємств і наявну в асортименті продукцію. Реклама допомагає вибрати асортимент продукції, економлячи при цьому час споживача. Зважаючи на це, велике значення має викладка продукції, добрий показ всього асортименту.

Велике значення має і зовнішнє оформлення ресторану. Уміле господарювання, зразкове ведення справ, економне витрачання коштів, боротьба з витратами, прибуткова робота – такі найважливіші показники культури обслуговування.

Важливою вимогою культури обслуговування є доброзичливе ставлення обслуговуючого персоналу до клієнтів.

Культура обслуговування оцінюється за восьми показниками: 1культура взаємовідношень обслуговуючого персоналу зі споживачами; 2техніка їх обслуговування;3 зовнішній вигляд і особиста гігієна обслуговуючого персоналу;4 санітарний стан приміщень столового посуду, білизни; 5дотримання асортименту страв, напоїв, кулінарних виробів; 6швидкість

обслуговування споживачів; 7музичне обслуговування; 8відповідність додаткових послуг обов'язкового переліку.

Культура обслуговування, так само як і тривалість обслуговування, залежать від типу підприємства. Там, де введено самообслуговування, вимоги до кухарів, прибиральників посуду і касирів дуже прості – вони повинні добросовісно виконувати свої функції, привітно і доброзичливо відноситись до гостей, задовольняти їх прохання і поважати їх претензії.

Якщо обслуговування проводиться офіціантами, вимоги до культури обслуговування набагато вищі. Високої оцінки за якість обслуговування по цьому показнику заслуговують офіціанти, які, окрім вміння гарно сервірувати стіл і подати замовлені страви, добре знають технологію приготування кулінарної продукції на даному підприємстві і можуть дати вичерпну характеристику наявних в меню виробів. Крім цього, враховується здібність офіціанта налагодити контакт з людьми в процесі обслуговування. Поводити себе з гідністю, бути чисто і акуратно одягненим, ввічливим і уважним у звертанні до відвідувачів і працівників підприємства. І в той же час офіціант не повинен бути надто надійливим, розв'язаним, фамільярним, в його поведінці не допустима втрата моральних якостей людини.

Дуже важливо для підвищення культури обслуговування постійно вдосконалювати відношення до справи- в оригінальності роботи офіціантів, оформлення торгового залу, в посуді і т. д.



**ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА МЕТОДІВ І ФОРМ
ОБСЛУГОВУВАННЯ**



Ключові терміни: метод обслуговування, форма обслуговування, вид обслуговування, самообслуговування, обслуговування офіціантами, кейтерингове обслуговування.

Класифікація методів і форм обслуговування

Залежно від функцій, виконуваних підприємствами ресторанного господарства, розрізняють три види обслуговування:

- 1) обслуговування зі споживанням продукції безпосередньо в підприємстві ресторанного господарства;
- 2) обслуговування з доставкою та реалізацією кулінарної продукції для споживання за місцем роботи, навчання, відпочинку, дозвілля, на транспорті;
- 3) обслуговування зі споживанням кулінарної продукції та напівфабрикатів удома.

При здійсненні першого виду обслуговування продукцію реалізують у залах підприємств ресторанного господарства.

У процесі здійснення другого виду обслуговування підприємства доставляють продукцію: робітникам - до робочих місць; службовцям - в офіс; школярам - у класи; студентам і учням навчальних закладів - у холи, буфети тощо; пасажиром залізничного транспорту - в купе, водного - в каюту, авіаційного - в салон літака; у місця масового відпочинку та дозвілля.

Третій вид обслуговування обмежений реалізацією кулінарної продукції та напівфабрикатів для організації споживання її вдома.

Якщо обслуговування здійснюється безпосередньо у підприємстві ресторанного господарства, то класифікаційною ознакою методу

обслуговування є спосіб отримання їжі і доставки її до місця споживання. За цією ознакою розрізняють наступні методи: самообслуговування, обслуговування офіціантами і комбіновані методи. Для комбінованих методів характерне поєднання різних методів, наприклад, самообслуговування з обслуговуванням офіціантами, буфетниками-офіціантами, барменами (рис. 2.1).

Форми самообслуговування розрізняють за такими ознаками, як участь персоналу в обслуговуванні, способи розрахунку зі споживачами і відпускання готової продукції. За участю персоналу розрізняють повне та часткове самообслуговування, за способом розрахунку зі споживачами - з попереднім, наступним, безпосереднім розрахунком, за способом відпускання продукції - через немеханізовані або механізовані роздавальні: з вільним вибором страв, скомплектованими раціонами харчування.

Класифікація методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

При обслуговуванні офіціантами поділ на форми здійснюється за такими ознаками: участь персоналу в обслуговуванні, спосіб розрахунку зі споживачами, організація роботи офіціантів, повнота обслуговування. За участю персоналу в обслуговуванні метод обслуговування офіціантами поділяється на повне та часткове обслуговування, за способом розрахунку - з попереднім і наступним розрахунком, за організацією роботи офіціантів - на індивідуальну та бригадну форми, за повнотою обслуговування - обслуговування споживачів з проведенням культурно-масових заходів і без них.

Вибір найбільш раціональних форм обслуговування дозволяє повніше задовольнити попит відвідувачів, поліпшити культуру обслуговування, значно підвищити ефективність використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства, продуктивність праці його працівників.

Форми самообслуговування

Самообслуговування є найбільш ефективним методом масового обслуговування. У процесі самообслуговування споживачам надається можливість самостійно брати на роздавальні холодні страви і закуски, солодкі страви і напої, кондитерські й інші вироби, столові набори. Гарячі страви роздавальники порціону-ють безпосередньо перед відпусканням.

Споживачі ставлять відібрані страви на таці, переміщують їх до розрахункового вузла вздовж роздавальної лінії, а після розрахунку переносять до обідніх столів. Структура процесу самообслуговування, що складається з двох стадій (реалізація готової продукції та організація споживання).

При *повному самообслуговуванні* споживачів всі операції (взяття таці, столових наборів, одержання страв, доставка їх до обіднього столу, доставка використаного посуду) виконують самостійно. Обслуговуючий персонал лише відпускає страви і напої. При *частковому самообслуговуванні* значну частину перерахованих операцій виконує обслуговуючий персонал.

Самообслуговування з попереднім розрахунком має два види. Перший полягає в тому, що спочатку споживачі знайомляться з асортиментом страв у меню, а потім купують чеки в касі, за які й одержують вибрані страви на роздавальні або в буфеті. Попередній розрахунок вартості кулінарних та інших виробів дозволяє враховувати реалізовану продукцію в стравах. Однак при

такій організації самообслуговування споживачі двічі стають у чергу - до каси і роздавальні.

Структура процесу самообслуговування:

а - реалізація готової продукції; б - організація споживання

Більш раціональним видом цієї форми самообслуговування є харчування за абонементом і чеками, попередньо придбаними за готівку або за безготівковим розрахунком, за допомогою кредитної картки в їдальні за місцем роботи, навчання тощо. Оплативши заздалегідь вартість харчування за абонементом, споживачі звільняються від щоденних розрахунків. Крім того, вони можуть краще планувати частину особистого бюджету, який витрачається на харчування, а підприємства - випуск кулінарних виробів в асортименті та кількості. Крім прискорення обслуговування, відпускання обідів за абонементом дає можливість при упорядкуванні меню дотримуватися норм раціонального харчування.

Використання кредитної картки створює певні зручності, але потребує необхідного обладнання для автоматизованого зчитування та передавання інформації.

Для *самообслуговування з безпосереднім розрахунком* властива одночасність процесів вибору, одержання й оплати вартості кулінарних виробів. Якщо при самообслуговуванні з попереднім і наступним розрахунком функції відпускання і розрахунку розподілені між працівниками підприємства (першу здійснюють роздавальники, другу - касир), то при безпосередньому розрахунку відпускає продукцію і здійснює розрахунок один працівник (буфетник).

Форма *самообслуговування з наступним розрахунком* має два різновиди: самообслуговування з розрахунком наприкінці роздавальної лінії

самообслуговування на роздавальні вільного руху з розрахунком на будь-якій автономно діючій касі на виході з роздавальні і самообслуговування з розрахунком після споживання їжі. При самообслуговуванні з розрахунком наприкінці роздавальної лінії споживачі вибирають страви на роздавальні, а потім сплачують їх вартість. При самообслуговуванні з розрахунком після споживання їжі вони одержують на роздавальні продукцію і чек (рахунок), за яким розраховуються після споживання їжі при виході із залу. При цьому в процесі самообслуговування з наступним розрахунком споживачу надана можливість оглянути, порівняти і вибрати страви в асортименті відповідно до його смаків і запитів. Однак чек, на якому зазначена загальна сума, не відбиває кількості й асортименту реалізованої продукції, тому не може бути використаний для обліку страв.

При використанні сучасної комп'ютерної техніки цей недолік можна подолати. Касир зчитує штрих-код певної страви, автоматично реєструючи її назву та вартість.

Використання кас із сенсорною поверхнею дозволяє в автоматичному режимі фіксувати вибрані страви, визначати вартість покупки, здачу з урахуванням купюри, наданої касиру споживачем при розрахунку.

Самообслуговування з розрахунком після споживання їжі дозволяє суттєво збільшити пропускну спроможність роздавальні, а також певною мірою посилити контроль за веденням розрахункових операцій, тому що перший касир підраховує вартість покупки і вибиває чек, а другий робить грошовий розрахунок зі споживачем. Застосування цієї форми обслуговування пов'язано зі збільшенням чисельності касирів-контролерів у підприємстві, а також вирішенням такого питання, як спрямування потоку споживачів. Кращим варіантом є спрямування його безпосередньо на роздавальню, в кінці якої

розміщена перша каса. Другу розміщують біля виходу. При цьому необхідно передбачати відособлені вхід і вихід із залу. У залі їдальні великої місткості при комбінуванні форм самообслуговування, наприклад, із безпосереднім розрахунком і після споживання їжі, застосовується наступна система контролю потоку споживачів: на вході кожний споживач одержує спеціальний жетон. При одержанні страв на роздавальні він здає його, одержує, який і оплачує при виході. Якщо він скористався тільки послугами буфету, де існує безпосередній розрахунок, та на виході здає невикористаний жетон.

Саморозрахунок застосовується в підприємствах із постійним контингентом споживачів, які вільно вибирають страви, напої, кулінарні, кондитерські вироби і розраховуються самостійно. Про вартість виробів інформують споживачів ціnnики.

ПРОГРЕСИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ



Основними напрямками розвитку сучасних технологій обслуговування в ресторанах, барах та кафе є:

- створення ресторанів по типу Free Floor - нового формату фаст - Фуду;
- з відкриття фуд-кортів;
- створення концептуальних підприємств ресторанного господарства;
- створення ресторанів з японською кухнею;
- розширення мережі віртуальних ресторанів, що забезпечують замовлення по мережі Інтернет і доставку його споживачеві;
- з приготування страв у присутності відвідувачів;
- організація обслуговування за системою кейтерінг;
- впровадження мерчандайзингу (збуту продукції та послуг).

Free Floor. Сьогодні вітчизняний ринок ресторанного харчування поповнився новим форматом - ресторан типу фрі-фло. У фрі-фло (в перекладі - "вільний потік" або "вільний рух") для українців багато незвичайного. Це заклад нового типу як за формою обслуговування, так і за технологією приготування їжі. Фрі-фло - своєрідний гібрид ресторану, фаст-фуду і "шведського столу". Від першого фрі-фло запозичив комфортність та акцент на

інтер'єр, від другого - швидке обслуговування. Як і у форматі "шведський стіл", у фрі-фло клієнту також пропонується свобода вибору і безпосередній доступ до товару.

Фаст-фуд, на відміну від уже звичного фрі-фло, має деякі особливості. Наприклад, елементи театральності і шоу під час приготування їжі посеред залу прямо на очах у відвідувача. У фрі-фло нарівні з традиційними виробничими цехами і овочевим, м'ясним, кондитерським, холодним -передбачена так звана відкрита кухня, де, власне, і відбувається шоу -приготування їжі. Зазвичай на загальний огляд виноситься тільки те, що дійсно радує око, і як смажаться овочі у власному соку, ліпляться вареники, відбивається м'ясо, гріються кури. При цьому всі буденні справи кухарі виконують ледве не з елементами циркових трюків.

Маркетингові дослідження підтверджують, що 90% людей постійно вживають звичні за смаком страви, не вдаючись до експериментів. Від цього і відштовхується фрі-фло в організації меню: у постійному асортименті і домашні котлети, м'ясо, борщ зі знайомим з дитинства смаком. Однак на відміну від фаст-фудів, де, як правило, розігрівають напівфабрикати або заздалегідь приготовлені страви, тут представлена кухня повного циклу, тобто все готується на місці. У традиційному фрі-фло відсутній принцип роздачі, що змушує людину вистояти чергу і пройти всю асортиментну лінію. Тут черг не повинно бути. Тому ресторани фрі-фло

мають значно більшу площу, ніж фаст-фуди.

При плануванні фрі-фло дуже важлива організація касових рішень. Кожну касу ставлять буквально на кілька груп товарів, щоб вона була завжди під рукою. Головне завдання організації простору - виразні вивіски

і ергономічно розставлені острови-столи (food-station).

Як показує світовий досвід, ресторани "вільного руху" можуть успішно функціонувати не тільки в центрі міста, а й поблизу офісних центрів, великих торгових центрів тощо. Не обійтися тут і без відповідної бренд-реклами.

Крім головних фішок формату, таких як приготування в залі і більш демократичне ставлення до відвідувачів, фрі-фло відрізняється доступними цінами.

Фуд-корти. Класичний фуд-корт - це декілька невеликих підприємств харчування, об'єднаних одним великим загальним залом. При такому форматі роботи виникає жорстка конкуренція. Підприємства знаходяться на одному торговельному майданчику в безпосередній близькості один від одного. Відбувається активна боротьба за відвідувача. Відвідувача ж приваблює те підприємство, де менша черга, прийнятні ціни, ширший асортимент, цікаве оформлення.

Підприємства ресторанного господарства, представлені у фуд-кортах, здебільшого мають мережну структуру. Переваги тут очевидні. Це зив> ження витрат у перерахунку на одне підприємство, збільшення кількості повторних відвідувань, підвищення рівня прибутковості, стійкості на ринку і конкурентоспроможності.

Через обмежену площу підприємства, що входять до складу фуд-корта, пропонують обмежений асортимент страв швидкого приготування із якісних напівфабрикатів. Висока конкуренція - демократичні ціни. Важливим тут є суворий облік руху продуктів і страв, відслідкування найбільш ходових і незатребуваних товарів, жорсткий контроль діяльності персоналу.

Умовно підприємства фуд-корти можна поділити на вуличні і стаціонарні.

Вуличні підприємства включають кіоски, павільйони, автофургони, а також пересувні прилавки і візки. Кожне підприємство має свою специфіку, часто це одне найменування або один вид продукції: хот-доги, чебуреки, сендвічі, бургери, запечена картопля, млинці, шаурма, пиріжки, слойки, кури, пончики.

Самостійним сегментом цього ринку є "весела їжа" (fun food). Це попкорн - від солоного до солодкого і карамелізованого, цукрова вата, чіпси.

Переваги вуличного фуд-корта. Основною перевагою вуличного харчування є його доступність і наближеність до великих потоків людей. Точки розміщуються в найбільш зручних місцях міста: на перетині транспортних і пішохідних потоків, поблизу входу у метро... Бажаючих перекусити не доведеться витратити час на пошуки. У 40% випадків купівля в кіосках вуличного харчування відбувається поряд з місцем роботи чи навчання, а в 38% і по дорозі до них.

Street-food (вуличне харчування) - найкраще рішення для вгамування голоду в обідній час. Пообідати або просто перекусити в точках вуличної торгівлі можуть всі категорії населення. Це оптимальне рішення для молодих людей, насамперед студентів та учнів. Саме в їх середовищі найбільш популярним є street-food.

У ніші вуличної торгівлі збільшується кількість торговельних точок мережевого фаст-фуду. Робота будь-якої мережі стріт-фуду частіше вибудована за однією і тією ж схемою: трейлери прикріплені до виробничої бази, на якій виготовляються напівфабрикати високого ступеня готовності, а обладнання для доготовки і приготування страв розміщується безпосередньо у вагончику. Асортимент продукції, як правило, невеликий. При цьому споживачі не відчують недостачі асортименту за рахунок численних і різноманітних пропозицій від різних мереж стріт-фуду.

Асортимент страв вуличних точок максимально адаптований до швидкого, масового приготування й орієнтований на часте повторення операцій. Найбільш затребуваними є фірмова випічка, запечена картопля, хот-доги, сендвічі і гарячі бутерброди.

Стаціонарні фуд-корти розміщуються у великих торговельних комплексах. Сучасний торговий центр має розвинуту інфраструктуру. Це вже не просто

місце, де можна зробити необхідні покупки: більша частина покупців приходить сюди, щоб приємно провести час, відпочити, розважитися, нарешті, поїсти.

Наявність фуд-кортів у сучасних торгових центрах стає обов'язковим і необхідним. Однією з функцій фуд-корта є залучення відвідувачів до віддалених від входу магазинів. Фуд-корт є інструментом, здатним провести покупця через всю торгівельну галерею. Для цього їх розташовують, як правило, на останньому поверсі, куди покупець може дістатися лише для того, щоб поїсти. Пожвавлення в посадковій зоні ресторанного дворика приваблює покупців до розташованих поряд магазинів. Недоцільно влаштовувати фуд-корт на першому поверсі торгового центру або організовувати для нього окремий вхід. По-перше, орендні ставки операторів фуд-кортів нижчі, ніж у торгівельних компаній. По-друге, вони просто не виконують своєї ролі, яка полягає в керуванні потоками відвідувачів.

Друга функція фуд-корта 1 утримати відвідувачів якомога довше, надавши їм можливість поїсти, не залишаючи торгового центру. Важливо, щоб доступ до ресторанного дворика був вільним і після закриття більшої частини магазинів комплексу, а фуд-корт продовжував роботу, обслуговуючи відвідувачів кінотеатру чи боулінгу без залучення додаткової охорони.

У торговому центрі розміщується традиційний фуд-корт (ресторанний дворик), який, як правило, представляє операторів фаст-фуду, а також кафе, ресторани і кав'ярні. Фуд-корт торгового центру користується популярністю майже у всіх категорій відвідувачів і має високу прохідність.

Для торгового центру фуд-корт з якісними й оригінальними концепціями - це серйозна конкурентна перевага, можливість виділитися і залучити додаткових відвідувачів. Сьогодні конкуренція між торговими центрами посилюється, відкриваючи дорогу на фуд-корти не тільки найбільшим мережам, а й невеликим компаніям. Фуд-корт - привабливий і вигідний формат бізнесу і для

операторів ресторанної справи. На це є кілька причин. Одна з них - висока прохідність, а значить, стабільний дохід, друга - зростаюча конкуренція в інших сегментах ресторанного ринку. Третьою причиною є дефіцит приміщень, які відповідають необхідним вимогам для створення закладів ресторанного господарства, що є стримуючим чинником розвитку мереж. І останнє - це додатковий, цікавий варіант розвитку мережі, реклама і просування бренду.

Кількість закладів харчування на фуд-корті залежить, у першу чергу, від концепції торгового центру і його площі. Чим він більший, тим більший фуд-корт. Як правило, на фуд-кортах представлено від шести до дванадцяти різних операторів. Фуд-корт займає близько 10-15% площі торгового центру. Але кінцевий успіх ресторанного дворику залежить не тільки від розміру, а й від складу орендарів. Так, наприклад, великі мере-жові бренди добре зарекомендували себе, викликають у відвідувачів відчуття надійності, стабільності, чіткого уявлення концепції і виправдання своїх очікувань.

Нині більшість мережових компаній зацікавлені в розвитку своєї присутності на фуд-кортах. Для всіх компаній важливо, щоб бренд був присутній у якомога більшій кількості торгових центрів. Розміщення на фуд-кортах дозволяє також експериментувати з концепцією: вносити зміни в меню, інтер'єр та охоплювати максимальну кількість відвідувачів, що позитивно позначається на іміджі і гнучкості концепції підприємства. види

Основні підприємств, які, як правило, розташовуються на фуд-кортах:

1. **Фреш-бар.** Відповідно до класичної концепції, бар - це заклад з барною стійкою, в якому у різноманітному асортименті представлені алкогольні і безалкогольні напої та коктейлі. Фреш-бар - формат бару, меню якого будується винятково на безалкогольних, легких напоях.

В асортименті звичайно присутні свіжовижаті й охолоджені соки, коктейлі на основі соків, молока, морозива, йогуртів, фруктів і овочів, а також чай, кава, гарячий шоколад, морозиво. Обслуговування покупця відбувається

безпосередньо біля барної стійки, і клієнт може спостерігати за процесом приготування напоїв.

Відвідувачі виявляють все більшу зацікавленість у здоровому способі життя. Сучасна людина усвідомлює, що міцне здоров'я необхідне для успішного вирішення життєвих проблем, подолання труднощів, а також для активної діяльності. Для відвідувачів, які особливо ретельно слідкують за своїм здоров'ям, деякі бари пропонують "органічні" продукти: сік з паростків пшениці, настоянки, кекси, печиво, шоколад, напої, до складу яких входять екстракти рослин.

Фреш-бар зайняв своє місце і на фуд-кортах торгівельних комплексів. Основна перевага його - це відсутність черги. Для тих, хто приходить з дітьми, або тих, хто бажає швидко вгамувати спрагу, зарядитися енергією, це дуже зручно.

2. Картопля. Найбільшою популярністю на ринку фаст-фуду користуються традиційні слов'янські страви, до яких, безумовно, належать страви з картоплі. Дана концепція фаст-фуду заснована на приготуванні печеної картоплі з різними начинками з м'ясного асорті, салатів із риби, бринзи з кропом та курятини, грибів маринованих та смажених, різного комбінування копченостей, маринадів і т.ін. Технологія приготування таких страв полягає в наступному: велика

картоплина миється, загортається у фольгу і запікається в спеціальній печі. Готова картопля виймається або залишається в духовій шафі, де вона зберігається в гарячому вигляді. Перед приготуванням страви вона розрізається на дві половинки, збивається з маслом (іноді сиром), потім додаються начинки. Процес приготування займає від 40 до 60 хвилин, залежно від величини картоплі.

Найбільш різноманітний асортимент страв представлений у стаціонарних кафе, розташованих на фуд-кортах великих торгівельних центрів.

3. **Млинці.** Традиція і мистецтво пекти млинці прийшли до нас з далекої давнини. Мабуть, жодна страва слов'янської кухні не могла зрівнятися по популярності з млинцями. Вони були неодмінним атрибутом будь-якого застілля, причому не тільки на Масницю. Сьогодні ця смачна, поживна і різноманітна їжа знаходить все нових і нових шанувальників.

Млинці з різними начинками - невід'ємна частина національного як вуличного, так і стаціонарного фаст-фуду. Формат млинцевих сьогодні актуальний, тому що млинці мають кілька незаперечних переваг. По-перше, вони не потребують додаткової реклами. По-друге, різноманіття начинок дозволяє задовольнити найрізноманітніші смаки, а також постійно оновлювати асортимент, що, без сумніву, зацікавлює покупців. Випічка млинців здійснюється на очах у покупців, безпосередньо після замовлення, завдяки чому клієнт отримує свіжий продукт.

Точки вуличної торгівлі для приготування млинчиків з начинкою використовують напівфабрикати - саме тісто, а також начинки. Стаціонарні млинцеві мають виробничо-розподільний центр, де готуються тісто, напівфабрикати і начинки. Наявність централізованого виробництва дозволяє їм підтримувати високу якість пропонованих страв.

На фуд-кортах, де представлені різні формати підприємств громадського харчування, млинцеві, в асортимент яких, крім млинців, входять додаткові страви (супи, салати, десерти, різноманітні фірмові напої, наприклад морс, узвар і багато інших), також зайняли свою нішу й успішно конкурують з іншими концепціями. Площа млинцевої на фуд-корті може варіюватися від 25 до 80 м². Зазвичай передбачені зона обслуговування, виробнича зона, мийне відділення, а також підсобні приміщення. 4. Гриль. Гриль - це представник універсального теплового устаткування, за допомогою якого можна одержати різноманітний асортимент страв з вишуканими смаковими відтінками. Основне його призначення - швидке приготування ніжних і соковитих страв з хрусткою

підсмаженою скоринкою та незрівнянним ароматом і смаком із птиці, натуральних м'ясних або рибних напівфабрикатів. Поняття "гриль" об'єднує різноманітний асортимент устаткування. Для підприємств фаст-фуду абсолютно незамінними є грилі для курей, контактні грилі, грилі з вулканічною лавою, грилі-саламандер, роликові та вертикальні для приготування шаурми, електричні (жарочні поверхні).

Більша частина вуличного фаст-фуду базується саме на стравах гриль, таких як кури-гриль, шаурма, шашлик, сендвіч, сосиски. Без страв, приготовлених на грилях, не обходиться жодний ресторан чи кафе, а найчастіше ці страви стають основою меню і концепції підприємства.

Кури-гриль. Класика фаст-фуд - це кури-гриль, для приготування яких використовується спеціальне устаткування - грилі для курей. Найбільшого поширення набули грилі карусельного і шампурного типів, користуються попитом і вертикальні грилі для приготування курей. Але ефективнішими і продуктивнішими для обжарювання курей вважаються грилі планетарного типу - різновид карусельних моделей.

Шаурма. Шаурма вважається найбільш давнім видом приготування швидкої їжі. "Прабатьками" цієї страви вважаються араби. У різних країнах Близького Сходу її називають по-різному - шаверма, шуарма, шавар-ма, донер, але принцип приготування такий самий. Шаурма завоювала також серця українців. Покупців завжди приваблювала видовищність і наочність приготування цієї страви. Вона готується на спеціальному устаткуванні - вертикальних грилях: вирізка із баранини, яловичини або курячого м'яса насаджується на вертикально розміщену спицю, яка обертається навколо своєї осі в безпосередній близькості від джерела нагрівання, і в міру готовності тонкими скибочками зрізується ножом. Види грилів

Контактні грилі - це універсальне теплове устаткування для точок швидкого харчування. За рахунок використання контактних грилів, конструкцією яких

передбачений повний контакт продукту з двома гріючими поверхнями, легко і швидко можна засмажити стейки з м'яса або риби, підсмажити гамбургер, шашлик, овочі, а також приготувати гарячі сендвічі зі складною начинкою.

Поряд з контактними грилями великою популярністю користуються марочні поверхні (електричні грилі), що також призначені для приготування смажених страв із м'яса, риби, овочів, сосисок, гамбургерів і яєць.

Гриль з вулканічною лавою цікавий тим, що страви, приготовлені на ньому, набувають смаку і зовнішнього вигляду приготовлених на відкритому вогні. Шашлик, стейки, риба, овочі - все це готується безпосередньо на ґратах без додавання жиру.

Перелік страв, які можна приготувати на **грилях-саламандер**, також дуже великий і буторброди, піца, м'ясо, птиця, риба. Конструкція гриля-саламандер передбачає, що розігрівання продукту відбувається за рахунок теплових елементів, розміщених зверху, а не знизу, а інтенсивність нагрівання може регулюватися за рахунок рухливої верхньої частини, де й розташовані нагрівальні елементи.

Для приготування хот-дога можна використовувати **роликовий гриль**. У ньому сосиски і сардельки рівномірно обсмажуються в процесі обертання добре розігрітих валів-роликів з антипригарним покриттям. Для розігрівання булочок багато моделей комплектуються спеціальними камерами.

5. Буторбродні. Буторбродні - ідеальна концепція міської їжі і кращий подарунок мешканцям великого міста. Концепція буторбродних, як не складно здогадатися, побудована на приготуванні і продажу гарячих буторбродів, сендвічів, бургерів, гамбургерів, чізбургерів. Сьогодні асортимент буторбродів все частіше поповнюється гарячими пиріжками.

Сендвічі і гарячі буторброди - мабуть, найпопулярніші продукти швидкого харчування в Україні. Сендвічі зарекомендували себе як альтернатива калорійним продуктам фаст-фуду, приготуванням із напівфабрикатів. Ця

універсальна страва однаково підходить як для вуличної торгівлі, так і для точок, розташованих на фуд-кортах. Існує багато видів сендвічів, що пропонуються споживачам. Готувати їх можна просто на очах у покупців, перетворюючи процес у маленьке кулінарне шоу. Між двома, а то й трьома шматочками хліба кладуть комбіновані начинки з курятини, яловичини, індички, а також листки салату і томати, приправлені усілякими соусами і спеціями.

Сендвічі, тобто закриті бутерброди, не тільки самі по собі чудово вгамовують голод, але й гармонійно поєднуються з салатами, до яких входять інгредієнти начинок. Цей продукт орієнтований на певну категорію споживачів: на тих, хто любить бутерброди з м'яким духмяним хлібом (булочками), сиром і м'ясною начинкою.

Основні переваги найближчих родичів сендвічів і бургерів полягають у тому, що їх зручно їсти як на ходу, так і в спокійній обстановці за столиком бістро. Вони так само швидко готуються. Важливо й те, що зовсім не складно запропонувати відвідувачам новинку, лише змінивши розмір, форму або начинку. А пропонуючи гарячі сендвічі, бургери і різноманітні бутерброди, ви задовольняєте потребу гостей у поживній їжі.

6. Піцерія. Піцерію прийнято вважати однією із найбільш демократичних і поширених на ресторанному ринку концепцій. Вона добре адаптується до роботи на фуд-кортах і відрізняється високою рентабельністю. А популярність піци - смачної і швидкої в приготуванні страви - дозволяє таким підприємства активно розвиватися. Піцерії можна поділити на три види: ресторани італійської кухні, власне піцерія і фаст-фуд.

Орієнтовані такі підприємства насамперед на споживачів з низькими доходами. Основа їхнього асортименту - власне піца, її доповнюють напої і невеликий вибір салатів. На місці продажу виробництво не передбачене, часто не вистачає і посадкових місць для клієнтів. Готова піца розігрівається, як

правило, у мікрохвильовій печі, а готові порціонні салати зберігаються в холодильній вітриш.

Піцерії - це підприємства, які пропонують більш різноманітний асортимент готових страв. Піца в них залишається основним продуктом, але разом з тим пропонуються популярні салати, закуски і гарячі страви, не завжди італійські. Прикладом ресторанів швидкого обслуговування з відмінною якістю італійської кухні є мережа "Челентано", яка пропонує пасту, закуски, піцу, салати, десерти, гарячі перші і другі страви, напої.

Піца - дуже зручний продукт для тиражування, тому значну частку ринку підприємств ресторанного господарства, які спеціалізуються на італійській кухні, займають мережові підприємства, де піца є ключовою стравою.

7. Кав'ярня. Формат кав'ярні по праву належить до одного із найбільш довільних ресторанных форматів з огляду на значну різноманітність пропонованих концепцій, а також одним із наймолодших.

На українському ринку громадського харчування первісне поняття "кав'ярня" трансформується, ресторатори розширюють асортимент і подають вже не тільки каву, тістечка і десерти. Тому важливо розрізняти два концептуально різних напрями розвитку кав'ярень, визначальними

характеристиками яких є: акцент на каву і кавові напої, асортимент кавових карт, відсутність або наявність гарячої кухні, формат обслуговування. Тенденція ринку кав'ярень така, що все частіше вони розширюють свій асортимент за рахунок багатого вибору закусок, гарячих страв і алкогольних напоїв.

У мегаполісах кав'ярні вже стали невід'ємною частиною життя людей. Тут призначають зустрічі з діловими партнерами і друзями, побачення і навіть відпочивають родинами. Хвиля популярності кав'ярень зростає: все більше людей знайомляться з культурою споживання кави і приготуванням кавових напоїв.

Кава - невід'ємна частина меню ресторанів на фуд-корті. Однак існують і спеціалізовані заклади - ресторани і кав'ярні. За формальною ознакою вони належать до ресторанного дворику, проте знаходяться дещо осторонь від основних підприємств фуд-корта. Через обмеженість відповідних приміщень розміщення мережових кав'ярень на території торгового центру є одним із основних способів розширення мережі.

Кава також продається через підприємства фаст-фуду, розташовані на ресторанному дворіку. Це може бути як спеціалізований кавовий фаст-фуд (та сама кав'ярня), який робить акцент на гарячі напої і десерти, так і звичайний - з одним-двома позиціями кави і чаю до гарячих страв. Ці заклади мають загальні посадкові місця. Працюють вони за принципом самообслуговування і не можуть робити таку націнку на каву, як у кав'ярнях.

Специфіка формату фаст-фуду передбачає, щоб кавові напої в меню були пізнаваними, а їхня кількість обмежена, тому що покупець не повинен довго роздумувати над замовленням. Експресо, капучіно, американо з однієї кавової суміші - цього асортименту для стандартного фаст-фуду на типовому фуд-корті буде достатньо. Якщо фаст-фуд має кавовий акцент, то меню можна розширити за рахунок латте, айріш-кофе і глясе. У цьому випадку можна оперувати двома кавовими сумішами, наприклад сильного і слабого обжарювання, або застосовувати 100-процентну ара-біку і суміш арабіки та робусти.

Концептуальним називається ресторан, в якому інтер'єр оформлений у національному або екзотичному стилі, а в меню можливе суміщення різної кухні і стилів. Ідея концептуального ресторану включає вибір підприємцем певної теми, відповідно до якої розробляється меню, оформляється інтер'єр, вибираються постачальники обладнання, посуду, столових наборів, продуктів та напоїв. В якості теми може бути використаний кінематографічний, історичний, літературний або інший сюжет чи легенда. Обрана тема передбачає, наприклад, створення ресторану і кабаре, трактиру або клубу.

У кабаре гості приходять не тільки- смачно поїсти, насолодитися чудовим вином, а й отримати задоволення від запропонованої розважальної програми. У такому ресторані гості втягуються в організацію театралізованої вистави або карнавал і стають не глядачами, а учасниками певної гри.

Ресторан єврейської кухні «**Цімес**» на Подолі позиціонується як сімейний і домашній. Посидьте в ресторані хвилин двадцять, почитайте меню і вам захочеться зателефонувати знайомим або рідним і запросити їх скуштувати страви "від тьоті Соні" і просто поговорити "за життя". У "Цімесі" затишно, світло й радісно, тобто так, як хочеться, щоб було на душі. Продумана і ретельно реалізована концепція єврейського ресторану поширюється не тільки на кулінарну сферу. "Цімес" - це культурне місце в широкому сенсі цього слова. Традиції єврейського народу подані в інтер'єрі, музиці, ставленні до гостей. Беруть за душу фрагменти декору, присвячені творчості Марка Шагала, а літературне описання страв у меню - розвага, що змушує сміятися до сліз. Пісні на ідіш та англійській, які ллються з динаміків, просто прекрасні. Таких ви не почуєте більше ніде. Частування, зібрані в меню, приготовлені за рецептами єврейських бабусь, тіточок і їхніх знайомих. Найдорожчий комплімент для шеф-кухаря - зізнання одного із гостей у тому, що "моя Софочка готувала так само". Єврейська кухня - це кулінарні досягнення багатьох, помножені на культ їжі в традиційних єврейських родин.

Інше ресторанне підприємство - "**Сторожова Вежа**". Звідси відкриваються чарівні краєвиди на лісистий партизанський ландшафт. Добре також розміститися в одній з альтанок, що розтягнулися низкою уздовж ставка (Партизанського моря). Тут можна порибалити зі зручних містків, вудки і наживку вам дадуть.

Партизанська кухня вважається найдорожчою у світі - набагато дорожча, ніж, скажімо, французька і японська. Адже всі продукти треба добувати у ворога, що пов'язано з додатковими витратами боєприпасів, бензину і бойових товаришів.

Тим не менше, у "Партизані" ціни якимось чудом умудряються тримати на цілком демократичному рівні. Партизанські мангали і жаровні користуються тут великою популярністю.

Відвідувачам дуже подобаються рибні страви: "короп по-сербськи, у масляно-часниковому соусі з овочами гриль", "реквізована сьомгу зі шпинатом, запечена в слоеному тісті", "телятина з овочами на клинку" - смажена телятина з овочами і соусом з червоного перцю та курчата табака "кавказька дивізія". Гордістю закладу є плов - запашний, пряний і дуже ароматний.

Незважаючи на гори зброї, тут зовсім не страшно. Навпаки, все сприяє ідилічному сімейному відпочинку. Тут обладнано чудовий дитячий майданчик. Отож дорослі можуть спокійно насолоджуватися відпочинком, у той час як з дітьми буде кваліфікована няня.

"Партизан" - місце для гарної музики. Тут виступають вітчизняні і закордонні виконавці.

Ресторан "Трипілля", що знаходиться за містом, не тільки поєднує в собі кращі традиції закладу для відпочинку, а й є самим правдивим нагадуванням про культуру і побут наших предків. Архітекторам і дизайнерам, які працювали над інтер'єром, вдалося відтворити елементи давньої трипільської цивілізації.

Вхід у ресторан прикрашений, можливо, найбільшою в Україні керамічною вазою - символом тритгільської культури. Проходячи її наскрізь, піддаєшся емоціям, подібним до тих, які ми відчуваємо перед сакраментальним і вічним. Але настрої піднімуть вже з порога чаркою, закускою і веселою піснею привітної музики. Головний зал ресторану - кругле просторе приміщення. На першому поверсі комфортно розташується до ста чоловік. Місця біля великого каміна в центрі - для романтиків. Другий поверх сподобається колективам до п'ятдесяти осіб або двом окремим компаніям до десяти чоловік у VIP- кімнатах. Літній майданчик в ясний день прийме близько сорока гостей. Під вітрильною

парасолею під покровом дерев буде зручно тим, кому щедра трапеза миліша на вулиці. Тут же в легких критих апартаментах - альтанках

можуть усамітнитися до шести відвідувачів. Зазвичай їх резервують завчасно, а також замовляють фірмову страву - "качку по-трипільськи". Літній бар облюбували молоді люди: компанія до двадцяти чоловік має можливість скуштувати новий коктейль і побачити флаїрінг-шоу. Зимовий будиночок на двадцять персон обирають старші за віком: тут є камін і караоке. Дитячий майданчик під постійним наглядом "бебісіттера", ігри, атракціони, ляльковий театр - спеціально для найменших і непосидючих.

Якщо до ресторану доречно застосувати термін "домашній", то **"Трипілля"** саме цей випадок. Меню ресторану близьке кожному українцю: холодець із білих грибів, борщ український з пампушками, оселедець, картопля молода, шашлик, риба в асортименті і багато чого іншого.

Підкріпившись мирським, можна перейти до духовного.

Ресторан **"Трипілля"** намагається підтримувати українських митців, регулярно влаштовуючи приватні виставки полотен та скульптур. Тут проходять мініатюрні фестивалі українського фольклору, на які з'їжджаються представники різних творчих професій, демонструючи свої здобутки. Кожний бажаючий може пройти спеціальні гончарні курси і виготовити для себе на пам'ять глиняний посуд за технологією давніх трипільців. А діючий історичний музей, точніше музейні зони з точними копіями виробів давніх часів, - лише доповнять ауру цього ресторану.

Ресторан високої української кухні **"Липській Особняк"**. У престижному районі столиці, на Печерську, височіє двоповерхова резиденція епохи столичного розквіту - ресторан високої української кухні **"Липській Особняк"**. Інтер'єр, виконаний з імперським розмахом, мистецьки поєднує різні архітектурні стилі. Вітальний зал відображає розкіш вікторі-анської епохи, галерея зберігає колекцію антикварних творів мистецтва, а Камінний -

засліплює пишнотою українського барокко. Кожний відвідувач має унікальний шанс перенестися в атмосферу міської розкоші; тут можна проводити як грандіозні світські раути, так і затишні застілля, послухати живу музику, яка виконується на роялі "Шредер".

Висока українська кухня - це рецепти XVII століття у поєднанні з новітніми технологіями сучасного кулінарного мистецтва. Шеф-кухар, художник і перфекціоніст, відроджує традиції високої гастрономії, але не без сміливої імпровізації. Приміром, тутешня десертна карта нараховує більше дюжини авторських шедеврів. Гостей дивують ефектною подачею страв-фламбе і знаменитої страви "Медовичок". Шеф рекомендує скуштувати качину печінку в одній із трьох апетитних варіацій: фуєте, пате або телятина із качиною печінкою, свинину на кісточці а ля натурель, каре ягняти і, звичайно, добірну севрюжачу ікру.

У ресторані "**Батьківська хата**" (мережі ресторанів Михайла Поплавського) інтер'єр виконаний у вигляді стилізації сільської хати. На стінах висять старі фотографії родини Поплавського, всі працівники ресторану одягнені в національний український одяг. Страви подають за рецептами матері Поплавського Меланії Поплавської гірку настоянку "Кропива", "Душенина по-ульяновськи", "Батьківську закуску".

Кейтерінг. До прогресивних технологій обслуговування в ресторанному бізнесі належить організація виїзного обслуговування за системою кейтерінг. Термін "кейтерінг" (від англ. catering - громадське харчування, ceter - поставляти продукцію, обслуговувати споживача) позначає дії працівника або підприємства, що поставляє продукти харчування, напої, посуд і все необхідне для організації прийому, банкету поза рестораном або обслуговування спортивних ігор та інших великих видовищних заходів.

Існують такі види кейтерінга:

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

Розвиток індустрії кейтерінга і збільшення запитів споживачів сприяють тому, що той самий постачальник послуг може пропонувати кілька варіантів обслуговування.

Кейтерінг у приміщенні має багато спільного з ресторанним обслуговуванням. Замовнику сервісних послуг (фірмі) пропонують обладнані приміщення для проведення різних заходів. Це можуть бути аванзали, банкетні зали для проведення комбінованих прийомів; кухня для підготовки продуктів і приготування страв; приміщення з холодильними шафами для зберігання продуктів; місце та устаткування (посудомийні машини, ванни) для санітарної обробки посуду; приміщення для зберігання напоїв, столового посуду і наборів, столової білизни, аксесуарів, необхідних для оформлення столів і залів.

Перевага цього виду кейтерінгу полягає в економії часу для підготовки виїзного заходу (доставка, установка необхідного устаткування, кухонного посуду, інвентаря). Недоліком є те, що ресторани виїзного обслуговування, які надають цей вид послуг, багато втрачають на оплаті лізингу (приміщення, устаткування), страховці, накладних і виробничих витратах.

Кейтерінг поза рестораном є найбільш популярним в індустрії харчування. Він передбачає обслуговування на території замовника відповідно до його вимог. Характерним прикладом є діяльність ресторанів виїзного обслуговування по організації прийомів, банкетів у приміщенні фірми, на заміській дачі, у квартирі і т.ін.

При організації банкету або презентації поза рестораном із замовником погоджують:

- о характер банкету, кількість і склад учасників; і час початку банкету і його тривалість;

- о меню і карту вин;

- о склад приміщень і схему розміщення столів. У порядку підготовки до банкету працівники ресторану знайомляться з приміщеннями, виділеними для його проведення. На підставі зробленого замовлення розраховують кількість посуду, столових наборів та білизни. Одночасно менеджер, який організовує виїзний банкет, визначає кількість офіціантів.

На підставі розрахунку підбирають посуд, білизну і упаковують у контейнери, обклеєні усередині тканиною, з відділеннями для певного виду посуду для запобігання бою. З урахуванням погодженого із замовником меню працівники виробництва і сервіс-бару готують закуски, страви, напівфабрикати, кулінарні та кондитерські вироби, підготовляють напої. В день проведення заходу відправляють їх на місце з урахуванням встановлених термінів зберігання продукції. У цьому випадку виконавець послуг несе відповідальність за приготування і доставку страв, сервіровку і декорування буфетів-барів, банкетних столів, прибирання залів і здійснює повний розрахунок відповідно до раніше укладеного договору. Для кейтерінгу використовуються спеціально обладнані автомобілі, причепи і напівпричепи, особливо в місцях масового відпочинку - парках та садах.

Приймаючи замовлення на кейтерінг для організації пікніка, барбекю, ресторан отримує додаткове приміщення для розширення бізнесу, за оренду якого не треба платити. При цьому ресторани пропонують відвідувачам програми різних розважальних ігор із залученням артистів, ансамблів, клоунів для дитячих свят, доставку гостей на човнах або "трійках" до місця проведення пікніка.

Пікнік можна організувати у зв'язку із таким заходом, як перегони, концерт, театральна вистава на відкритому повітрі, а також для зустрічі з друзями. Попередньо менеджер ресторану повинен побувати на місці проведення пікніка разом із замовником, уточнити кількість запрошених, час проведення заходу.

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.

Культура обслуговування споживачів



Культура обслуговування - це організаційна культура, спрямована на обслуговування клієнтів на основі вироблення визначених правил, процедур, практичних навичок і умінь. Культура обслуговування диктується політикою підприємства, підтримується системою заохочень персоналу обслуговування і поруч інших заходів.

Сьогодні поширене розуміння культури обслуговування у вузькому змісті як сукупності правил увічливості (етики поведінки). Однак дане поняття варто розглядати значно ширше, у всіх проявах складових його елементів.

Слово "**культура**" у перекладі з латинського означає "обробка, оброблення, удосконалювання, виховання, утворення". Культура характеризує як ступінь розвитку тієї або іншої сфери життєдіяльності людини, так і самої людини.

Загальноприйнятий розподіл культури на матеріальну і духовну. Тому культура містить у собі сукупність матеріальних і духовних благ і цінностей, а також способи діяльності людини по їхньому створенню і використанню.

Культура обслуговування - це невід'ємна частина загальної культури суспільства і в ній варто розглядати як визначений рівень розвитку (ступінь досконалості) процесу обслуговування, що одержує вираження в психологічних, етичних, естетичних, організаційно-технічних та інших аспектах. На підприємствах обслуговування всі ці аспекти взаємозалежні і взаємозалежні.

Теоретичні засади формування культури обслуговування

1.1 Культура обслуговування персоналу

Культура обслуговування виробляється кожним підприємством. На одному підприємстві вона може бути дуже низькою, на іншому ж - досить високою. Прояв високої культури обслуговування визначається через поведінку персоналу, що чітко знає, як діяти в будь-якій ситуації і що від нього очікують клієнти і керівництво, а також тим, що висока культура робить усіх працівників цілеспрямованими і змушує з повагою відноситися до свого підприємства.

Культура обслуговування - це складне комплексне поняття, доданками якого є:

- 1) безпека і екологічність при обслуговуванні;
- 2) естетика інтер'єру, створення комфортних умов обслуговування;
- 3) наявність достатньої кількості столового посуду, приладів і столової білизни;
- 4) знання психологічних особливостей особистості і процесу обслуговування;
- 5) знання і дотримання персоналом етичних норм обслуговування;
- 6) знання і дотримання правил, що встановлюють порядок і черговість обслуговування гостей;

7) знання спеціальних правил пропозиції і відпустки різних страв і напоїв, а також технічних навичок і прийомів їхньої подачі;

8) знання основних правил сервіровки столу.

Для забезпечення безпеки клієнтів необхідно також приділяти увагу чистоті посуду і приладів. Необхідний ступінь чистоти і визначену дезінфекцію гарантує процес мийки в посудомийних машинах, що проходить при високій температурі з використанням спеціальних миючих засобів.

Особливі вимоги у відношенні безпеки пред'являються до персоналу обслуговування. Насамперед, весь персонал повинний пройти підготовку по безпечних методах роботи, знати і дотримувати міри пожежної безпеки, правила охорони праці і техніки безпеки. Усі працівники підприємства повинні підлягати періодичному медичному оглядові. При надходженні на роботу вони зобов'язані пройти медичний огляд і прослухати курс по санітарно-гігієнічній підготовці. ресторан сервіс персонал

На кожного працівника заводиться особиста медична книжка, у яку вносять результати медичних обстежень, зведення про перенесені інфекційні захворювання, про здачу санітарного мінімуму. До роботи на підприємстві не допускаються особи, що є джерелом інфекційних захворювань.

У керуванні процесами обслуговування на підприємствах менеджерам дуже важливо також знати тип темпераменту персоналу контактної зони. Наприклад, працівник-сангвінік успішно обслуговує клієнтів, але йому важко виконувати монотонні, одноманітні операції, виконувані при обслуговуванні великої групи клієнтів. Холерик незамінний при обслуговуванні великої кількості клієнтів, але погано володіє собою в напружених, конфліктних ситуаціях. Флегматик витриманий, урівноважений, але не може працювати у

швидкому темпі, що викликає роздратування в клієнтів. Меланхолік доброзичливий, чуйний, прагне уникати конфліктів, але повільний і уразливий.

Серед психічних властивостей персоналу обслуговування, багато в чому визначальну культуру обслуговування, особливе значення мають увага, пам'ять, мова.

Операції по обслуговуванню клієнтів (зустріч гостей, прийняття замовлення, здійснення розрахунку й ін.) вимагають постійної концентрації уваги (необхідно усе побачити, усе почути, усе сказати). На ступінь концентрації уваги впливає такий немаловажний фактор, як число об'єктів уваги (обслуговування декількох клієнтів, що сидять за різними столиками, одночасно). Робота офіціанта нерідко вимагає швидкого переключення уваги, коли необхідно перейти від виконання однієї операції до іншої (в одного клієнта прийняти замовлення, з іншим зробити остаточний розрахунок, третьому подати страву).

Розвинута пам'ять дозволяє офіціантові легко запам'ятати найменування страв і напоїв, інгредієнти, ціни, технологію обслуговування. Офіціант повинний бути завжди готовий швидко і правильно відтворити по пам'яті всі зведення, необхідні для обслуговування конкретного клієнта.

Клієнтові потрібно пропонувати тільки те, що, на думку офіціанта, йому може сподобатися. Слід також зазначити, що не варто цілком ототожнювати свій смак зі смаком гостей, тому що через їхню розбіжність можуть виникнути непередбачені ускладнення.

У різних клієнтів прийняття рішення про придбання послуги відбувається по-своєму: одні приймають рішення самостійне, інші прибігають до ради персоналу обслуговування. Не слід відверто нав'язувати послугу. У будь-якому

випадку останнє слово при здійсненні замовлення повинне належати клієнтові. Треба тільки тактовно, з розумінням справи підвести його до ухвалення позитивного рішення.

Закінчуючи обслуговування, варто подякувати клієнту за те, що він скористався послугами саме даного підприємства, і виразити надію, що надалі його відвідування будуть постійними.

З погляду психології кожен працівник повинний під час обслуговування клієнтів використовувати спеціальні прийоми, що полягають у наступному:

1. Заслужи довіру. Вір у те, що говориш. Переконай гостя, що ти - його щирий друг.
2. Будь бездоганним. Важливо, щоб з перших же секунд гість зрозумів, що потрапив до енергійної і симпатичної людини. Для цього необхідно звернути увагу на мову (особливо перші слова), вираження особи (невимушена посмішка), зовнішній вигляд (акуратна стрижка, відмінний костюм, чисті руки і нігті, відсутність прикрас і ін.).
3. Стань господарем становища. М'яко займи в розмові це місце. Перетворися в людину, якій гість як би делегує своє право скласти замовлення.
4. Збуди увагу клієнта. У даному випадку доречно впливати по ланцюжку: увага - інтерес - бажання - замовлення.
5. Умій задавати питання. Наприклад: "Чи не хочете Ви?", "Чи не бажаєте Ви?", "Чи не здається Вам?", "чи не думаєте Ви?" і т.д. Такі питання, як правило, допомагають уникати спірних ситуацій.

6. Розговори гостя. А сам уважно слухай. Гість може відчутти при цьому себе як удома.

1.2 Класифікація методів і форм обслуговування

Залежно від функцій, виконуваних підприємствами ресторанного господарства, розрізняють три види обслуговування:

- 1) обслуговування зі споживанням продукції безпосередньо в підприємстві ресторанного господарства;
- 2) обслуговування з доставкою та реалізацією кулінарної продукції для споживання за місцем роботи, навчання, відпочинку, дозвілля, на транспорті;
- 3) обслуговування зі споживанням кулінарної продукції та напівфабрикатів удома.

При здійсненні першого виду обслуговування продукцію реалізують у залах підприємств ресторанного господарства.

У процесі здійснення другого виду обслуговування підприємства доставляють продукцію: робітникам - до робочих місць; службовцям - в офіс; школярам - у класи; студентам і учням навчальних закладів - у холи, буфети тощо; пасажирам залізничного транспорту - в купе, водного - в каюту, авіаційного - в салон літака; у місця масового відпочинку та дозвілля.

Третій вид обслуговування обмежений реалізацією кулінарної продукції та напівфабрикатів для організації споживання її вдома.

Якщо обслуговування здійснюється безпосередньо у підприємстві ресторанного господарства, то класифікаційною ознакою методу обслуговування є спосіб отримання їжі і доставки її до місця споживання. За цією ознакою розрізняють наступні методи: самообслуговування, обслуговування офіціантами і комбіновані методи. Для комбінованих методів характерне поєднання різних методів, наприклад, самообслуговування з обслуговуванням офіціантами, буфетниками-офіціантами, барменами.

Форми самообслуговування розрізняють за такими ознаками, як участь персоналу в обслуговуванні, способи розрахунку зі споживачами і відпускання готової продукції. За участю персоналу розрізняють повне та часткове самообслуговування, за способом розрахунку зі споживачами - з попереднім, наступним, безпосереднім розрахунком, за способом відпускання продукції - через немеханізовані або механізовані роздавальні: з вільним вибором страв, скомплектованими раціонами харчування.

При обслуговуванні офіціантами поділ на форми здійснюється за такими ознаками: участь персоналу в обслуговуванні, спосіб розрахунку зі споживачами, організація роботи офіціантів, повнота обслуговування. За участю персоналу в обслуговуванні метод обслуговування офіціантами поділяється на повне та часткове обслуговування, за способом розрахунку - з

попереднім і наступним розрахунком, за організацією роботи офіціантів - на індивідуальну та бригадну форми, за повнотою обслуговування - обслуговування споживачів з проведенням культурно-масових заходів і без них. Вибір найбільш раціональних форм обслуговування дозволяє повніше задовольнити попит відвідувачів, поліпшити культуру обслуговування, значно підвищити ефективність використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства, продуктивність праці його працівників.

1.3 Культура обслуговування в повносервісних ресторанах

Культура обслуговування - це організаційна культура, спрямована на обслуговування клієнтів на основі вироблення певних правил, процедур, практичних навичок і вмінь. Культура обслуговування диктується політикою підприємства, підтримується системою заохочень персоналу обслуговування і низкою інших заходів.

За часом обслуговування ресторани поділяють на ресторани швидкого обслуговування та звичайні; за методами обслуговування -- з обслуговуванням

офіціантами і самообслуговуванням. Ресторан може бути повносервісним або спеціалізованим.

Повносервісними ресторанами називаються такі, де дуже широкий вибір страв, особливо порційних (принаймні, 15), і де майже все, що подається до столу, вирощено тут же, при ресторані, - від "сировини" до свіжої зелені.

Повносервісні ресторани можуть бути формальними або неформальними, їх можна класифікувати за цінами, атмосферою і пропонованим меню. У Львові небагато такого роду ресторанів. Прикладом можуть послужити ресторани "Шекспір", "Львів", "Марсель", "Еліта" та інші.

Рівень обслуговування в повносервісних ресторанах зазвичай дуже високий: метрдотель зустрічає і саджає гостя за стіл, старший офіціант дає поради з приводу страв і пояснює, в чому специфічні якості замовляються страв, він же підкаже, яке вино краще підходить до замовленої страви. Обслуговуючий персонал має формений одяг і взуття єдиного зразка. У ресторанах, де обслуговують іноземних туристів, офіціанти володіють, як правило, однією з іноземних мов в обов'язку, необхідному для виконання професійних обов'язків.

Ресторани організують обслуговування не тільки окремих відвідувачів, але і з'їздів, конференцій, офіційних вечорів, прийомів, сімейних торжеств, банкетів, тематичних вечорів.

Відвідувачам надають переважно обіди і вечері, а при обслуговуванні учасників з'їздів, нарад, конференцій -- повний раціон харчування. У передсвяткові, суботні або недільні дні багато підприємств організують дегустації страв національної кухні.

У практику обслуговування деяких ресторанів входить улаштування сімейних обідів. Цей вид послуг вимагає складання спеціального меню з розрахунку на дітей, причому ціни на страви не повинні бути високими.

Іноді в ресторанах офіціанти подають страви з проведенням завершальних операцій з їх приготування у присутності клієнтів, що замовили ці страви. У деяких фешенебельних повносервісних ресторанах використовуються приставний столик для закусок або візок на коліщатках - обов'язковий атрибут так званого французького обслуговування.

1.4 Міжнародні стандарти сервісу ресторанів

Сьогодні очевидно, що якісне обслуговування є однією з основних причин, по якій клієнти вибирають той або інший заклад. Зараз людина може знайти схожі послуги у різних ресторанах і при виборі закладу вирішальним фактором є не страва, не ціна, а якість сервісу. Щоб дивувати гостей, обслуговуючий персонал повинен володіти необхідними вміннями та навичками зокрема,

стандартами обслуговування, знанням продукту, умінням його порекомендувати і продати.

Стандарти - документ, що встановлює комплекс норм, правил, вимог до об'єкта стандартизації, в якому в цілях добровільного багаторазового використання встановлюються характеристики процесів виробництва, експлуатації, зберігання, реалізації, виконання робіт або надання послуг.

Стандарти обслуговування - це критерії, необхідні для забезпечення результативності системи менеджменту якості. Під стандартами обслуговування мається на увазі сукупність процедур і щоденних операцій, виконуваних персоналом і сприяють максимальному задоволенню відвідувачів. Запорукою комерційного успіху ресторану є вміння його власників передбачити будь-яке можливе бажання потенційного клієнта. Під стандартами мається на увазі не тільки правильна технологія обслуговування гостей, але і ставлення персоналу до своєї роботи, тобто до відвідувачів. Найчастіше причина завідомо невдалого обслуговування криється не у відсутності якого-небудь дорогого обладнання і недостатньому лиск інтер'єру, а в «ненав'язливому» сервісі, тому кожен ресторан повинен мати свій власний кодекс нормативів, що стосуються:

- поведінки;
- зовнішнього вигляду;
- технологічного процесу;
- знання іноземної мови в рамках професії;
- знання концепції ресторану та її структури.

Стандарти багатьох ресторанів визначають, що персонал повинен бути: комунікабельним, доброзичливим, володіти приємною зовнішністю, вміти працювати в колективі. Виконання стандартів гарантує стабільність якісних показників: не може бути «поганою або хорошою» зміни офіціантів », все і завжди працюють саме так. Адміністратор або офіціант - кожен з них повинен знати, розуміти і неухильно дотримуватися професійні стандарти.

Всіх співробітників ресторану з точки зору кваліфікаційних вимог можна розділити на три великі групи: керівний склад (директор, менеджер, адміністратор); персонал, що працює з гостями (офіціанти, бармени, гардеробник); підтримують відділи (техніки, складські робітники).

Компетенція персоналу цих груп має величезне значення для управління якістю. Менеджмент ресторану повинен піклуватися про те, щоб у персоналу була необхідна кваліфікація, а також знання і навички для виконання своєї роботи найкращим чином. Загальні вимоги до всього персоналу:

- ввічливість, дружелюбність, ентузіазм, взаємодія з колегами, відносини з гостями;
- гнучкість, адаптованість;
- прийняття відповідальності, ініціативність;
- особиста гігієна;
- дисциплінованість, пунктуальність;
- знання роботи, якість роботи, увага до деталей;
- робота з навантаженням, при стресі;

- здатність виконувати завдання до кінця;
- усвідомлення витрат; володіння іноземною мовою.

Таким чином, стандарти якості обслуговування дозволяють не тільки домогтися того, щоб кожен працівник чітко знав що, як і коли він повинен робити, а й об'єктивно, абсолютно неупереджено оцінити якість його роботи, що часто буває дуже складним завданням в колективах.

1.5 Показники якості обслуговування

Якість обслуговування визначається обсягом, видами і характером послуг, наданих відвідувачам. Цей показник дозволяє охарактеризувати відношення споживачів до результатів діяльності закладів харчування.

До основних чинників, що визначають якість обслуговування, відносяться: зручність розташування і правильний вибір режиму роботи підприємства, якість кулінарної продукції, що випускається, дотримання санітарно-гігієнічних вимог до утримання приміщень, посуду і меблів, швидкість обслуговування, комфорт в обідньому залі, ввічливість, пильність і зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу. Ввічливість, пильність і зовнішній вигляд персоналу створюють обстановку гостинності, забезпечують гарний настрій у відвідувачів, спонукають їх до повторних і кількаразових відвідувань даного підприємства.

Система показників якості обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. При визначені якості обслуговування встановлюється сукупність властивостей процесу обслуговування; функціональних, технічних, естетичних, санітарно-гігієнічних, які задовольняють потреби людини чи групи людей відповідно до свого призначення. При цьому якість обслуговування регламентується як узагальнене поняття, складовими якого є оптимальність складу основних та додаткових послуг, економія часу споживачів, якість продукції, експлуатаційна якість приміщень для споживачів, технічна досконалість прийомів і методів праці персоналу, дотримання правил торгівлі і норм поведінки персоналу.

Критерієм якості обслуговування у закладах ресторанного господарства є її відповідність системі вимог, що впливають із сучасного рівня техніки, організації виробництва і обслуговування, виробничих відносин, моральних і

правових норм суспільства, рівня розвитку архітектурно-художнього конструювання, санітарно-гігієнічних норм, сумлінного ставлення до праці.

При оцінці якості обслуговування порівнюють фактичні показники якості з показниками, що прийняті за базу даного порівняння. Це дозволяє встановити ступінь досконалості процесу обслуговування і його придатність задовольняти потреби споживачів.

Якість обслуговування - це сукупність властивостей, упорядкованих в систему за своєю структурою. При цьому якість нульового рівня являє собою складні властивості, що характеризують процес обслуговування в найбільш узагальненому вигляді. При декомпозиції складні властивості розкладаються на більш прості.

До узагальнюючого показника якості обслуговування входять такі групові показники: комплексність обслуговування, якість продукції, якість праці обслуговуючого персоналу, експлуатаційна якість приміщень для споживачів.

Важливим є показник, що характеризує якість праці обслуговуючого персоналу, їх кваліфікований рівень. Він передбачає перш за все опанування професійних знань та навичок, високу етичну та естетичну культуру.

Комплексність обслуговування включає показники, які характеризують реалізацію та організацію споживання продуктів харчування й організацію відпочинку; "якість продукції" - показники, що характеризують харчову цінність продукції та її асортимент; "якість праці обслуговуючого персоналу" - показники, що характеризують час очікування відвідувачами початку обслуговування, техніку роботи персоналу, його культуру поведінки, дотримання санітарно-гігієнічних норм, дотримання правил торгівлі; "експлуатаційні якості приміщень" - показники, що характеризують

відповідність приміщень функціональному їх призначенню, естетичним, санітарно-гігієнічним вимогам їх оснащення.

Найвагомішими є показники, що характеризують якість продукції. Це закономірно, оскільки головним завданням діяльності закладу ресторанного господарства є задоволення потреб населення в продуктах харчування.

Комфорт, як одиничний показник якості обслуговування передбачає не тільки найсуворіше виконання вимог санітарії і правил особистої гігієни всім обслуговуючим персоналом підприємства, але і забезпечення необхідних санітарно-гігієнічних і естетичних умов для споживачів в торговому залі та інших торгових приміщеннях. Сюди відносяться також рівень музичних і розважальних програм, майстерність їх виконання, тобто створення обстановки, в цілому сприятливої для відпочинку.

Відвідувачі віддають перевагу тим закладам, які краще оформленні, пропонують більше вигод для відпочинку, де реалізація продукції здійснюється безперебійно. У зв'язку з цим більше значення має місце розташування підприємства і режими роботи торгового залу, які визначають готовність підприємства задовольнити потреби в продукції і послугах ресторанного господарства по мірі їх появи як у часі, так і в просторі. Місце розташування повинно гарантувати повну доступність підприємства споживачам, для обслуговування яких воно призначено.

Наприклад, дуже важливо передбачити гарний вигляд із вікон торгового залу, а там, де це не можливо, прикрасити інтер'єр шторами, вітражами та іншими витворами прикладного мистецтва. Бажано, щоб зона розміщення цих підприємств була якомога менше забруднена.

Вимоги до якості продукції і послуг ресторанного господарства по мірі зростання матеріального добробуту споживачів, їх культурного рівня безперервно ростуть. Особливо це стосується до якості обслуговування. Так, за останні роки зросла популярність неординарних, "екзотичних" закладів ресторанного господарства, де оригінально оформлений інтер'єр торгового залу; посуд, меню і одяг офіціантів відповідають типу і назві підприємства, музична програма гармонійно доповнює загальне враження.

Аналіз іноземних літературних джерел дав можливість зробити висновок, що якість обслуговування це - ключ до комерційного успіху, а тому вона заслуговує на особливу увагу. Японські фахівці виділяють п'ять показників якості обслуговування:

1. Внутрішня якість (непомітна споживачу), яка проявляється в якості організації виробництва, технологічного обслуговування обладнання, роботи роздавальні, буфету;
2. Матеріальна якість (помітна споживачу) відображення у дизайні приміщень, меблів, якості посуду, скла, білизни, оздоблення страв;
3. Нематеріальна якість (помітна споживачу) представлена у вигляді музичного супроводження, достовірності реклами, комфорту, естетичного задоволення;
4. Час обслуговування (помітна споживачу) включає час очікування, оперативність та швидкість обслуговування;
5. Психологічна якість обслуговування (помітна споживачу) проявляється у гостинності, ввічливості, доброзичливості, чуйності обслуговуючого персоналу.

1.6 Етичні норми поведінки

Особливе місце в роботі підприємств обслуговування займає етична сторона обслуговування. Висока етична культура - обов'язкова риса кожного працівника індустрії гостинності. Це моральна найперша вимога. Брутальність, безтактність, зневажливе відношення до людей нетерпимі в будь-якій сфері трудової діяльності, але в сфері послуг вони неприпустимі.

Розвиток високої культури обслуговування, орієнтованої на запити клієнтів, має першорядне значення в діяльності підприємств обслуговування. Незалежно від використовуваного методу обслуговування всі працівники ресторану, кафе, бара , буфета повинні керуватися визначеними правилами, спрямованими на створення в гостя максимального почуття комфорту. Як основне правило обслуговування варто засвоїти те, що стосовно усім без винятку гостям персонал обслуговування повинний бути бездоганно ввічливий, уважний і тактовний. Гості практично завжди повинні бачити обслуговуючий персонал, але ніколи (за рідкісним винятком) не повинні чути їхніх розмов між собою.

Популярність багатьох підприємств обслуговування часто знаходиться в прямої залежності від етичної культури обслуговування, від ввічливого й уважного ставлення офіціантів до відвідувачів. Виробничий, організаційний і естетичний аспекти не вичерпують усіх форм культури обслуговування в сучасному ресторані. Щоб обслуговування було дійсно культурним, недостатньо мати сучасне красиве підприємство з технічним устаткуванням.

Важливо розташовувати на цьому підприємстві кваліфіковані, знаючі свою справу кадри.

Доброзичливе відношення до клієнта повинне виявлятися з того моменту, коли він переступив поріг готелю. Увічлива, уважна зустріч клієнтів у визначеній мірі сприяє підвищенню їх психологічного настрою. Дуже важливо також забезпечити індивідуальний підхід до клієнтів, що полягає в знанні й обліку їхніх особистих якостей, інтересів, схильностей, у відповідності, з якими варто вибирати визначену манеру звертання.

Персонал обслуговування підприємств обслуговування повинний мати тверді представлення про моральні вимоги, пропонованих до їх професії. Цим критерієм звичайно керуються при підборі і розміщенні кадрів, що особливо відноситься до метрдотелям, що є центральними фігурами в обідньому залі. Саме з ними безпосередньо мають справу сотні людей, до них вони звертаються з проханнями, за радою, їм роблять зауваження, виявляють невдоволення або похвалу тощо.

При рішенні питання про прийом на роботу в сферу гостинності доцільно з'ясувати, чи володіє претендент комунікативними здібностями. Відомо, що офіціанти, що не володіють такими здібностями, випробують нервові найтяжкі навантаження, через що часто виникають конфліктні ситуації у взаєминах з відвідувачами. Це, у свою чергу, нерідко приводить них у стресовий стан, що супроводжується підвищеною дратівливістю. Скривдженим і вкрай незадоволеним залишається і споживач

Книга скарг і пропозицій



1. Всі підприємства (одиниці) роздрібної торгівлі та заклади ресторанного господарства незалежно від форм власності ведуть Книгу відгуків і пропозицій встановленої форми, в яку споживачі записують скарги, пропозиції, відгуки та зауваження (надані - заяви).*

2. Книга відгуків та пропозицій розміщується на видному і доступному місці в куточку споживача.

3. В підприємствах роздрібно́ї торгівлі, що мають відділи, Книга відгуків і пропозицій ведеться в кожному відділі, а у закладах ресторанного господарства, які мають декілька залів обслуговування - в кожному залі обслуговування.

4. Кожне дрібнороздрібне торговельне підприємство (за винятком лотків, столиків тощо) повинно мати Книгу відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному місці і надається споживачу на першу його вимогу.

5. Споживачу, який бажає зробити запис до Книги відгуків і пропозицій, повинні бути створені необхідні для цього умови.

Забороняється вимагати від заявника пред'явлення будь-яких особистих документів або пояснення причин, що викликали необхідність написання скарги, пропозиції, відгуку, зауваження.

6. Працівник підприємства роздрібно́ї торгівлі (закладу ресторанного господарства), дії якого викликали нарікання, повинен не пізніше наступного дня повідомити про це керівника підприємства або його заступника та надати письмове пояснення з приводу його виникнення.

7. Керівник підприємства роздрібно́ї торгівлі (закладу ресторанного господарства) або його заступник зобов'язаний в тижневий термін розглянути запис, що внесений до Книги відгуків і пропозицій, розібратися по суті питання та вжити необхідних заходів до усунення недоліків і порушень в роботі підприємства або до реалізації висловлених пропозицій.

Керівник підприємства або його заступник за результатами розгляду заяви повинен подати у Книзі відгуків і пропозицій на зворотньому боці заяви споживача інформацію про заходи, яких вжито, та у тижневий термін, в обов'язковому порядку, надіслати письмову відповідь заявнику за вказаною ним адресою.

Копії листів, якими дана відповідь споживачам, зберігаються у керівника підприємства або його заступника протягом року.

8. Записи інших споживачів, зроблені у Книзі відгуків і пропозицій з метою спростування раніше внесеної до неї заяви підлягають перевірці та приймаються до уваги керівником підприємства тільки за умови підтвердження викладених у них фактів.

9. Якщо для здійснення заходів по усуненню зазначених споживачем недоліків або виконання його пропозицій необхідно більше семи днів, то керівник підприємства або його заступник визначає інший термін виконання, але не більше 15 днів, про що зазначається у Книзі відгуків та пропозицій.

10. У разі, коли суб'єкт господарювання має у підпорядкуванні декілька підприємств торгівлі, закладів ресторанного господарства (структурних одиниць), а питання, що поставлене у заяві споживача, не може бути вирішене безпосередньо в підприємстві, керівник структурної одиниці зобов'язаний в тижневий термін подати його на розгляд суб'єкта господарювання та письмово повідомити про це споживача за вказаною ним адресою.

11. У разі надходження від споживачів скарг щодо грубого порушення правил торгівлі, законодавства про захист прав споживачів, роздрібних цін, керівник підприємства торгівлізакладу ресторанного господарства (структурної одиниці) повинен не пізніше наступного дня повідомити про це керівника суб'єкта господарювання.

12. Керівні працівники суб'єкта господарювання зобов'язані щоквартально перевіряти правильність ведення Книги відгуків і пропозицій в усіх підпорядкованих йому підприємствах торгівлі та закладах ресторанного господарства (структурних одиницях), вживати заходів до усунення недоліків, що мають місце в роботі, та причин, які викликають скарги споживачів.

13. Вилучення Книги відгуків і пропозицій з підприємств торгівлі (закладів ресторанного господарства) для перевірок зняття копій та інших цілей не допускається, крім випадків, передбачених чинним законодавством.

14. Порушення працівниками роздрібної торгівлі та ресторанного господарства порядку ведення Книги та розгляду скарг і пропозицій споживачів дають підстави для притягнення їх до відповідальності згідно з чинним законодавством.

15. Обґрунтовані скарги, їх кількість і характер враховуються керівником підприємства при вирішенні питання про матеріальне та моральне стимулювання працівників підприємств роздрібної торгівлі (закладів ресторанного господарства).

16. Книга відгуків і пропозицій є документом суворої звітності. Термін зберігання Книги, що повністю заповнена, - один рік. Книга відгуків і пропозицій, що не повністю заповнена протягом календарного року, є чинною у наступному році, про що робиться відповідний запис у Книзі.

Книга відгуків і пропозицій підлягає заміні на нову не пізніше п'яти днів з дати заповнення третього з кінця бланку для заяв. Книга, що повністю заповнена, разом з коротким звітом про характер скарг та заходи, що вживалися, передається до суб'єкта господарювання на зберігання. Про прийняття Книги суб'єктом господарювання робиться відмітка у спеціальному журналі

17. Суб'єкт господарювання забезпечує всі підпорядковані підприємства роздрібної торгівлі (заклади ресторанного господарства) Книгами відгуків і пропозицій, видає їх підприємствам пронумерованими, прошнурованими, завіреними підписом керівника суб'єкта господарювання. Дата видачі Книги та найменування суб'єкта господарювання, що отримав її, відмічаються в спеціальному журналі.

18. Повний текст цієї Інструкції, адреси та номери телефонів місцевих органів захисту прав споживачів та відділів з питань торгівлі друкуються на першому аркуші Книги відгуків і пропозицій.

19. Відсутність в підприємствах роздрібної торгівлі (закладах ресторанного господарства) Книги відгуків і пропозицій, недодержання порядку її ведення вважається порушенням правил торговельного обслуговування населення, за що керівник несе відповідальність згідно з чинним законодавством.

Книга відгуків і пропозицій

—	_____
—	(повна назва підприємства роздрібної торгівлі (у закладах

—	ресторанного господарства), його підпорядкування, адреса, телефон,

—	назва відділу, секції тощо)

Видана

(найменування суб'єкта господарювання)

Реєстраційний номер _____

Дата видачі _____

—
(посада, підпис відповідальної особи органу,

—
що зареєстрував Книгу)

М.П.

Форма зворотного боку титульного аркуша

У цій Книзі пронумеровано та
прошнуровано _____ бланків для заяв

Підпис споживача _____

Прізвище та ініціали споживача _____

Адреса та номер телефону споживача _____

" ____ " _____ 19 ____ р.

Посада _____

(працівника суб'єкта господарювання)

Підпис _____

(розшифрування підпису)

Рекламна діяльність підприємств ресторанного господарства в умовах мережних технологій

Реклама - це сукупність інформаційно - пропагандистських засобів і заходів, застосовуваних з метою формування попиту споживачів, ефективної реалізації товарів.

Реклама підприємств ресторанного господарства інформує населення про типи й особливості підприємств харчування, про їх місце розташування,

режими й правила роботи, асортимент і якість продукції, що випускається, фірмові страви і їх гідність, види надання послуг, методи і форми обслуговування.

Реклама підприємств ресторанного господарства в **Інтернет** - це інструмент, використання якого є необхідною умовою для успіху й популярності будь-якого Інтернет-ресурсу, для ефективного створення та підтримки іміджу підприємства ресторанного господарства.

Рекламна діяльність ресторанного господарства в Інтернет насамперед забезпечує створення сприятливого іміджу підприємства, доступність інформації про підприємство або його продукцію для сотень мільйонів людей, реалізацію всіх можливостей надання інформації про підприємство, оперативну реакцію на ринкову ситуацію: відновлення даних прайс-листа, інформації про підприємство харчування або продукції, анонс нових страв, замовлення продукції через Інтернет.

Для організації рекламної кампанії в Інтернет використовують наступні методи: корпоративний Web-сервер, баннерну рекламу, пошукову систему, e-mail рекламу, групу новин (Usenet).

Найважливішим елементом рекламної кампанії є корпоративний Web-сервер. Побудова корпоративного Web-сервера - дуже непроста справа. Інтерес користувачів Інтернет може бути прикутий до зовсім інших сфер, що не належать до даного підприємства харчування. Такий підхід залучить у числі інших і нецільову аудиторію, дозволить перейти до знайомої схеми роботи з відвідувачами серверів, створить компанії стійкий імідж, тобто відкриє нові ринки. Web-сервер, що не впливає прямо на ринок збуту, можна розглядати як гарний маркетинговий захід щодо розвитку потенційних ринків.

Найбільше поширеним видом реклами в Інтернеті вважається баннерна реклама. Баннерна реклама справедливо вважається найпопулярнішим

способом залучення відвідувачів веб-сторінки, засобом залучення нових клієнтів, а також потужним інструментом іміджевої реклами в Інтернеті.

Рекламні баннери бувають графічними і текстовими. Графічні баннери звичайно являють собою статичне або анімаційне зображення певного розміру. Текстові баннери - це будь-який текст певного розміру, що містить гіперпосилання на рекламований сайт або на його певні сторінки.

Баннери виконують роль рекламного щита в Інтернеті, який виконує дві функції: 1) служить рекламі й просуванню бренда підприємства, а також інформуванню про його продукцію - усі, хто побачив баннер на тому або іншому Інтернет ресурсі, вважаються охопленими рекламною кампанією, 2) є засобом залучення відвідувачів на електронне представництво (сайт) рекламованої компанії.

Крім баннерної реклами істотний внесок у трафік Веб-сайту можуть внести пошукові системи і каталоги. Відвідувач, який прийшов через пошукову систему, зацікавлений саме в інформації/продукції/послугах, представлених конкретно на цій сторінці. Яскравими представниками пошукових систем є міжнародні Alta-vista, Rambler, Yandex.

Електронна пошта є додатковим засобом формування іміджу. Це оперативний і дешевий канал зв'язку з партнерами, колегами, клієнтами, дилерами, дочірніми підприємствами й ін. Він ефективний усередині країни, але особливо для зв'язку із зарубіжжям. E-mail можна використовувати для пересилання інформації, документації, для практично миттєвого обміну думками, актуальною інформацією (наприклад про концепцію ресторану, про його національну кухню, інтер'єр).

Розглянувши мережну рекламну діяльність ресторанів м. Донецька, було відзначено, що найбільше широко використовується метод реклами в Інтернет - баннерна реклама. Така реклама часто розміщена на міських спеціалізованих і новинних сайтах. Так, наприклад, відвідавши сайт <http://www.restoran.dn.ua>

можна одержати детальну інформацію практично про всі ресторани міста Донецька. Такий метод реклами широко використовують нові підприємства. Так, наприклад, на вищевказаному сайті в розділі "нові" додано 2 нових закладу: ресторан "Таверна Тортуга", ресторан "Пазитифф ХАЙВЭЙ 99%".

Другим за значенням й поширенню методом реклами ресторанів у мережі є пошукова система. Значна частина потенційних клієнтів ресторанних послуг здійснює пошук, використовуючи пошукові системи Yandex й Google. За допомогою такого методу легко відстежити популярність того або іншого ресторану. Так, наприклад, при пошуку в Yandex за ключовими словами у пошуковій строчці "Найпопулярніші ресторани Донецька", система видає наступні ресторани: "Африка", "Шарм", "Дежавю", "Адриано", що свідчить про визнання підприємства на споживчому ринку.

Отже, про рекламу в Інтернет можна говорити як про цілком склавшийся засіб формування іміджу підприємств харчування. У сучасному світі такий вид реклами в ресторанному господарстві здобуває лідируюче положення в маркетинговій роботі. Як показують дослідження, найбільш популярними методами реклами в Інтернет підприємств ресторанного господарства є баннерная реклама й пошукова система, що сприяють просуванню бренда підприємства, а також інформуванню про його продукцію й послуги

ПРОФЕСІЙНИЙ ПОСУД ДЛЯ КАФЕ, РЕСТОРАНІВ, БАРІВ

Якщо ви давно хотіли відкрити ресторан, кафе, або піцерію, можливо, прийшов час скласти план власного бізнесу? У той час як відкриття закладу харчування є, безумовно, захоплюючим процесом, воно також займає багато часу і вважається одним з найскладніших підприємств. Фактично, 60 відсотків ресторанів зазнають невдачі в перший рік. Яка основна причина невдач? Відсутність планування.

Чіткий план дасть вам можливість підготуватися заздалегідь до всіляких проблем і уникнути, або мінімізувати їх наслідки. Вам доведеться скласти докладний список, в який включити всі можливі витрати: дизайн-проект, меблі, обладнання для ресторану, професійний посуд та ще тисяча і одна дрібниця.

ВИБІР ПОСУДУ ДЛЯ КАФЕ І РЕСТОРАНІВ

Мова піде про посуд для кафе і ресторанів. Як і професійне обладнання, кількість і асортимент кухонного інвентарю і предметів сервіровки потрібно спланувати заздалегідь. Є кілька чинників, від яких необхідно відштовхуватися при підборі посуду для ресторану.

- **Кількість посадочних місць.**

Очевидно, що чим більше гостей здатний вмістити зал ресторану, тим більша кількість посуду необхідно. Також в закладах самообслуговування буде використовувати більшу кількість тарілок і столових приборів, так як частина посуду буде на столах, частина в мийці, частина на лінії роздачі.

- **Меню ресторану.**

Кожен рядок в меню повинен аналізуватися і, відповідно, до нього підбиратися кухонний інструмент і посуд для подачі. Інвентар для піцерії буде істотно відрізнятися від посуду для суші-бару.

- **Загальна стилістика закладу**

Дизайн повинен бути витриманий у всьому. Навіть якщо ви збираєтеся використовувати білий столовий фарфор, який є універсальним, може бути вам захочеться зробити оригінальну подачу коронного блюда, наприклад, використовуючи сланцеві дошки для подачі, або дерев'яні підставки. Додатково варто подумати про зовнішній вигляд кухонного інвентарю, якщо планується організація відкритої кухні.

- **Обладнання, встановлене на кухні.**

Промислові апарати коштують недешево, тому потрібно максимально повно використовувати їх можливості. деякі каструлі і сковорідки не можна застосовувати на індукційній або керамічній плиті.

АСОРТИМЕНТ СТОЛОВОГО ПОСУДУ ДЛЯ РЕСТОРАНІВ

Перш ніж починати складати великий список, раціонально буде поділити весь посуд на логічні розділи. Так буде набагато легше не упустити нічого важливого. Столовий посуд включає в себе скло, фарфор, столові прибори і посуд для сервірування з незвичайних матеріалів (камінь, дерево, бамбук)

СТОЛОВЕ І БАРНЕ СКЛО

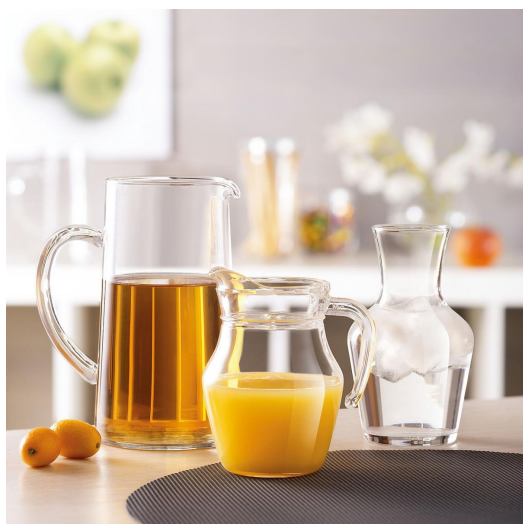
При виборі скляного посуду важливо підібрати якісні бренди, які не тільки будуть радувати око, але і мають більш високі показники ударостійкості. Хороші характеристики міцності має скляний посуд таких європейських виробників як Argosoc і Chef & Sommelier. Всі моделі виготовлені з загартованого скла і гарантовано прослужать тривалий час. Урізноманітнити сервіровку столу допоможуть яскраві стакани Bormioli Rosso, або кришталь німецького бренду Nachtmann.

Найбільш часто зі скла виготовляють питний посуд, до якого відносять келихи і чарки на ніжці, стакани і стопки. Практично кожен напій подають в ємності унікальної форми.



1. Келих з короткою, круглою чашею «Бургундія» і більш вузький келих «бордо». Зазвичай застосовуються для червоних вин, але використання варіюється в різних країнах.
2. Келих меншого обсягу для білих вин. «Сотерн» для некріплених солодких вин. Келихи для вина Шардоне ширші для сухих вин більш вузькі.

3. Бокал-флюте для шампанського. Форма флейти створена для утримання бульбашок в напої
4. Для кріплених напоїв, типу портвейну і хересу прийнято використовувати невеликі чарки.
5. Коньяк п'ють з широкого келиха на низькій ніжці.
6. Харрікейн у вигляді екзотичного квітки - для яскравих тропічних коктейлів.
7. Широкий конусоподібний келих для мартіні.
8. «Маргарита» для заморожених коктейлів.
9. Келих спеціальної форми для айриш-кави.



Склянки можуть бути різної висоти і об'єму. У класичному варіанті, чим нижче посуд, тим міцніший напій в ній подають.

1. Високі «коллінз» і «хайбол» для довгих коктейлів, які п'ють не поспішаючи, соків і води.
2. Низький «олд-фешн» або його ще називають стакан для віскі, використовується для міцних напоїв в чистому вигляді.
3. Для багат шарових коктейлів вибирають шоти - вузькі циліндричні стопки, в яких шаруваті напої виглядають особливо ефектно, а п'ються легко.

4. Горілку прийнято пити з стопок маленького об'єму.

Для пива є кілька варіантів посуду в залежності від сорту. Високі келихи для Вайсбір призначені для пшеничних сортів. Келих на низькій ніжці в формі тюльпана - для міцних сортів. Пивний кухоль для лагерів.

Зі скла виготовляють спільний посуд для подачі напоїв на стіл: декантери для вина, графини для міцних напоїв і глечики для води і соків. Крім того, при сервіровці допускається використання скляних креманок, розеток, салатників, цукерниць, чашок з блюдцями, а іноді навіть тарілок. Хоча останні найчастіше виготовляють з порцеляни, вона менш крихка і більш стійка до перепадів температури

БІЛИЙ ФАРФОР ДЛЯ РЕСТОРАНІВ

Серед усіх можливих матеріалів і кольорів для столового посуду, найбільш часто ресторатори вибирають білу порцелянову. Звичайно, є любителі екзотики, масивних керамічних виробів, яскравих, візерункових або навіть чорних тарілок (прикладом може бути посуд серії Delux від відомого бренду Altporcelain), витонченої напівпрозорої склокераміки, але все ж великі ресторани, які регулярно організовують банкети, в переважній більшості використовують в своїй практиці білий фарфор. На те є кілька причин:

1. Страви, які подаються в таких тарілках, виглядають урочисто і святково, вони підійдуть до будь-якого заходу, будь то весілля, чи корпоративний обід.
2. На них особливо чітко видно будь-які плями, так що до ідеально білого посуду не може бути претензій з приводу недостатньої чистоти.

3. До білого посуду легше підібрати заміну, або розширити його асортимент при необхідності.
4. Білий фарфор - це візитна картка солідного закладу, саме білі тарілки і чашки стійко асоціюються з розкішшю і стилем, і тому посуд білого кольору вибирають найчастіше.

Перелік білого посуду настільки великий, що для ресторатора не важко вибрати потрібні предмети. У його розпорядженні завжди будуть

- тарілки різного діаметру і призначення: для піци, для пасти, для стейка
- блюда квадратні, овальні, круглі, різноманітні підставки, вази для фруктів і печива
- чашки для чаю і кави різного об'єму з блюдцями, гуртки і піали
- бульйонниці, миски, салатники, ікорниці, розетки, менажніци
- соусники, молочники, сливочники
- маслянки, цукорниці і чайнички, набори для спецій, а також великий вибір аксесуарів

ПОСУД ДЛЯ СЕРВІРУВАННЯ



Незважаючи на всі переваги, стандартна сервіровка столу з часом приїдається, і клієнти віддають перевагу кафетеріям, де можна не тільки смачно поїсти, а й отримати насолоду від незвичайної подачею страв. Саме тому маленькі кафе, паби та кав'ярні часто вибирають не завжди практичні, але зате яскравіші предмети сервіровки.

На сьогоднішній день все більше і більше набирає мода на посуд з натуральних матеріалів. Якщо ви хочете щоб ваш заклад запам'ятався, і гості поверталися знову і знову рекомендуємо придбати нестандартні блюда для сервіровки. Це можуть бути бамбукові або дерев'яні дошки, підставки з натурального каменю, невеликі сервірувальні столики, або просто тарілки незвичайних форм і кольорів.

СТОЛОВІ ПРИБОРИ

Професійні столові при́бори в переважній більшості виготовляють з нержавіючої сталі. Це міцний довговічний матеріал, за яким просто доглядати, він не деформується з часом і його можна мити в посудомийній машині. Деякі прибори мають дерев'яні ручки, це робить їх більш цікавими в плані дизайну, але і більш вибагливими в догляді, так як, швидше за все,

мити їх доведеться вручну. Основою є всім відома трійця: ніж, вилка і ложка.

Саме з цих трьох предметів і складаються всі основні набори.



1. Столовий: ложка, виделка, ніж
2. Рибний: вилка і ніж
3. Стейковий: вилка і ніж
4. Закусочний: вилка, ніж
5. Десертний: вилка, ніж, ложка
6. Фруктовий: вилка, ніж
7. Окремо варто згадати маленькі чайні та кавові ложки

Для обслуговування гостей і перекладання їжі із загальної тарілки в порційну, використовують спеціальні роздаточні інструменти: розливні ложки і ложки для соусів, сервірувальні лопатки, щипці, кухарські вилки і ножі для нарізки тортів, або м'яса. Бажано щоб ці предмети збігалися по дизайну і стилістиці з основними столовими приборами, тоді обід, або вечеря проходить найбільш гармонійно

КУХОННИЙ ПОСУД ДЛЯ РЕСТОРАНІВ

На професійній кухні часто використовуються промислове обладнання замість стандартного начиння, адже приготувати велику кількість порцій не

так просто. Сковороди замінюють жарочними поверхнями, ручні терки і збивачки, кухонними комбайнами, міксерами, качалки - тісторозкаточними машинами, а чайники з каструлями - електрокип'ятильниками і електричними супницями.

Але іноді використання великогабаритної техніки не є виправданим. При постійному потоці відвідувачів, коли кожен замовляє одну порцію, немає сенсу включати обладнання, наприклад, промисловий міксер, щоб приготувати омлет. Витрати часу і зусиль на складання розбирання, чищення, а також витрати електроенергії в цьому випадку перевищують розумні межі. Набагато ефективніше використовувати професійний посуд для кухні.

КАСТРУЛІ, СКОВРОДИ Й СОТЕЙНИКИ ДЛЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КУХНІ



Головним і найбільш затребуваним видом кухонного інвентарю є [наплитний посуд](#). Основною його функцією є теплова обробка продуктів харчування. Матеріали можуть значно варіюватися, це нержавіюча сталь, алюміній, мідь, чавун, посуд з тефлоновим покриттям, жароміцна кераміка, а асортимент включає:

- 1.каструлі
- 2.сковороди
- 3.сотейники
- 4.котли
- 5.гусятниці
- 6.жаровні
- 7.пароварки
- 8.рибники

Наплитний посуд це основа кухонного виробництва, тому важливо вибрати професійні каструлі і сковорідки, які будуть витримувати підвищені навантаження на ресторанній кухні. Посуд з нержавіючої сталі повинен мати сендвіч-дно з прошарком з алюмінію, воно значно підвищує теплопровідність і дозволяє готувати швидко. Чавунний посуд вибирають для томління, а мідний для швидкого регулювання теплового режиму.

ДОПОМІЖНИЙ І РОЗДАТОЧНИЙ ІНВЕНТАР ДЛЯ КАФЕ

Ці інструменти значно полегшують життя кухарям і прискорюють процес приготування їжі. Деякі можна згадати відразу, деякі тільки коли в них виникає гостра необхідність. Нижче подано неповний список [кухонного інвентарю](#) необхідного на будь-якій кухні, навіть домашньої.

1. миски



2. дошки кухонні
3. кухонні ножі для хліба, овочів, філе і ін
4. ножиці
5. вилки кухарські
6. консервні ножі
7. овочерізки і терки ручні
8. відбивателі для м'яса
9. пляшки для соусів
- 10.вінчики
- 11.друшляки
- 12.сита
- 13.качалки
- 14.скребки і ножі для тіста
- 15.склянки мірні
- 16.лійки
- 17.термометри

- 18.щипці
- 19.картоплем'ялки
- 20.лопатки з нержавіючої сталі або дерева
- 21.ложки гарнірні, розливні, соусні
- 22.совки
- 23.шумівки

У ресторані ж часто потрібно багато додаткового начиння, наприклад сифони, або кухонні газові пальники. В кондитерській використовують силіконові форми, шприци для крему, трафарети, і килимки для мастики. У піцерії - сітки для випічки піци, круглі ножі, щітки для чищення піца-печей.

Кожний заклад має власні вимоги до посуду, і підібрати оптимальний набір буває важко.

САНІТАРНІ ВИМОГИ ДО МИТТЯ ТА ЗНЕЗАРАЖЕННЯ ПОСУДУ, ОБЛАДНАННЯ



Дотримання в підприємствах громадського харчування санітарних правил при обробці посуду, обладнання та інвентарю має важливе санітарно-гігієнічне

значення для забезпечення повноти виконання санітарного режиму та санітарно-епідемічної бездоганності випускаються страв і кулінарних виробів.

Миття посуду, обладнання, інвентарю в підприємствах громадського харчування проводиться з додаванням спеціальних миючих засобів. У санітарних правилах вказано перелік чистячих, мийних та дезінфекційних засобів, допущених до вживання органами СЕС. У цьому переліку зазначено більше 20 найменувань миючих засобів, які дозволені для використання при ручного та машинного миття столового і кухонного посуду. У цьому ж переліку вказано посилання на нормативно-технічну документацію, спосіб приготування і порядок застосування миючих засобів.

Для механізованого миття посуду застосовують посудомийні машини різних марок і продуктивності періодичного і безперервного дії. У машинах безперервної дії (наприклад ММУ-2000, продуктивність 2000 тарілок на годину) ванни розділені на чотири зони технологічної обробки посуду. У першій зоні відбувається струминне очищення від залишків їжі, у другій – миття рецикулюючим миючим засобом при температурі не нижче 45°C (зазвичай використовують в якості миючих засобів розчини «Посудомоя»). Третя зона призначена для первинного ополіскування рецикуляційною водою, нагрітої до температури не нижче 50°C. В четвертій зоні посуд обполіскують проточною водою температурою 94-96°C .

Для миття ручним способом підприємство повинно бути забезпечено: для столового посуду – трисекційними ваннами, для скляного посуду і столових приладів – двосекційними ваннами.

На вузькоспеціалізованих підприємствах громадського харчування з обмеженим асортиментом, в буфетах допускається миття всієї посуду в двосекційній ванні.

Незалежно від наявності посудомийної машини в мийній столового посуду рекомендується мати п'ятисекційну мийну ванну.

Миття столового посуду **ручним способом** проводять в наступному порядку:

- видалення залишків їжі щіткою або дерев'яною лопаткою в спеціальні бачки для відходів;
- миття у воді з температурою не нижче 40°С з додаванням миючих засобів;
- миття у воді з температурою не нижче 40°С з додаванням миючих засобів в кількості (концентрації), в два рази менше, ніж у першій секції ванни;
- ополіскування посуду, вміщеній в металеві сітки з ручками, гарячою проточною водою з температурою не нижче 65°С або за допомогою гнучкого шлангу з душовою насадкою;
- просушування посуду на решітчастих полицях, стелажах.

Миття скляного посуду і столових приборів проводять у двосекційній ванні при наступному режимі:

- мити водою з температурою не нижче 40°С з додаванням миючих засобів;
- ополіскування проточною водою з температурою не нижче 65°С.

Вимиті столові прибори обшпарюють окропом з подальшим просушуванням на повітрі.

У ресторанах, кафе, барах дозволяється додатково протирати скляний посуд і прилади чистими рушниками.

В кінці робочого дня проводиться дезинфекція всього столового посуду та приборів 0,2%-ним розчином хлорного вапна або 0,2%-ним розчином хлораміну, чи 0,1%-ним розчином гіпохлориту кальцію при температурі не нижче 50°С протягом 10 хв.

Миття кухонного посуду проводять в двосекційних ваннах при наступному режимі:

- звільнення від залишків їжі щіткою або дерев'яною лопаткою, пригоріла їжу слід відмочити теплою водою з додаванням кальцинованої соди;

- миття трав'яними щітками або мочалками у воді з температурою не нижче 40°С з додаванням миючих засобів;
- ополіскування проточною водою з температурою не нижче 65°С;
- просушування в перекинутому вигляді на ґратчастих полицях, стелла-жах.

Чистий кухонний посуд та інвентар зберігають на стелажах на висоті не менше 0,5-0,7 м від підлоги. Чисті столові прилади зберігають в залі в спеціальних ящиках-касетах. Забороняється зберігання їх на підносах розсипом.

Чистий столовий посуд зберігають в закритих шафах або на ґратах.

Щітки, мочалки для миття посуду після закінчення роботи промивають у гарячій воді з додаванням миючих засобів, просушують і зберігають у спеціально виділеному місці.

По закінченні роботи підноси промивають у мийних столового посуду гарячою водою з додаванням миючих засобів, обполіскують і висушують, а після кожного використання протирають чистими серветками.

У мийних відділеннях повинна бути вивішена інструкція про правила миття посуду та інвентарю.

Миючі засоби, що використовуються для санітарної обробки посуду, обладнання, інвентарю рекомендується підбирати з урахуванням особливостей їх забруднення.

При сильному забрудненні жирами переважно використовувати міцні лужні розчини.

Слабкі кислотні миючі засоби добре видаляють білкові і вуглеводні забруднення.

Обладнання та інвентар миють відразу ж після використання. Спочатку машини розбирають і видаляють залишки їжі. Після цього їх миють у теплій воді з додаванням миючих засобів і багаторазово обполіскують.

Потім дрібні деталі кип'ятять або прожарюють у жаровій шафі, а великі обробляють окропом. Перед використанням обладнання обдають окропом незалежно від часу миття.

Санітарна обробка технологічного устаткування повинна бути виконана у відповідності з керівництвом по експлуатації кожного виду устаткування.

Виробничі і мийні ванни, а також виробничі столи після закінчення роботи миють з додаванням миючих засобів і обполіскують гарячою водою.

Разрубочний стілець для м'яса повинен бути виготовлений з твердих порід дерева, встановлений на металеву підставку і пофарбований зовні. По закінченні роботи його робочу поверхню зачищають ножем і посипають сіллю, а бокову частину миють гарячою водою.

Обробні дошки після кожної операції очищають ножем від залишків продукту, миють гарячою водою з додаванням миючих засобів, обполіскують, ошпарюють кип'ятком і зберігають поставленими на ребро на стелажах в спеціальних касетах в цеху, за яким вони закріплені.

Виробничий інвентар і інструменти після промивання з додаванням миючих засобів і ополіскування слід ошпарити окропом.

Обробні дошки і інший виробничий інвентар слід мити в мийної кухонного посуду. На великих підприємствах громадського харчування зазначений інвентар миється і зберігається безпосередньо у цехах: м'ясному, холодному і ін

Особливо ретельно слід обробляти обладнання, інвентар, які використовуються в кондитерських цехах. У «Санітарних правилах...» передбачені особливі, більш жорсткі вимоги до санітарної обробки обладнання та інвентарю, що використовуються при виробництві кондитерських виробів.

У цих цехах виробничі столи в кінці зміни ретельно миють 0,5%-ним розчином соди, потім 2%-ним розчином хлорного вапна, промивають гарячою водою і насухо протирають чистим дрантям.

Обробка внутрішньоцеховий тари та інвентарю проводиться після звільнення від продуктів в спеціальних 3-секційних мийних ваннах після ретельного механічного очищення в наступному порядку:

- у першій секції – замочування і мийка в 0,5%-ному розчині кальцинованої соди з температурою не нижче 40°C;
- у другій секції – дезінфекція 2%-ним розчином хлорного вапна з температурою не нижче 40°C протягом 10 хв;
- у третій секції – ополіскування гарячою водою з температурою не нижче 65°C.

Після обробки інвентар і внутріцехову тару просушують і зберігають у спеціально виділеному місці на стелажах на висоті не менше 0,5-0,7 м від підлоги.

Ваги, шпильки промивають гарячою водою і протирають насухо. Обробку їх проводять по мірі забруднення, але не рідше 2 рази в зміну.

Нові форми, листи та листи до використання їх для випікання напівфабрикатів повинні прожарюватися в печах. Забороняється використовувати для випічки форми і листи з нагаром.

Тару, використовувану для транспортування кондитерських виробів, після кожного повернення з торговельної мережі миють 0,5%-ним розчином кальцинованої соди, ополіскують гарячою водою і просушують.

Інвентар, використовуваний для виготовлення яєчної маси, по закінченні роботи ретельно промивають 0,5%-ним розчином кальцинованої соди, дезінфікують 2%-ним розчином хлорного вапна протягом 10 хвилин з наступним обполіскуванням гарячою водою.

Особливо ретельній обробці підлягають відсадочні мішки, наконечники, а також дрібний інвентар, що використовується при обробці тортів і тістечок. Перед обробкою наконечники повинні бути зняті з мішків, подальша обробка проводиться роздільно. Обробка мішків проводиться в наступному порядку:

- замочування в гарячій воді з температурою не нижче 65°C;
- відмивання в 2%-ному розчині кальцинованої соди з температурою не нижче 40°C;
- ретельне ополіскування гарячою водою;
- стерилізація мішків кип'ятінням у воді протягом 30 хв з моменту закипання;
- просушування в сушильно-стерилізаційній і жаровій шафі.

Стерильні мішки зберігають у чистих металевих коробках з кришками.

Наконечники від мішків, дрібний інвентар для роботи з кремом миють у 2%-ному розчині кальцинованої соди, промивають гарячою водою, кип'ятять протягом 30 хв і зберігають у спеціально виділеній для цього посуді з кришкою.

Ємності, призначені для обробки і зберігання кондитерських мішків, наконечників та дрібного інвентарю, використовувати для інших виробничих цілей не дозволяється.



Підготовка торгового залу для святкових заходів підбір посуду, столових приборів, сервірування столів



Правильна сервіровка столових приладів і відповідне оформлення здатні створити за столом особливу атмосферу, в якій навіть найпростіше блюдо буде сприйматися як шедевр кулінарії.

Вміння сервірувати стіл не менш важливо, ніж наявність кулінарних талантів. Правильна сервіровка – це знак уваги та поваги до сидячим за столом, а також показник смаку.

З чого почати?

Перед тим як приступати до сервіровці, необхідно все ретельно спланувати і продумати. Обов'язково варто врахувати кількість запрошених і меню – від виду і кількості страв залежить те, які прилади будуть використані.

Першим ділом на стіл стелиться ретельно випрасувана скатертина. Застеляють її таким чином, щоб кути прикривали ніжки столу, а краї звисали зі столу на 25-30 см. Край скатертини при цьому не повинен опускатися нижче сидіння стільця, щоб не доставляти незручностей тим, хто сидів.

Щоб посуд не стукав об стіл, під скатертину можна підкласти м'яку тканину (наприклад, фліс).

Не варто навіть саму дорогу і гарну скатертину з обережності покривати зверху клейонкою – етикет цього не допускає. Але ось придбати постелити на стіл тефлонову скатертину – не забороняється.

Тефлонове покриття такої скатертини не дозволяє пролитим напоїв і жиру вбиратися в матеріал, завдяки чому їх можна спокійно видалити губкою. Після видалення рідини на ній не залишиться неестетичних слідів і мокрих плям.

В деяких випадках замість скатертини допускається використання подтарельників. Перші являють собою підставки різної конфігурації, подкладають під тарілки і прилади. Подтарільники бувають пластиковими, бамбуковими, виконаними з ротанга, або просто паперовими.



Що стосується приладів і посуду, то перед розміщенням необхідно перевірити їх цілісність (повинні бути відсутні сколи, тріщини, іржа, погнуті частини) і чистоту.

Для видалення пилу і слідів від води весь посуд протирають вологим теплим рушником і полірують сухою серветкою.

Важливо! Правильна сервіровка столу вимагає, щоб всі комплекти приладів розташовувалися в однаковому порядку.

Що для чого призначене?

Існує велика різноманітність елементів для сервірування. Для організації банкету або святкового вечера вони цілком можуть знадобитися.

Тарілки

Відомо близько 35 їх видів. Однак найчастіше використовуються:

- **Супова.** Поглиблена тарілка, в якій подаються не тільки супи, але і мюслі, молоко з пластівцями або вівсяна каша. А ось бульйони, згідно з правилами, в такому посуді не подають – для них передбачені спеціальні чаші.
- **Столові тарілки.** Бувають дрібними і глибокими. Дрібні служать для подачі других страв, а в глибокі накладають пасту та інші страви з макаронів.
- **Пиріжкова.** На ній подаються хліб, грінки або масло. Поміщають її зверху і трохи ліворуч від основного комплекту. Поверх неї кладуть невеликий ніж для масла.
- **Кокіль.** Зовні нагадує раковину молюска. Призначена для салатних закусок або устриць.
- **Рибна.** Злегка витягнута для більш зручного поводження з рибними стравами.

Крім цього, є тарілки ікорні, яєчні, десертні, салатники та багато інших. Крім того, є ще такий різновид тарілки, як посуд сервіровки. Вона ставиться під тарілку для закусок, супів або других страв.

Келихи

Найчастіше в якості посуду для напоїв використовуються келихи і фужери. Вони можуть бути різними за формою, обсягом і мати різне призначення, яке також варто враховувати при підготовці до зустрічі гостей:

- Класичні келихи витягнутої форми об'ємом 120-200 мл призначаються для шампанських ігристих вин. подається для витончених шампанських вин. Перед наповненням його необхідно охолодити.
- Келих, що трохи відрізняється від класичного збільшеним об'ємом, з трохи звуженою шийкою, подається для витончених шампанських вин. Перед наповненням його необхідно охолодити. А заповнюють його не більше, ніж на 2/3.
- Для білого вина використовують келихи з витягнутою чашею на вузькій ніжці, об'ємом 180-260 мл.
- Червоне вино наливають в більш широкі і відкриті келихи.
- Коньячні бокали можуть мати класичну форму (снифтери) або форму тюльпана.

Також використовуються лікерні чарки, чарки для горілки, пивні келихи – тут все буде залежати від уподобань гостей.

Столові прилади

За роки еволюції мистецтва кулінарії та сервірування не менше, ніж тарілок, з'явилося і столових приладів. Всі їх прийнято поділяти на основні і допоміжні (їх також називають сервіровок приладами).

Перші призначені для індивідуального користування. Другими користуються всі учасники трапези. Вони служать для поділу і розрізання страв на порції, розкладання їх на індивідуальні тарілки.

Основні прилади, у свою чергу, поділяються на:

- **Столові.** Ними їдять супи та другі страви. В комплект входять ніж довжиною 20-24 см, вилка і ложка, які коротше ножа на 5-6 см.
- **Закусочні.** Призначені для закусок і холодних страв. Складаються з ножа і вилки.

- **Рибні.** Комплект з трохи видозмінених вилки і ножа. Ніж для риби – тупий, у вигляді лопаточки. Рибна вилка має короткі зубці.
- **Десертні.** Вилка-тризуб довжиною 18-19 см, невелика ложка і ніж з вузьким лезом. Подаються до пирогів, мусів, пудингам та інших десертів. Десертна ложка може також подаватися до яєчні-глазуньє і ягодам з вершками.
- **Фруктові.** До них відносяться вилка з двома зубцями і ніж. Вони використовуються для фруктових салатів, динь, кавунів і неочищених фруктових десертів.

Крім того, можуть подаватися спеціальні прилади, призначені для певних страв (наприклад, виделка для устриць, шпрот чи омарів).



Що і як використовувати?

Найбільші труднощі найчастіше викликає розкладання і використання столових приладів. Допомогти тут може правило: прилади завжди використовуються у напрямку від краю до центру і справа – наліво. Це означає, що при передбачуваній зміні страв, першими будуть використовуватися ті столові прилади, що лежать далі всього від основної тарілки. При появі сумнівів, спочатку береться прилад, розташований праворуч.



Правила розстановки

Сервіровка – ціла наука з багатовіковою історією, в якій є свої правила і винятки. Однак якщо запам'ятати основи, то правильно сервірувати стіл буде зовсім неважко:

- Посуд розставляють на столі в строго певній послідовності. Спочатку – фаянсові та фарфорові предмети, потім – столові прилади. На завершення ставлять предмети зі скла і кришталю.
- Необхідно розкласти все так, щоб ближче всього лежало те, що знадобиться в першу чергу. При плануванні декількох змін страв посуд і прилади розташовуються в тому порядку, в якому будуть подаватися страви. При цьому не обов'язково нагромаджувати на столі відразу все. Досить покласти прилади, призначені для подачі страв на перше і друге. Десертні комплекти можна розставити пізніше – після того, як основні будуть прибрані.
- Ніж слід класти так, щоб його лезо було повернене до посуду.
- Бокал (келих) з етикету повинен розташовуватися над ножем. Якщо використовується кілька видів склянок, то всі вони ставляться поруч.
- Вилки необхідно розкласти по ліву сторону від тарілки.
- Ложки завжди розташовуються праворуч ножів.
- Якщо планується подавати італійські страви, на столі має бути тарілка для хліба.
- При наявності в меню супу – супова ложка кладеться між ножами для закусок і риби.

Крім того, є ще кілька загальноприйнятих правил, що регламентують розташування окремих предметів сервірування.

Тарілки

Згідно з правилами, розкладка посуду повинна починатися саме з тарілок. При цьому покласти їх необхідно так, щоб вони знаходилися в 1,5-2 см від краю столу. Відстань між ними повинна бути приблизно однакова. Вважається, що посуд має розставлятися з проміжком в 50 см – щоб сидячим за столом було зручно.

Тарілки з приладами повинні лежати навпроти кожного стільця. Їх кількість залежить від різноманітності меню і типу трапези. Наприклад, для звичайного перекусу буде достатньо однієї тарілки, а ось до обіду і вечері – подається дві.

Тарілки більш маленького діаметру завжди розташовуються поверх великих, що дозволяє швидко замінити їх, при цьому заощадити місце на столі.

Ложки і виделки

Слідом за тарілками розкладають прилади. Їх необхідно класти по боках від основної тарілки, повернувши увігнутою стороною до столу.

З лівого боку розміщуються вилки, з правого – ложки і ножі. Чайну ложечку можна покласти зверху.

Важливо розташувати на столі тільки ті прилади, які дійсно знадобляться. Найчастіше для звичайної трапези цілком вистачає одного ножа, однієї вилки і двох ложок (для гарячого блюда і десертній). При необхідності цей набір доповнюється спеціальними приладами.

Келихи

За тарілками, трохи правіше можна розставити келихи. Визначаючись з різноманітністю склянок, келихів і фужерів, необхідно враховувати контингент запрошених і варіанти напоїв, пропонованих гостям.

Згідно з правилами, розставляти ємності для напоїв слід від більшого до меншого. При цьому ставити занадто багато келихів або стопок не варто – це лише захарастить стіл, і може викликати незручність гостей.

Колір в сервіровці має таке ж значення, як і при оформленні інтер'єру або виборі вбрання.

Найчастіше стіл покривають білою скатертиною, але для створення незвичайної атмосфери можна використовувати і будь-який інший колір. Тут все буде залежати від характеру заходу і уподобань господарів.

Біла скатертина, наприклад, ідеальний варіант для офіційних обідів. Вона чудово поєднується з порцеляною, кришталем і в будь-якій ситуації виглядає елегантно. При цьому білий колір можна легко комбінувати з будь-яким іншим. Оригінально буде виглядати стіл, оформлений в чорно-білій палітрі.

Романтичний настрій вечері або обіду допоможе додати поєднання білого з ніжними пастельними відтінками. А зелений колір внесе в трапезу теплі весняні нотки. Оригінально буде виглядати сервіровка, повністю виконана в зеленому кольорі.

Красиво буде і поєднання білого з синім, а ось червоний необхідно використовувати з обережністю, так як за різних умов він може по-різному діяти на оточуючих і впливати на обстановку за столом.

Декор

Завершити сервіровку, надати їй закінченість допоможе декор. Основний елемент декору – серветки, які можна помістити в склянку для води, розкласти поруч з тарілками або покласти зверху.

Для обіду можна використовувати великі серветки, для сніданку – розміром поменше.

Для великих торжеств і свят серветки можна скласти у вигляді квітів або зав'язати їх оригінальним чином. Колір і малюнок серветок може бути абсолютно будь-яким, головне, щоб він гармоніював з загальною картиною оформлення.

Крім серветок, для декору столу прийнято використовувати вази з квітами, свічки або тематичні прикраси.

Поради на всі випадки:

- При оформленні столу для весільного банкету необхідно зробити акцент на місця для молодих. Їх можна прикрасити любовною символікою (лебеді, сердечка, квіти). Тут же ставляться окремі келихи, відмінні від

інших. Посуд для весільних застіль повинен бути білою, можливо з золотою або сріблястою облямівкою. Скатертина – виключно білосніжною.

- Додати романтики до оформлення столу допоможуть свічки, кошик з фруктами. Замість фруктів в кошик можна укласти пляшку з вином.

- Прилади для вечері на двох ставляться таким чином, щоб ті що сидять опинилися навпроти. В даному випадку не рекомендується використовувати багато посуду – достатньо поставити по одному комплекту приладів. Скатертина може бути червоною або білою. Надати велику ніжність оформлення допоможе поєднання червоних і рожевих тонів.
 - Щоб не створювати додаткових незручностей учасникам трапези, при накриванні круглого столу варто використовувати тільки самі необхідні
-
- прилади. Якщо планується зміна страв, перед кожною подачею на столі замінюються набори посуду та набори столових приладів.
 - Якщо необхідно накрити стіл до дня народження, то тут все буде залежати від віку іменинника. Наприклад, для дитини в якості декору добре підійдуть іграшки, повітряні кулі або фігурки мультиплікаційних героїв. Якщо стіл оформляється для молодої дівчини, то доречно буде використання живих квітів, оригінального посуду з різнокольорового скла і різних серветок.



Варіантів сервірування може бути безліч. Важливо пам'ятати, що сервірування столу – це зовсім не набір певних правил, а творчий процес. Тому при оформленні столу до приходу необхідно дотримуватися загальних канонів, але при цьому цілком допустимо і вносити свої власні ідеї.

Особливості сервірування- складання серветок

Згідно з правилами етикету на столі повинні бути присутніми полотняні серветки (з льону або бавовни з додаванням синтетики) та паперові (рекомендується поставити серветницю для вільного доступу). Ні в якому разі не можна сервірувати стіл виробами з віскози або шовку, які мають низьку поглинаючу здатність і ковзають в руках.



Серветку можна розмістити на столі кількома способами: покласти на порційну тарілку або замість неї, укласти між ножем і виделкою, фігурно скласти і помістити в склянку.

Перед тим як почати складати серветки для оформлення святкового столу, пригадайте основні правила:

- складати вироби потрібно тільки сухими і чистими руками, щоб не залишати неестетичних плям на виробах;
- згорнути серветки потрібно таким чином, щоб відвідувачі могли з легкістю їх розкрутити і скористатися;

- перш ніж закрутити складну фігуру, подумайте, який вид виріб вийде надалі. Серветки після розгортання не повинні бути дуже м'якими;
- перш ніж оформити стіл фігурно складеними серветками, добре потренуйтеся, враховуючи розміри стаканчиків, в які вони будуть поміщені;
- для полегшення роботи по складанню можна використовувати праску. Її застосування буде ефективним, коли вироби ще вологі. Сухі ж вироби необхідно попередньо зволожити;
- після прання полотняні серветки потрібно накрохмалити

Варіанти оформлення у вигляді квітів

Існує багато варіантів оформлення склянки серветками. Подібні прикраси завжди виглядають вишукано, акуратно, добре тримаються і не займають місце на столі:

- **Квітка.** Даний варіант оформлення буде відмінно виглядати в фужерах під шампанське або в склянках для соку. Вироби з тонкої ненакрахмаленої тканини потрібно скласти вчетверо (у формі ромба).

Відкриті краї повинні бути спрямовані догори. Нижній кут загнути догори на $1/3$. Потім робимо «гармошку». Нижню частину квітки закріплюємо кільцем або поміщаємо фігуру безпосередньо в келих, без додаткових прикрас. Повинно бути 4 кута. Шари акуратно поділяємо, імітуючи пелюстки.

- **Лілія.** Серветочку необхідно скласти навпіл по діагоналі. Загніть кути до вершини трикутника. Потім скласти виріб по горизонталі навпіл. Відігнути вершину трикутника.

- **Тюльпан.** Даний спосіб декорування вимагає істотних тимчасових витрат. Для фігури у вигляді тюльпана добре підійдуть однотонні паперові вироби жовтого, червоного і білого кольору. Серветку потрібно скласти навпіл, кути загніть до центру. Перевернути на іншу сторону і знову зробити теж саме. Гострий кут, що вийшов в основі, потрібно зігнути навпіл, сторони закрутити по колу і вставити в келих.

Лотос. Кути серветки зігнути до центру. Повинен вийти квадрат. Процедуру повторити. Кути, які опинилися в центрі, потрібно вигнути донизу. Фігуру перевернути. Витягнути кути на протилежну сторону. Для додання обсягу фігуру необхідно злегка потягнути. Є ще один варіант оформлення серветки у вигляді квітки лотоса. Верх і низ серветочки потрібно зігнути до центру. Для підготовчих згинів розділити папір на 8

квадратів. Зробити «гармошку». Кути увігнуті в сторони, що утворилися в середині, щоб вийшли трикутники. Розгорнути лотос. Покласти в фужер.



Троянда. Серветку зеленого кольору скласти по діагоналі. Червону або білу однотонну серветку згорнути «рулетиком» і обернути зеленим трикутником.

Як варіант можна використовувати білу серветочку, складену трикутником. Загорнути в неї 3 червоних джгута-троянди.

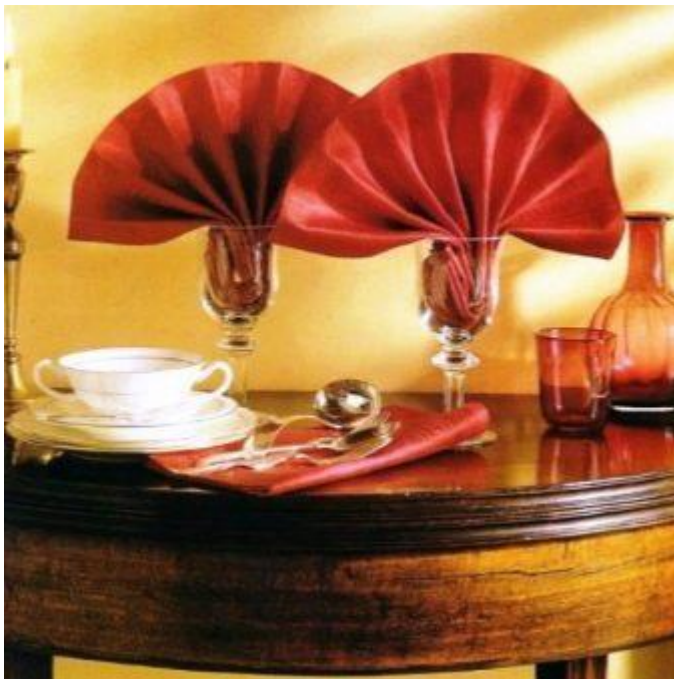
Декор серветок у вигляді фігур

Види:

- **Мішечок.** Даний вид фігури може виконуватися з паперових або полотняних серветок, однак найбільш ефектно він буде виглядати з використанням білій лляній матерії. Серветка, складена таким чином, буде доречна для прикраси столу або вказівки іменних місць для гостей. Також у мішечок можна покласти невеликий презент або побажання. Серветку потрібно скласти по діагоналі, але не навпіл, а так, щоб один

край був більше, а інший менше. Обидва краї загнути «на себе». Верхній куточок підігнути, щоб вийшло подобу барильця.

- **Віяло.** Серветку необхідно звернути лицьовим боком донизу і скласти «гармошкою». По центру зігнути на дві рівні частини. Готове віяло вставити в келих і трохи розправити складки.



- **Ріжок.** Даний спосіб декорування дуже простий у здійсненні. Серветку квадратної форми скласти в 4 рази. Бічні кути загнути до центру, нижній край підвернути, щоб він трохи перекривав бічні. Згорнути виріб всередину таким чином, щоб краї зійшлися, а нижній кут вийшов в середині.

- **Свічка.** При створенні такої фігури краще використовувати серветочки одного кольору без декору. «Свічка» у келиху стане чудовою прикрасою на урочистому заході і під час невеликого застілля. Знадобиться полотняна серветка великого розміру. Її потрібно скласти по діагоналі, щільно скрутити

від основи трикутника, зігнути навпіл і поставити в фужер. Можливі варіації: зігнути валик на дві нерівні частини, щоб одна була вище.



- **Зайчик.** Для даної фігури підійдуть і паперові і тканинні вироби. Серветку скласти навпіл, а потім уздовж. Краї скласти вниз паралельно

середині виробу, бічні кути підняти вгору, зробити з них трикутники. Взяти за бічні кути і повторити процедуру складання. Потім розгорнути і скласти куточок в куток.

Ялинка. Полотняну серветку зеленого кольору 2 рази скласти. Кожен шар загнути вгору, щоб між кутами залишався зазор 2 см. Перевернути на іншу сторону, краю зігнути до середини так, щоб вийшов трикутник. Покласти фігуру на деякий час під важкий предмет, щоб вона не распрямлялась, а прийняла потрібну форму. Потім фігуру перевернути на іншу сторону, кожен шар відігнути.

- **Серце.** Скласти серветки трикутник. Нижні краї загнути до вершини і перевернути. Верх виробу відігнути донизу, щоб відкрилися кути. Низ відігнути в сторони по діагоналі. Маленькі куточки, що утворилися з боків, скласти всередину. Серветку перевернути, згини сховати.

Додаткові аксесуари

Серветки у формі віяла і різка можна скріпити кільцями або прикрасити стрічками. Їх легко зробити самостійно (маючи ліміт часу) в гармонійному поєднанні з кольором і стилем оформленням скатертини та інших предметів святкового столу.

Фігурне складання серветок за схемою не займе багато часу, а стіл, прикрашений таким чином, буде виглядати дуже святково.

Це незамінний атрибут будь-якого застілля, будь то різдвяна вечеря, ювілей або весілля, і відмінно працюють в якості декоративного елемента. Сервірувальні серветки при цьому можна взяти будь-які, головне, правильно їх скласти

Ні для кого не секрет, що способи надати серветкам цікаву форму близькі до техніки орігамі. Щоб красиво скласти серветки для сервірування столу, потрібно вивчити деякі універсальні базові прийоми.

- **«Гармошка».** Вона потрібна для таких простих фігур, як віяло, метелик або журавлик. Принцип інтуїтивно зрозумілий, потрібно лише скласти всю серветку в гармошку з шириною ребра 2-3 сантиметри;

- **«Книжка»**. Прямокутна або квадратна серветка складається навпіл. В залежності від схеми по меншій або більшій стороні прямокутника;
- **«Дверцята»**. Квадрат візуально ділиться по вертикалі на дві рівні частини, обидві частини потрібно скласти всередину до лінії згину;
- **«Трикутник»**. Два протилежних кута по діагоналі поєднуються один з одним. Згорнути по лицьовій або зворотній стороні, як зазначено в схемі. Паперові серветки в такому вигляді вже можна ставити у тримачі;

- **«Подвійний трикутник».** Квадрат візуально ділиться на 4 частини, дві бокові сторони за середніми значеннями підвертаються всередину, утворюючи трикутники з кишеньками всередині;



- **«Млинець».** Зробити її дуже просто: лише загорнути кожен куточок до центральної точки. Млинець може бути багат шаровим. Кожен раз, коли всі кути з'єднуються в центральній точці, серветка перевертається і процедура повторюється;
- **«Краватка»».** Серветку потрібно розташувати перед собою як ромб, намітити центральну лінію, поєднати в центрі бічні кути.

Також до них іноді відносять подвійний квадрат, кишенька, човник або катамаран, «жабу», «птаха» і «рибу», які самі по собі ще не є повноцінними

фігурами, але мають з ними спільні риси. Однак ці форми дуже складні для новачка і не завжди зручні в зверненні.

Відпрацьовувати техніку краще спочатку на папері, потім на жорсткій підкрохмаленій серветці, і тільки потім переходити до сервіровочного текстилю. Але передувати практичній частині має правильний вибір серветок

Види

Правильний початок оформлення столу полягає не в освоєнні технік орігамі з текстильними матеріалами, а у виборі серветок. Тому складати лілії і ластівки з шматочків тканини потрібно відкласти на потім і уважно вивчити питання вибору відповідних серветок.

При виборі сервірувальних серветок значення мають кілька критеріїв.

Розмір

Це перша відмінність між серветками в залежності від їх призначення і характеру трапези. Так, для сніданку і чаювань досить серветок розміром 25х25, 30х30 або 35х35 сантиметрів. Серветки для сервірування до обіду або вечері за розміром 40х40см. Іноді зустрічаються і варіанти побільше, зі стороною квадрата до 50 см. найпоширеніші серветки для оформлення святкового столу – від 50х50 до 60х60.



Розмір серветок має принципове значення при використанні їх для декорування столу. Найбільш відповідний варіант – середній розмір. **Занадто маленькі серветки зручні для формування фігур, але на них залишаються заломы у великій кількості, ніби серветку подали зім'яту.** Великі фрагменти тканини або паперу теж малопридатні для складного декорування.

Зрештою, серветка потрібна для дотримання гігієни і етикету, а не для того, щоб крохмальні лебеді або зайці зайняли половину столу, якими б гарними вони не вийшли.



Форма

Класична, найбільш поширена і найбільш практична форма серветок – квадрат. Квадратними серветками зручно сервірувати стіл, укладаючи їх різними способами і комбінуючи один з одним. Однак існують і інші форми, менш піддатливі для декорування, але іноді незамінні. Це можуть бути серветки, які мають прямокутну форму з гострими краями, витягнуті з закругленими куточками, трикутні, круглі і овальні.

Як правило, паперових серед них немає. Це поширюється на текстильні сервірувальні комплекти, часто доповнюють тканинну скатертину.

Забарвлення

Колір і малюнок дуже важливий. Текстильні серветки повинні бути ідентичні за тоном, кольором скатертини. Допускається повторення візерунка, якщо він є, наявність фактурних деталей, цікавою обробкою краю, двостороннє забарвлення. Якщо дизайнерська думка передбачає одночасно дві скатертини для прикраси столу, колір серветок повинен відповідати нижній скатертини.

Складаються виключно однотонні серветки. Якщо на них вже є активний декор або тематичний малюнок (квіти до 8 березня, сніжинки до Нового року та інші популярні забарвлення) досить красиво розмістити їх в

серветницях. **Орігамі** в цьому випадку буде виглядати як надмірність. До того ж при не однотонному кольорі складно розглянути лінії згину.

Тип матеріалу

Цей фактор, мабуть, найважливіший. Тип матеріалу визначає, чи буде фігура з серветки тримати форму, гарно вона драпірується, як сильно мнеться, витримає сервірувальний елемент прання або після застілля доведеться купувати новий набір. **Часто використовуються в сервіровці такі матеріали:**

- **Льон.** Цей матеріал практичний, натуральний, легко крахмалиться, красиво виглядає і добре відпирається. Його дуже зручно використовувати для того, щоб скласти серветки нетривіальними

засобами. Заломів на тканині залишається небагато. Лляні серветки мають приємний базовий колір, тому універсальні у всіх відносинах.

- **Бавовна.** Різні сорти бавовни також відрізняються позитивними якостями. Вони не примхливі у догляді, легко піддаються маніпуляціям при декоруванні, добре вбирають соуси і жир, підходять для багаторазового застосування. Льняні та бавовняні серветки можна комбінувати один з одним для створення красивого декору на святковому столі.



- **Шовк.** Рідко використовується через дорожнечу і непрактичності матеріалу. Однак якщо скатертина шовкова, серветки з цього ж матеріалу необхідні. Вони погано драпіруються, фігури з гладкого матеріалу з шовковистою поверхнею «розповзаються», тому потрібно або багато крохмалю, або максимально простий декор. Наприклад, різні саші, що лежить віяло, трикутники.

- **Синтетика.** Для декорування вона вважається найбільш актуальним варіантом, але сам по собі матеріал неприємний на дотик, погано вбирає соуси або жир, може втрачати колір після прання. Такі серветки підійдуть для одноразового застосування. Бажано в якості альтернативи мати під рукою паперові.
- **Сумішеві тканини.** Самий практичний варіант по ціні. До того ж сумішеві тканини добре драпіруються і тримають форму, мають вбираючими властивостями, відпираються від різних плям.

- **Папір.** Їх не прийнято складати в складні фігури. Паперові серветки потрібні для швидкого використання. Самий практичний спосіб – розмістити їх в серветниках на столі або в зоні доступу. Сучасний асортимент дозволяє підібрати їх в тон текстильним виробам, з щільного або тонкого паперу, з фактурою або без.
- **Пергамент, ПВХ і бамбук.** Всі три види призначені для захисту тканинних скатертин, а також вони служать підставкою під тарілки і прилади і як би обмежують сидить за столом межами своїх розмірів. Це дуже актуально для ситуацій, коли за святковим столом збирається велика кількість людей. Скласти такі серветки не вийде. Максимум – скачати в красивий рулончик. Але їх практичність дуже велика – такі атрибути легко поєднувати з декоративними серветками.

Наприклад, красиво виглядає бамбукова жорстка серветка під тарілками в поєднанні з фігурами з серветок червоного кольору. В цьому є гармонія, лаконічність і краса східного стилю.

Практичність

Не потрібно забувати, що декоративна функція серветок не першорядна. Вони необхідні на столі для дотримання гігієни і зручності людей. Якщо вже хочеться вразити всіх майстерністю, то крім складносурядних тканинних лотосів і корабликів, на столі повинні бути звичайні паперові серветки, якими

зручно при необхідності промокнути рот або пальці. Те ж стосується і накрохмалювання тканинних серветок. Безумовно, вони краще тримають форму, але використовувати ці стоячі серветки за прямим призначенням буде просто неможливо.

Способи: покрокове керівництво та схеми

Варіантів, як скласти серветки, маса. Серед них можна виділити універсальні геометричних форми (трикутники, конверти, подвійні квадрати, саші та інші), романтичні квіти, тематичні фігурки (ялинки для новорічного столу, кільця для весільного свята, різдвяні сніжинки, краватки, сумки), тварин (для дитячого свята або символу року), нетривіальні форми.

Освоюють техніку від простих фігур до більш складних.

«Віяло» – класична прикраса для столу. Існує кілька варіацій. Перша передбачає використання допоміжних матеріалів, крім серветки: м'якого картону і красивою тіською або стрічкою.

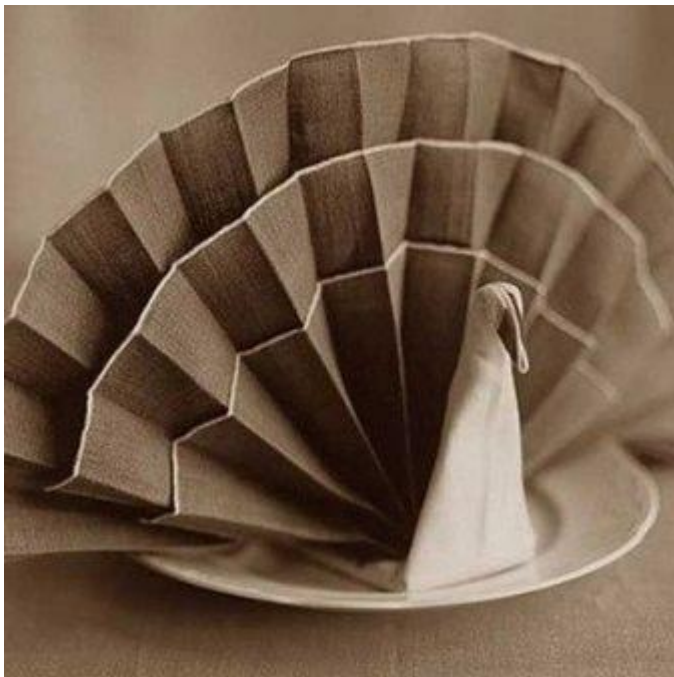
Щоб отримати віяло з тримачем, потрібно квадратну серветку покласти перед собою як ромб, щоб по вертикальній лінії виявилися куточки. Ромб

скласти навпіл, пропрасувати місце згину пальцями, залишаючи помітну лінію, і розгорнути. Потім від центральної лінії з кроком в 2-2,5 см скласти отримані трикутники в гармошку. Одержаний віяло вставляється в картонний тримач.

«Тримач» -готується наступним чином: з м'якого картону (можна оксамитової папери) вирізається овал шириною 3-5 см і завдовжки 6-10 см Довжина і ширина залежать від пишноти віяла. На відстані 1 см від кожного закругленого краю овалу діркопробивачем робляться отвори. В отвори вставляється стрічка, тасьма або шнурок. В одержаний тримач поміщають віяло з серветки, шнурок

затягують і зав'язують красивим бантом або вузлом. Можна прикрасити тримач написами до торжества.

Другий поширений варіант – **стоячий віяло**. Називається він «**Павиний хвіст**».



Серветку потрібно розкласти на рівній поверхні лицьовою стороною вниз, скласти навпіл в «книжку». Розгорнути вузькою стороною до краю столу і з нього почати формувати складки. Не по всій довжині, тільки до середини серветки. Ідеальна ширина складки – товщина вказівного пальця.

Коли збірка закінчена, утримуючи всі складки одна на інший, потрібно зігнути серветку по ширині навпіл. Виходить прямокутник, у якого знизу складання, а зверху вільний край. Лівий верхній край потрібно зігнути по діагоналі в трикутник і заправити між складок.

Потім віяло можна розкрити, а одержаний трикутник буде йому служити підставкою, як у рамки для фотографій.



Естетично виглядає на столі «**Азіатський віяло**»

Послідовність дій наступна:

- Покласти серветку на рівну поверхню лицьовою стороною вниз.
- Відігнути всередину верхній край на одну четверту ширини серветки.
- Перевернути на лицьову сторону.
- Відігнути всередину нижній край на одну третину ширини вже прямокутної фігури.
- Отриманий прямокутник скласти навпіл по горизонтальній лінії.
- З смуги тканини, насборивая її по ширині прямокутника, скласти гармошку з 5 однакових складок.
- Нижній край «гармошки» утримувати рукою, а у верхньому розправити йдуть всередину краю.

- Розпустити віяло. Якщо накрохмалена серветка і досить жорстка, вона буде притискати опорну частину фігури своєю вагою. Якщо ні, то складки потрібно зафіксувати затиском, тоді серветка набуде виключно декоративну функцію.



«Квітка»

Дуже популярна «флористична» тема у складанні серветок. Квіти красиво виглядають, не вимагають особливої майстерності для виконання, доречні практично на будь-якому торжестві.

Лаконічний і елегантний варіант – калла. Ця проста за формою квітка виконується покроково:

- Скласти квадратну форму в базову фігуру трикутник, покласти трикутник одинарним кутом вгору.
- Взяти верхній кут трикутника за краєчок і всю загорнути в серветку вузький кульок діаметром не більше 1 см.
- Широку частину кулька вивернути так, щоб його найвужча частина опинилася всередині розкритої чаші квітки.
- Квітку поставити на тарілку.



Ще один простий у виконанні і дуже затребуваний до 8 березня варіант – **«Тюльпан»**.

Він робиться наступним чином:

- Скласти серветку в базову форму «трикутник» і перевернути її основою догори.
- Відігнути вершину трикутника до центральної точки підстави знизу вгору. З вигляду фігура нагадує просту схематичне човник.
- Лівий і правий край «човники» скласти вниз, трохи внахлест один на одного, щоб в середині між ними визирав язичок вершини трикутника. Тепер фігура виглядає як два накладених один на одного рівнобедрених трикутника, вершини яких дивляться в протилежні сторони вправо і вліво. Горизонтальна лінія між ними (можна відзначити візуально, можна закласти олівцем) – це лінія згину. По ній нижній кут спочатку верхній, потім нижнього трикутника відгинається наверх.
- Тюльпан вже видно, залишається тільки підвернути за «спинку» фігури виступаючий лівий і правий кут і заправити один кінець в інший, щоб квітка не розвертався.



Трохи складніше робиться «Лілія». Перший крок такий же, як при формуванні кали – квадрат потрібно скласти в трикутник і покласти перед собою. Лівий кут – точка А, верхній, правий – С. Краї серветки потрібно укласти усередину так, щоб вершини кутів А і С збіглися з вершиною кута С_т. Повинен вийти ромб. Його потрібно скласти навпіл по горизонталі, відігнути до нижнього краю вершину верхнього трикутника. Залишається тільки поставити серветку на стіл або тарілку і відігнути бічні «пелюстки».

Існує і ускладнений варіант «Лілії – **королевської**». Для неї необхідні серветки, які добре тримають форму, інакше пелюстки не будуть проглядатися. **Дії виконуються послідовно:**

- Скласти квадратну серветку в базову фігуру «млинець» (повторити двічі).
- Другий шар млинчика» притиснути денцем склянки (куточки, сполучені в центрі).

- Вивернути нижній край кожного квадрата назовні, він повинен сформувати пелюстка.
- Трохи потримавши склянку, щоб серветка прийняла форму, прибрати його і укласти лілію на блюдо.

Схожим на королівську лілію, але більш оригінальним виходить **«Артишок»**. Щоб отримати цю фігуру, квадратну серветку потрібно тричі зігнути кутами до центру, перевертаючи кожен раз після того, як всі куточки з'єднаються в центральній точці.

Потім, як і у випадку з лілією, потрібно витягнути нижню частину всіх чотирьох трикутників, одержані в результаті. Середину фігури бажано притримувати рукою або підручним пресом у вигляді склянки. Витягати нижні «пелюстки» сильно не потрібно. Вони повинні трішки підніматися вгору. Під квіткою виходить квадратна підкладка з серветки.

Поширений і красивий спосіб – складати сервірувальні серветки **«Трояндочкою»**.

Порядок дій такий:

- Скласти тканинну серветку в базову фігуру «трикутник».

- Починаючи з підстави отриманого трикутника, скачати його в нещільну «ковбаску», залишивши вільним верхній край на 7-10 см
- «Ковбаску» зліва направо закрутити у равлика, заправити самий краєчок всередину равлики, щоб вона не розкручувалася.
- Взяти за куточки виступає трикутника і розправити їх в сторони.
- Нижні пелюстки сформовані, можна перевернути троянду і покласти її на відведене місце.

Все ті ж самі фігури легко повторити з щільних паперових серветок.

У вигляді тварини

Тема тварин стає актуальною напередодні Великодня (курочки та кролики) і Нового року (символ наступаючого року у формі собаки, коні, півня і інших

тварин). А серветка у вигляді зайчика, лисиці або єнота сподобається хлопцям на дитячому святі.

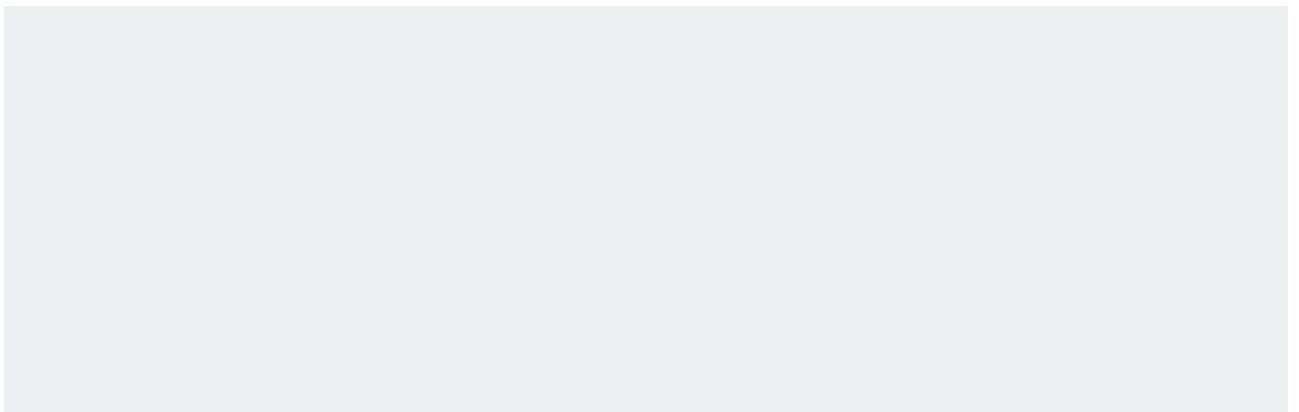
Проста і доступна фігура – **зайчик або кролик**. Для цього насамперед серветку потрібно двічі згорнути навпіл по одній і тій же стороні до прямокутника. **Потім повторити ряд дій:**

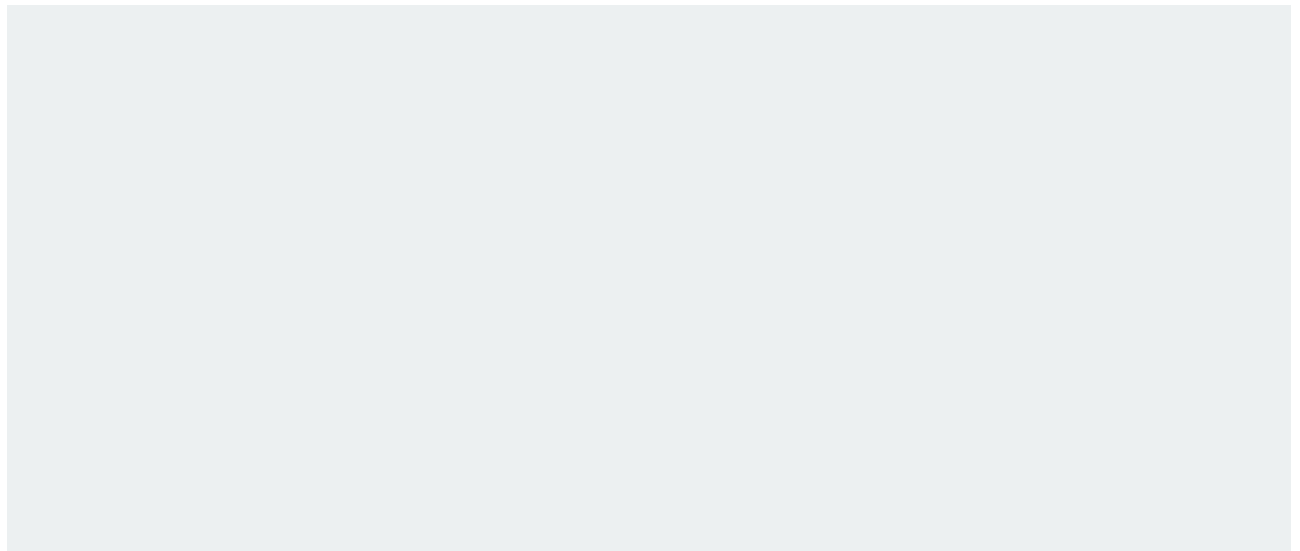
- Намітивши в середині прямокутника вертикальну лінію, відігнути всередину вузькі краю прямокутника так, щоб через цю вертикаль проходили верхній край правої і лівої сторони. Повинна вийти фігура, схожа на заготовку для паперового літачка зі скошеними верхніми краями.
- Лівий і правий кути підстави фігури загнути всередину, щоб вийшов ромб.
- Попередні лінії згину сформували рівну вертикальну лінію по центру ромба. Орієнтуючись на неї, потрібно зігнути навпіл ліву і праву сторони фігури, щоб нижнє ліве і нижнє праве ребро ромба збіглися з цією вертикаллю. Тепер фігура нагадує базову форму «краватка», тільки він розширюється знизу вгору, а не зверху вниз.
- «Краватку» потрібно перевернути «спинкою» до себе. У верхній частині праворуч і ліворуч будуть перебувати два найбільш виступаючих кути. Вони утворюють горизонтальну лінію згину, за якою верхню трикутну частину «краватки» потрібно відігнути вниз.
- Знову перевернути фігуру на лицьову сторону. Вона повинна виглядати як трикутник, перевернутий підставою вгору. У кожного кута підстави сформувати кишеньку.

- Трикутник згортається всередину краями, один край ховається в кишеньку іншого.
- Фігура перевертається зверху вниз і з лицьового боку на спинку. На цьому етапі вже видно «мордочка» і «вушка» зайця. Залишається розправити їх пальцями і поставити фігуру на тарілку.



З паперових серветок також можливо зробити кролика або зайця, але не надаючи фігурі обсягу. Таку серветку необов'язково ставити, можна просто викласти на стіл або блюдо. Плоскі фігури виходять швидше, менше мнуться, і в них простіше вгадуються риси того чи іншого тварини.





Прикрасити святковий стіл можна без особливих зусиль методом згортання серветки за схемою орігамі собачкою, тигром, півнем, конем або іншим тваринам.



Оформлення різними фігурами

Крім універсальних кольорів і одиничних випадків використання різних схем тварин, існує велика кількість фігур, придатних для абсолютно різних

урочистостей. Це можуть бути серветки у вигляді свічок для новорічного столу, кільця на весільне торжество, фігурки смокінгів на мальчишник, ялинки, сніжинки, краватки, пальми, кораблики і багато іншого. Якщо використовувати не тканинні, а паперові серветки, можна брати за основу абсолютно будь-яку схему орігамі. Кілька тренувань, і фігурки різного ступеня складності будуть виходити за одну хвилину.

Якщо немає часу тренуватися, то без всякої підготовки дуже легко робити «Свічку». З її допомогою виходить красиво сервірувати стіл для консервативних заходів.

Знадобиться квадратна серветка, складена в базову фігуру «трикутник», або трикутна серветка. Згортати її потрібно, починаючи з основи трикутника. «Ковбаска» повинна вийти з дев'яти десятих трикутника, а остання частина – маленький трикутник, залишається вільною. Тепер «Ковбаску» складають по діагоналі, не навпіл, а так, щоб один край трохи вивищувався над іншим. Місце згину потрібно обернути залишилися трикутником, щоб свічки не розпадалися.

У такому вигляді їх можна ставити в келих або серветницю. Завершальний штрих – трохи витягнути вгору гострі куточки «свічок», щоб вони стали схожі за формою на полум'я над гнотом. З маленьких за розміром серветок зручніше скрутити одинарну свічку.



Актуальний до Дня Святого Валентина спосіб – сервірувати стіл для двох, використовуючи серветки-«Сердечка».

Покрокова схема дій:

- Скласти трикутник з основою внизу, добре розгладити його, щоб кути вершини збіглися максимально точно.
- Спочатку правий, потім лівий кути підстави з'єднати з вершиною, щоб вийшов ромб.
- Верхнє праве ребро ромба візуально розділити навпіл. Від серединної точки провести перпендикулярну лінію до середини протилежного боку. Це буде лінія згину. Згинається тільки трикутник, ромб внизу залишається недоторканим.

- По лінії згину верхню частину трикутника потрібно повернути всередину, як би заховати в кишеню. Ті ж дії повторити на лівій стороні. На тлі ромба вже видно схематичне серце.
- Тепер потрібно розгорнути фігуру «спинкою» до себе. Вона виглядає як ромб без додаткових ліній. Цей ромб згинається по горизонталі навпіл.
- Знову перевернути фігуру на лицьову сторону, і можна класти готове серце на тарілку.

Не можна не відзначити фігурки для самого улюбленого зимового свята – Нового року. Його символ, звичайно ж,» **Ялинка**».

Правильно починати створювати цю фігуру з базової «книжки». Потім її складають навпіл по вертикалі. Виходить ромб, у якого нижня частина відвертається кишенькою в 4 шари. Кожен шар по черзі загинається знизу вгору. Нова вершина від вершини попереднього шару повинна відступати на 1-2 см. Потім фігура перевертається спинкою вгору, лицьовою стороною вниз. Лівий край згинається на правий бік, праву на ліву, в результаті виходить «краватка», звужується до нижньої частини. «Краватка» розгортається знову спинкою вниз, лицьовою стороною вгору.

Форму ялинки вже видно, її формують трикутники, кути яких спрямовані вниз. По черзі, починаючи з самого першого, їх треба відгинати наверх. Кут першого залишається вільним – це верхівка ялинки, інші заправляються під попередній шар.



Новинно вийти 4 яруси і маківка. Її можна прикрасити намистиною, бантиком, зірочкою або іншим тематичним аксесуаром.

Не дуже вигадливі й складні, але при цьому оригінальні способи скласти серветку існують для створення конверта з однією кишенькою або кількома.

Вони затребувані для офіційних і напівофіційних заходів. Це можуть бути всі урочистості, пов'язані з одруженням, заходи, на яких зустрічаються незнайомі один з одним люди, корпоративи та бізнес-зустрічі.

Горизонтальне саші складається з базової фігури «книжка», поверненою в прямокутник по горизонталі. Відкриватися прямокутник повинен зверху.

Поклавши його перед собою (лицьова сторона усередині), потрібно відігнути верхній шар прямокутника вниз на одну третину ширини. Потім зігнути обидві сторони всередину, щоб краю зішлися в середині. Отриману фігуру знову укласти усередину і перевернути, щоб на лицьовій стороні опинився цілісний кишеню. У цю кишеню поміщаються столові прилади.

«Саші-конверт»- з карткою гостя і столовими приладами просто незамінний на масових заходах, де більшість гостей один з одним не знайомі

Дії виконуються в такій послідовності:

- Скласти серветку книжкою, а потім навпіл по вертикалі, щоб вийшла така ж заготовля, як для ялинки.
- Ромбоподібний заготовку покласти перед собою вільним краєм донизу. По черзі відігнути знизу вгору всі вільні шари, відступаючи від попередньої вершини від 0,5 до 1,5 див.
- Нижній край підігнути на 2-3 см і пропрасувати великим пальцем.
- Скласти краю до центру серветки, підвернувши один під інший, щоб саші не розпалося. У самий маленький нижній кишеньку вставляється картка з іменем гостя, столові прилади можна розмістити у верхній кишені або поруч.



Саші-конверт з кишенькою під картку гостя без столових приладів можна порівняти з мішечком. **Виконується покроково:**

- Зробити заготовку як для ялинки, але вільний край ромба розташувати зверху.
- Відігнути зверху вниз два верхніх шари з відступом в 1-2 см.
- Перевернути серветку «спинкою» до себе.
- Кути ромба закласти один на одний, заправивши край один під одний.
- Повернути серветку у вихідне положення. Верхню кишеньку призначити для картки з ім'ям.





«Кульок» для столових приладів починати потрібно складати з виворітного боку (цікаво в цьому випадку виглядають двосторонні серветки або варіанти з малюнком). Серветку скласти базовою «книжкою» так, щоб малюнок або лицьова сторона опинилися всередині. Потім ще раз скласти по ширині в квадрат. Виходить вже знайома основа для ялинки і саші під прилади.

Ромбоподібну основу розгорнути перед собою вільним краєм догори. Відігнути зверху вниз з відступом між шарами перші три шари. Перевернути на іншу сторону і відігнути кути ромба всередину, щоб краї зійшлися в середині і вийшла «краватка». Перевернути на іншу сторону. Кульок готовий, залишилося вкласти прилади.

Приклади і варіанти

Оформити стіл серветками можна різними способами: . Однак важливо дотримуватися кілька простих правил при виборі фігур і матеріалів

- Серветки повинні бути якісними;
- Фігури розгортаються без праці для гостя;
- Однотонні серветки завжди виглядають краще аляпистих;
- Серветки можуть бути різних кольорів, якщо людей розсаджують за кілька столів, але тканина та дизайн повинні бути однаковими, як і фігури, які з них складаються;

Ідеї оформлення серветок потрібно узгоджувати з причиною застілля. Складні фігури з паперу (сніжинки, об'ємні квіти і тварини) будуть доречні в якості декору для дитячих святкувань. Крім них, повинні у вільному доступі присутні повні серветниці. Текстильні суворі саші – атрибутика ділових зустрічей і офіційних заходів.

Замінити салфетницю невеликою вазою або подати їх, наприклад, у бокалі – це теж спосіб оригінально декорувати стіл. Деякі фігури (троянди, свічки, різновиди віяла) набагато краще виглядають всередині прозорого келиха, ніж на тарілці, і гарантовано не розгорнуться.

Для великих торжеств (ювілеїв, весіль) передбачено більш дорогий, Але який виправдовує свою ціну естетичними якостями варіант – **кільце** для серветок. Серед них є вироби з металів, дерева, скла, кераміки, текстилю, паперу (одноразові). Вони виконуються в самій різній стилістиці і органічно

доповнюють як просто повітряну, збиту серветку, так і будь-яку фігуру, починаючи від подвійної трубочки і закінчуючи квіткою.

Прийом- «Шлейф»

1. Серветку складіть по діагоналі.
2. Зіставте лівий і правий кути трикутника з його вершиною.
3. Складіть фігуру відносно горизонтальної осі навпіл.
4. Правий кут з'єднайте з лівим ззаду серветки і закладіть один в іншій.
5. Фігуру поверніть. Дивляться вгору гострі кути відтягніть відповідно вправо і вліво.

Поставте серветку вертикально.

Прийом- «Лілія»

1. серветки складіть по діагоналі.

2. Зіставте лівий і правий кути з вершиною трикутника.
3. Складіть серветку навпіл по горизонтальній осі.
4. Зігніть вершину верхнього трикутника.

Прийом- «Мегафон»

- 1 .Серветку складіть навпіл.
2. Повторно складіть серветку в тому ж напрямку.
3. Обидві сторони вузького прямокутника симетрично загніть вниз.
4. Фігуру поверніть лицьовою стороною від себе і з кінців скрутіть «кульочки»
5. «Кульочки» з'єднайте один з одним.

Прийом- « Південний хрест»

Серветку покладіть виворотною стороною вгору. 2. Всі кути загніть по черзі до центру.

3. Серветку переверніть.

4. Знову загніть до центру всі кути.

5. Переверніть серветку.

6. І ще раз кожен куточок загніть до центру.

7. Витягніть назовні правий верхній кут.

8. Потім всі інші кути.

Злегка випрасуйте серветку.

Прийом- «Джонка»

Серветку складіть навпіл (згин праворуч).

2. Прямокутник складіть ще раз навпіл.

3. Нижню половину зігніть по діагоналі вгору.

4. Лівий кут загніть вперед. Правий кут так ж загніть вперед.

5. Обидва виступаючих кута підігніть тому.

6. Складіть серветку по поздовжній осі назад.

7. Притримуючи рукою відігнуті кути, висмикуємо по черзі краю серветки «вітрила».

Прийом- «Сумочка»

1. Складіть серветку по вертикалі навпіл (згин праворуч).
2. І ще раз складіть навпіл знизу вгору.
3. Два шари верхнього лівого кута загніть до центру.
4. Загніть до центру правий верхній кут.
5. Одержаний трикутник відігніть вниз по лінії трохи нижче середини.
6. Правий і лівий верхні кути загніть до середини. 7. Одержаний трикутник відігніть вниз на перший трикутник.

Прийом- «Артишок»

1. Серветку покладіть виворітного стороною вгору. Всі її чотири кути загніть до центру.
2. Ще раз загніть до центру всі кути.
3. Переверніть серветку.
4. Знову загніть до центру всі кути.
5. Витягніть кінчик серветки, що опинився всередині чотирикутника.
6. Витягніть інші кінчики.
7. Решта чотири куточка витягніть з під складеної фігури

Прийом- «Морський їжак»

1. Складіть серветку «гармошкою» в шість смужок, з яких верхня повинна бути спрямована від вас.
2. Правий верхній кут закладіть всередину.
3. Те ж виконайте з двома лежачими нижче нього кутами.
4. Подібним чином закладіть всі три кути з лівого боку.
5. Третю частину фігури зліва загніть вправо.
6. Половину загнутої частини відігніть назад вліво.
7. Ті ж операції (п.5 та 6) повторіть з правою стороною. Підніміть верхні кути.

Прийом- «Эверест»

- 1.. Початково серветка складена навпіл по горизонталі (згин зверху).
2. Верхні кути по діагоналі складіть до середини.
3. Бічні сторони трикутника сумістите, щоб їх гострі кути виявилися внизу.
- 4а. Переверніть фігуру і підігніть кінці, які стануть для неї опорою.
- 4б. Зігніть по вертикальній осі складками всередину.
5. Поставте серветку вертикально.

Прийом- «Азіатське віяло»

1. Початково серветка лежить виворітним боком вниз. Приблизно $\frac{1}{4}$ верх. частини загніть вниз.
2. Переверніть серветку. Приблизно $\frac{1}{3}$ нижньої частини загніть вгору.
3. Складіть серветку навпіл знизу вгору.
4. Складіть «гармошкою» отриману фігуру, щоб було п'ять рівномірних складок.
5. Затиснувши в руці відкриту сторону, витягніть у верхній частині закладені в глибині складки в протилежні сторони і зафіксуйте їх.
6. Розпустіть «віяло».

Прийом-«Арка-ворот»

1. Початково серветка складена по діагоналі.
2. Два бічних кута сумістите з вершиною трикутника.
3. Складіть фігуру по горизонтальній осі, підвернувши нижній кут вниз.
4. Бічні кути загніть вперед.
5. Тепер «арка воріт» знайшла свою форму.

Прийом- «Горизонтальне саше»

1. Початково серветка складена вдвічі лицьовою стороною всередину (згин внизу).
2. Зігніть третину верхнього шару вниз, щоб утворилася центральна складка.
3. Переверніть протилежною стороною до себе. Загніть боки, щоб вони стикалися в центрі.

Складіть так само ще раз.

Прийом- «Віяло в кільці»

1. Початково серветка в розправленому вигляді лежить лицьовою стороною вниз.
2. Складіть серветку «гармошкою» (2а).

3. Зігніть її в середині навпіл.
4. Заправте серветку в кільце (або поставте в келих) і розправте «віяло»

Прийом- «Жабо»

1. Початково серветка складена навпіл (згин внизу).
2. Ще раз складіть серветку навпіл (відкриті кути знаходяться справа вгорі).
3. Верхній з кутів відігніть вниз по діагоналі і складіть його «гармошкою» в напрямку діагонального згину.

4. Складіть «гармошкою» в напрямку згину наступний кут справа вгорі.
 5. Нижній кут підігніть під серветку.
- Так само під серветку підгинаються правий і лівий кути.

Прийом- «Діагональне саше»

1. Початково серветка складена вчетверо.
2. Зігніть кут першого шару тканини на 2 дюйми (5 см), повторіть операцію.

3. Загніть другий шар серветки, підтикаючи кут під діагональний валик і утворюючи другий валик, шириною в 1 дюйм (2,5 см).
4. Загніть серветку зверху і знизу і покладіть на стіл, орієнтуючи її вертикально, щоб складки залишалися на діагоналі.

Прийом- «Зірка віялом»

1. Початково серветка лежить
2. виворітного стороною назовні.
2. Верхній і нижній краї серветки складіть до центру.
3. Нижню половинку зігніть догори, міцно утримуючи згин.
4. Серветку складіть «гармошкою» (від 4 до 6 складок)
5. Утримуючи верхню частину фігури, нижні глибоко лежачі складки витягніть вперед.
6. Поставте «віяло».

Прийом- «Корзиночка для хліба»

1. Початково серветка лежить виворітною стороною вгору. Правий кут загнуть до центру.
2. Загнуть до центру всі інші кути.
3. Переверніть серветку і знову загнуть до центру всі кути.
4. Переверніть серветку.
5. Чотири кути загнуть всередину по напрямку від центру.

Прийом- «Куверт для приборів»

1. Початково серветка лежить виворітного стороною вгору. Лівий верхній кут загніть до центру.
2. Серветку складіть навпіл зліва на право.
3. Складіть серветку навпіл по горизонтальній осі. Нижню частину підігніть під верхню.
4. Верхній куточок відігніть до центру.
5. Бічні кути загніть назад.

Прийом- «Кала»

1. Початково серветка складена по діагоналі лицьовою стороною назовні (згин внизу).
2. Верхній кут завершите, утворюючи «кульочок»
3. Приблизно 1/3 «кулечка» виверніть.
4. Отриману фігуру розправте і надайте серветці вертикальне положення.

Серветковий етикет від доісторичних років до наших часів.

На офіційному прийомі або на дачі у друзів - ви неодмінно зустрінете її. Вона може постати перед вами шикарною, великою, маленькою, яскравою

різнобарвною або елегантною білосніжною. Але навіть це не зіб'є вас з пантелику, якщо пам'ятати правило: лляна або паперова, серветка має основне призначення, що склалося століттями, - захищати ваш одяг від плям.

Правило 1: Якщо вам дали серветку, використовуйте її. Не залишайте її на столі недоторканою. Серветка дана, щоб нею витирати руки і рот, а також захищати одяг від можливих плям. Те, що людина нею не користується, видає, що він нечупара.

Правило 2: Зачекайте, поки хазяїн столу розгорне свою серветку. Тільки після цього беріться за свою.

Правило 3: Якщо серветка занадто велика і спадає з колін, згорніть її до потрібних розмірів.

Правило 4: У пристойному суспільстві за столом не прийнято робити різких розгонистих рухів. Не варто агресивно трясти серветкою, щоб розгорнути її. Чи не витирайтеся серветкою, неначе це рушник для ранкового моціону. Просто злегка промокніть рот.

Правило 5: Не поспішайте розгортати серветку, дочекайтеся, коли принесуть блюдо.

Правило 6: Якщо вам треба покинути стіл, залиште серветку на стільці або ліворуч від тарілки. Після їжі покладіть серветку також зліва від тарілки, але ні в якому разі не в тарілку.

Правило 7: Де ж місце серветки? На ваших колінах. Ні за поясом, ні за коміром.

Хоча, якщо ви перебуваєте в суспільстві, де така поведінка допустимо, сміливо слідуйте йому. Наприклад, на півдні Італії або в Нью-Джерсі подають спагетті під чадним соусом з морепродуктів. Таким блюдом краще насолоджуватися, не турбуючись про червоні плями на сорочці і брюках. Багато італійців і американці-вихідці з Італії затикають серветку за комірець, сприймаючи це як невід'ємну частину страви. У їхньому товаристві можете діяти таким же чином.



...через руку? Це зручно з практичного
... - серветка завжди під рукою. Ця
... у Франції, де за манерою носіння
серветки визначали, що буде на обід. Взагалі, серветками користуються
протягом тисяч років.

Можливо, ще печерні люди користувалися шкурами волохатих мамонтів, щоб витерти залишки вдалого барбекю - хоча, вірогідно ми це не знаємо. Але точно відомо, що в Бронзовому столітті в різних куточках світу люди використовували щось на зразок серветки.

Перша згадка про серветки було у древніх римлян. Уявіть собі отакого давньоримського любителя поїсти Буфетуса Алканетуса, який після бурхливої трапези тягнеться через стіл за своєю давньоримської серветкою - в ті часи для цих цілей служило сире тісто. Тісто прикладали до обличчя, і до нього прилипали залишки їжі. Потім, його можна було спекти і з'їсти свою серветку разом із залишками трапези. У пізніші часи на звані обіди кожен давньоримський співтрапезник приносив з собою свою ткану серветку. Деякі з принесених серветок були вишиті золотом.

Олександр Північ, не надто любив пишність, користувався тканими серветками, які виготовляли спеціально для нього. Трімальхіон, славний гурман, оспіваний Петронієм, користуватися не полотняними серветками, а вовняними рушниками.

Геліогабал користувався писаними серветками.

Требеллій Поллион повідомляє, що Корнелій Галл користувався тільки скатертинами і серветками, вишитими золотими нитками.

Після падіння Риму Європа вступила в дрімучі християнські часи, відомі своїми неотесаними баронами і немитими принцесами. Серветки опинилися в забутті, адже витиралися в ті часи подолом сукні або рукавом. Літописи замовчують, як лицарям в залізних обладунках вдавалося це проробляти.

За часів Ренесансу у Франції увійшла в побут велика, розміром на весь стіл, серветка. Вона була громадською, і кожен за столом міг витерти нею руки та обличчя. Ймовірно, це і був предок сучасної скатертини. З часом предок ставав все менше і менше в розмірі, поки кожен не отримав свою особисту серветку.

У 1700 році французька аристократія проголосила правила серветкові етикету, деякі з них ми дотримуємося і сьогодні. Наприклад, за столом ми не витираємо ніс своєї серветкою або серветкою сусіда.

Перші офіціанти з'явилися у Древньому Єгипті 6 тисяч років тому назад. Слово «офіціант» німецького походження і в перекладі означає «служити», «виконувати». Офіціант повинен володіти здібностями актора, дипломата, лікаря, психіатра, мати добре розвинену мову, чітку дикцію, приємні риси обличчя, гарну поставу та ходу...він має бути ввічливим, дотепним, фізично витривалим, винахідливим та люб'язним. За день офіціант набігає до 30 км та переносить до 3-х тон вантажу.

Щоб вміти спілкуватися з гостями різного віку та соціального становища, офіціанту необхідно вчитися підтримувати розмову. Знати історію свого міста, свого народу, добре розумітися в кулінарії, на алкогольних та безалкогольних напоях.

Одним із важливих методів навчання у політехнічних навчальних закладів освіти вважаються уроки виробничого навчання, які розширюють і поглиблюють теоретичні знання учнів, забезпечують їх закріплення

практичною діяльністю в навчальних кафе-барах, стимулюють використання засвоєних знань для формування профільних умінь і навичок.

Урок виробничого навчання - організаційна форма, яка забезпечує розв'язання єдиного дидактичного завдання всією групою учнів в однакових навчально - виробничих умовах.

Основна мета виробничого навчання в «операційний період» - навчити учнів правильно і якісно виконувати основні трудові прийоми і їх сполучення, що становлять операцію, а також поєднувати вивчені операції в конкретному процесі. Значної уваги потребує забезпечення навичок швидкодії і точності, які формуються, а також уміння планувати працю.

Урок виробничого навчання в навчальних майстернях складається з таких основних структурних елементів: вступного інструктажу, вправ учнів, поточного і заключного інструктажу.

Під час вступного інструктажу пояснення і показ поєднуються. Зміст інструктажу визначається темою уроку. Пояснення повинно розкривати смислову і «невидиму» сторону того, що показують, а не коментувати те, що видно і зрозуміло без слів.

Вступний інструктаж, який проводиться на початку уроку, має таку типову структуру:

- повідомлення теми та мети уроку;
- перевірка знань учнів за матеріалом, вивченим на уроках теорії, а також на попередніх уроках виробничого навчання;
- пояснення характеру і призначення запланованої роботи на уроці, порядку виконання вправ чи самостійної роботи учнів;
- ознайомлення учнів з обладнанням, посудом та інвентарем, які будуть застосовуватися на уроці;
- пояснення і показ найраціональніших прийомів, способів і послідовності виконання завдань, а також способів контролю якості роботи;

- розгляд типових помилок, способів їх попередження і усунення;
- пояснення і показ способів раціональної організації робочих місць під час виконання завдань;
- розгляд правил техніки безпеки праці учнів;
- закріплення і перевірка засвоєння учнями вступного інструктажу;
- видача завдань і розподіл учнів по робочих місцях.

У процесі вступного інструктажу майстер виробничого навчання конкретизує і поглиблює теоретичні знання, набуті учнями на уроках спец технології.

Під час вступного інструктажу використовуються інструкційні карти, з допомогою яких аналізується порядок виконання вправ. Учні повторюють показані прийоми і відповідають на запитання за змістом карти.

До роботи учні приступають лише після того, як майстер впевнився, що більшість вихованців зможуть досить успішно почати її.

Основна частина уроку виробничого навчання - вправи (самостійна робота) учнів.

Формування в учнів професійних навичок і умінь у процесі виконання вправ і самостійних робіт здійснюються шляхом їх поточного інструктування.

Поточне інструктування учнів майстром проводиться переважно індивідуального у формі цільових обходів робочих місць учнів. Цільові обходи проводяться з метою перевірки організації робочого місця, правильності виконання трудових прийомів, користування інструментами, обладнанням, інструкційними картами, дотримання техніки безпеки, тощо.

Перший обхід проводиться після вступного інструктажу і розміщення учнів по робочих місцях. Майстер перевіряє, чи всі учні приступили до роботи, якщо ні, то чому.

Під час другого обходу майстер з'ясовує правильність організації робочих місць, ступінь засвоєння учнями показаних прийомів, дотримання правил техніки безпеки, санітарії.

Наступні обходи проводяться під час виконання учнями вправ. Тут увага майстра фіксується на роботі кожного учня, але особливо на діяльності слабких учнів. Виявивши помилкові дії учнів майстер навідними запитаннями допомагає учневі самому знайти свою помилку і відшукати шляхи їх подолання.

Якщо ж однакових помилок допускається значна частина учнів групи, то майстер призупиняє роботу всіх учнів і робить додаткові роз'яснення біля свого робочого місця. Допущені помилки, причини і способи їх усунення аналізуються разом з учнями. При цьому повторно показуються і роз'яснюються недостатньо засвоєні учнями прийоми.

Підсумкову частину уроку виробничого навчання прийнято називати заключним інструктажем. Це активна бесіда, основним змістом якої є аналіз з навчальної роботи, проведеної за день. Майстер аналізує заняття, яких навчальних результатів досягла група і окремі учні; визначає помилки, що мали місце, порушення трудової і технологічної дисципліни. Головне - організація учнів на закріплення досягнутих успіхів і подолання допущених недоліків в наступній роботі. Значне місце під час підведення підсумків заняття має бути відведене аналізу виконання учнями техніки безпеки.

Під час оцінювання робіт виходять насамперед з їх якості і термінів виконання. Виставлення учням оцінки майстер обов'язково аргументує.

Майстер оцінює учнів по таких критеріях:

- за знання питань теорії і раніше вивченого матеріалу;
- уміння застосовувати знання на практиці,
- правильність виконання прийомів,
- дотримання техніки безпеки,

- підтримання на робочому місці встановленого порядку,
- самостійність у виконанні завдань і якість виконаної роботи.

Під час підведення підсумків уроку учням можна давати домашні завдання у вигляді повторення матеріалу з спец технології, пов'язаного з темою наступного уроку виробничого навчання.

Охорона праці

Згідно Закону України, охорона праці — це система правових, соціально-економічних, організаційно-технічних, санітарно-гігієнічних і лікувально-профілактичних заходів та засобів, спрямованих на збереження здоров'я і працездатності людини в процесі праці. Дія цього закону поширюється на всі підприємства незалежно від форми власності.

Соціально-економічне значення охорони праці це:

- право працівника на охорону його здоров'я і життя у процесі життєдіяльності;
- зберігання середнього заробітку за період простою не з вини працівника;
- обов'язкове соціальне страхування власником всіх працівників від нещасних випадків і професійних захворювань;
- забезпечення працівників форменим (спецодягом) одягом і т. д.

Основним нормативним актом, що регулює питання трудової дисципліни

є правила внутрішнього трудового розпорядку. Вони включають обов'язки адміністрації щодо правильної організації праці і обов'язки робітників добросовісне і в повному об'ємі виконувати свої посадові обов'язки. Роботодавець зобов'язаний гарантувати кожному працівнику відповідно до нормативних актів про охорону праці безпеку технологічних процесів, безпечну роботу обладнання та інших засобів виробництва, належні санітарно-побутові

умови. Працівник має право розірвати трудову угоду за власним бажанням якщо власник не виконує законодавство. Заборонено залучати неповнолітніх до:

- нічних, надурочних робіт та робіт у вихідні дні;
- піднімання речей, маса яких перевищує встановлені для них граничні норми. Усі працівники під час прийняття на роботу і в її процесі проходять інструктаж (навчання) з питань охорони праці на основі спеціальної інструкції.

Загальні вимоги безпеки праці:

Устаткування з підвищеним рівнем шуму встановлюють в іншому приміщенні.

Пульти керування — у безпечному місці.

Робоче місце забезпечується засобами для його чищення та прибирання.

Розміщують устаткування з безпечним і зручним процесом його експлуатації.

Використовують охоронні пристрої — запобіжні клапани, кінцеві вимикачі, сигнальні пристрої (світлові та звукові), попереджувальні надписи, сигнальні: пофарбування.

Використовують захист від пилу, газу шляхом встановлення місцевої витяжної вентиляції.

Передбачення пристроїв (теплових завіс, тамбурів) для перешкоджання проникнення холодного або теплого повітря, удосконалення систем вентиляції та опалення.

Заходи і засоби виробничої санітарії

1. Правильна організація виробничого та технологічного процесу;
2. Правильна організація праці, робочих місць, розстановка обладнання;
3. Організація попереднього (при влаштуванні на роботу) і періодичного (1 раз на 6 місяців) медичних оглядів працюючих;
4. Дотримання працівником правил особистої гігієни та санітарного стану на робочому місці;
5. Виробничі приміщення повинні добре освітлюватись;
6. Виключення тісноти на робочих місцях;
7. Зняття втоми шляхом чергування організації відпочинку і роботи, а також дотримання ритму діяльності.

Для підтримання нормальних, виробничих і життєвих процесів, зміцнення здоров'я можна виділити таких шість рекомендацій:

- збереження стійкості нервової системи і позитивних емоцій;
- зміцнення серцево-судинної системи;
- збереження нормальної маси тіла і очищення організму від шлаків;
- загартовування організму і підсилення опору шкідливим впливом;
 - відмова від шкідливих звичок: куріння, вживання алкогольних напоїв, наркотиків;
 - удосконалення скелетної мускулатури, роботи суглобів, що дуже важливо для роботи внутрішніх органів.

Приміщення, через які офіціанти ходять на кухню, мийне відділення та інші повинні бути без порогів. Підлога виконана з матеріалу, на якому не можна легко послизнутися. Всі приміщення повинні добре освітлюватися. Сприятливою для роботи є температура приміщення +16—18 °С.

Гардеробний блок обладнаний пристроєм для сушіння, вологої чистки взуття, дзеркалом. Обладнують кімнату або місце для відпочинку. Дно підносів має бути завжди чистим і сухим. Для цього роздаткові кухні та столи в посудомийному відділенні покривають використаними скатертинами.

Офіціанткам не дозволяється працювати у взутті на високому каблуку, це може привести до травми ніг. Каблуки та підошви взуття офіціантів повинні бути підбиті матеріалом, що не дозволяє послизнутись. Двері в зал закріплюються на рояльних петлях, щоб двері вільно відкривались в обидві сторони. На кожній половинці дверей вирізається віконце, через яке офіціант бачить зустрічного колегу.

Для відкривання пляшок користуються спеціальним ключем, а не ножем. Заборонено використовувати гнучкі пластмасові підноси. Щербатий та тріснутий посуд негайно вилучається з обігу, він може стати причиною травм рук.

Слід бути особливо уважним під час подавання перших страв та гарячих напоїв, попереджати гостя про подавання.

Якщо обідній стіл хитається необхідно підкласти дерев'яну підкладку. Розхитані крісла та стільці до столу ставити заборонено.

Не перевантажуйте піднос, краще прийти двічі, ніж отримати випадкову травму.

Техніка безпеки та санітарні вимоги до роботи

З метою забезпечення безпеки обслуговування відвідувачів в торговому залі офіціант повинен:

Ø Провірити стан підлоги в торговому залі, біля роздачі.

☂ Якщо виявлені слизькі місця або нерівності, необхідно виманати їх усунення - змити з полу жир, витерти рідину або прибрати предмети, які заважають працювати.

☂ Бути обережним і уважним біля дверей проходів.

☂ Банки з консервованою продукцією відкривати ключем або спеціальними приборами.

☂ Ставити посуд з гарячими стравами на піднос, площа якого більша площі даного посуду, підтримувати обережність при переносі їжі по сходах.

☂ Не проходити з підносом по залу під час танців.

☂ Не використовувати посуд з тріщиною або щербинкою, її необхідно замінити.

☂ Страви на піднос ставити тільки в один ряд.

☂ Обідні прибори не можна тримати в руках гострим кінцем вперед, а для переносу використовувати тарілку або піднос.

☂ Пляшку відкривати тільки штопором або ключем.

☂ Не заколювати одяг булавкою.

☂ Не тримати в кишенях гострі предмети або ті які б'ються.

Правила санітарії та гігієни

Робітники торгового залу зобов'язані суворо дотримуватись вимог санітарії і правил гігієни:

☞ Постійно підтримувати роздачу в хорошому санітарному стані, вона повинна бути застелена чистими скатертинами, щоб тарілки гне забруднювались при оформленні страв.

☞ Не ставити страви з їжею на брудні та немиті підноси, підноси повинні бути застелені чистими серветками.

☞ Збирати залишки їжі в визначеному місці.

☞ Не ставити використаний посуд і прибори на роздачу або в шкафи.

☞ Савити немитий посуд в відведене місце для неї (столи в мийній).

☞ Підтримувати чистоту в підсобному приміщенні.

☞ Підтримувати в справності і чистоті робоче місце в торговому залі.

☞ На підсобному столику не маї бути нагромадження посуду, використану потрібно відносити в миюче відділення.

☞ Не можна одночасно ставити на піднос подаваючі блюда та використаний посуд.

☞ Не дозволяється довге збереження продуктів в серванті.

☞ Не можна допускати забруднення своєї обслуговуючої ділянки.

Виконання вимог гігієни робочого місця характеризує рівень культури на даному підприємстві.

Особиста гігієна офіціанта

При вступленні на роботу і за час робочого періоду всі працівники підприємства, які мають зв'язок з харчовими продуктами, проходять медичне обстеження і мають особисту санітарну книгу. Основні правила особистої гігієни:

✂ Офіціант повинен бути коротко підстрижений і ретельно поголений, приходить на роботу в чистому охайному одязі, жінка повинна бути красиво зачесана.

✂ Особливу увагу потрібно приділяти чистоті рук: нігті мають бути коротко обрізані і оброблені.

✂ Не можна їсти страви з часником, цибулею, міцним пряним запахом і курити під час роботи.

✂ Необхідно уважно слідкувати за чистотою білизни і форменним одягом, він має бути чистим і добре вигладженим; в форменому одязі не можна ходити по вулиці.

✂ Взуття повинне бути зручним, з незтоптаними підборами.

✂ Перед початком роботи і після радиться приймати душ.

✂ Під час роботи потрібно регулярно мити руки з милом.

✂ Після переносу використаних тарілок необхідно полоскати руки розчином хлорамину.

План уроку виробничого навчання

Тема: «Організація обслуговування».

Тема уроку: « Попереднє сервірування столу.

Мета уроку: Навчити учнів правил та прийомів попереднього сервірування столу, розвивати пізнавальну діяльність у виробничих ситуаціях, виховвати акуратність в роботі ,естетичний смак.

Методичне забезпечення: інструкційні карти, столова білизна, посуд, прибори, зразки попередньо за сервірованих столів, ілюстрації.

Структура уроку

I. Організаційна частина 5хв

Перевірка присутності учнів та готовність їх до заняття.

II. Вступний інструктаж 30хв

Ознайомлення з темою та метою заняття.

Актуалізація опорних знань

1. З чого складається підготовка торгового приміщення до прийняття відвідувачів?

Підготовка торгового приміщення до прийняття відвідувачів складається з прибирання торгового приміщення, розкладання меблів, отримання посуду, приборів, білизни, підготовка їх до використання, попереднє сервірування столу.

3. Яка послідовність прибирання торгового приміщення?

Послідовність прибирання залежить від матеріалу, з якого виготовлена підлога. Якщо поли з лінолеуму, то спочатку витирають пилку з підвіконників, панелей, меблів, світильників, а потім миють підлогу. В ресторанах, де поли паркетні, спочатку протирають бруд і пилку з підлоги, гарно її натирають, а потім протирають пилку з усіх предметів. Килимову доріжку чистять за

допомогою пирососа і розстеляють в строго зазначеному місці, як правило повздовж головного проходу.

4. *О котрій годині повинно бути завершене прибирання торгового приміщення?*

Прибирання торгового приміщення повинно бути завершене за дві години до початку відкриття торгового залу, торгові приміщення гарно провітрені.

5. *Хто отримує столовий посуд і прибори?*

Столовий посуд і прибори отримують метрдотель, бригадир офіціантів або індивідуально кожен офіціант в сервізній під розпис.

6. *Що необхідно перш за все зробити з отриманим посудом, приборами?*

Перш за все отриманий посуд і прибори необхідно гарно продивитися і предмети, на яких виявлені залишки їжі, повернути для повторного миття, а інші відполірувати.

7. *Правила полірування ножів?*

Ножі (декілька штук) беруть лівою рукою через рушничок, а правою натирають до блиску. При цьому лезо ножа тримають від себе. Потім їх розміщують на підноси, накриті серветкою, або в серванти.

8. *В чому полягає різниця полірування між ножами та вилками (ложками)?*

Ложки і вилки полірують так само, як і ножі, але різниця полягає в тому, що при поліруванні вилок необхідно гарно перевірити чи не залишилася їжа після миття між зубцями.

9. *Правила полірування тарілок?*



Тарілку беруть кутиком рушника в ліву, а потім у праву руку, використовуючи іншу частину рушника. Для полірування обертають її між двома руками (до блиску).

10. Як полірують фужери?



Фужери полірують двома рушниками (беруть в кожную руку по рушникові). Одним беруть фужер за ніжку, другим полірують. При цьому фужер обертають між двома руками, не натискуючи пальцями. Великий палець правої руки, обгорнутий серветкою, повинен доторкатися внутрішньої частини фужеру.

11. Як перевіряють якість полірування фужеру?

Щоб перевірити якість полірування, фужер продивляються на світло.

12. Як вийти з ситуації, якщо на фужерах застигли краплі води?

Якщо на фужерах застигли краплі води, необхідно перед поліруванням знову намочити їх, опустивши в посуд з водою. Після чого фужери полірують спочатку двома вологими, а потім сухим рушниками.

13. Правила полірування кружок?

Кружку беруть за допомогою рушника в ліву руку, а правою просувають частину рушника в заглиблення кружки і великим пальцем витирають її з внутрішньої сторони.

Пояснення нового матеріалу

А зараз повертаємось до сьогоднішнього уроку: *«Попереднє сервірування столу»*.

Мета уроку: вивчити правила та прийоми попереднього сервірування столу.

1. Пригадайте послідовність сервірування столу?

Послідовність сервірування столу така: накривання столу скатертинами, тарілками, приборами, посудом для напоїв.

2. Які вимоги висувають до застилання столів скатертинами?



Скатертина повинна звисати з усіх боків стола приблизно на 25 — 35 см так, щоб пружок її досягав поверхні сидінь крісел (не нижче), а добре заправована середня складка скатертини проходила по осі стола.

3. Як правильно тримати тарілки?

Кожну тарілку слід брати великим і вказівним пальцями, витягнутими в одному напрямку вздовж бортика, а рештою пальців підтримувати її.

4. З яких тарілок починають сервірувати столи?

Зі столових мілких та закусочних тарілок

5. Для чого призначені столові мілкі тарілки?

- Для других гарячих страв з риби, м'яса, птиці, дичини, овочів, яєць, сиру;

- як підставна тарілка під столові глибокі тарілки при подаванні перших страв, під закусочні тарілки

6. Для чого призначені закусочні тарілки?

- Для закусок, сервірування стола під закуски;

- як підставна тарілка під салатники і порціонні сковороди з гарячими закусками, під столові глибокі тарілки Ø 200 мм при подаванні перших страв півпорціями

7. Як розставляють мілкі столові та закусочні тарілки?

При сервіруванні стола мілкими столовими і закусочними тарілками офіціант повинен переміщуватися вздовж стола справа наліво, а пиріжковими — зліва направо. Закусочну або столову мілку тарілку розмішують на відстані 2 см від краю стола.

8. Для чого призначені пиріжкові тарілки?

- Для хліба, бутербродів, пиріжків, булочок, грінок та інших булочних виробів;

- як підставна тарілка під кокотниці, ікорниці, кокільниці, соусники, креманки, вазочки, конічні склянки і келихи з напоями і солодкими стравами.

9. Як розставляють пиріжкові тарілки?



При сервіруванні стола пиріжковими тарілками офіціант повинен переміщуватися вздовж стола — зліва направо. Пиріжкові тарілки зручніше розміщувати лівою рукою, тримаючи ручник із стопкою тарілок у правій руці.

10. Які прибори відносяться до столових?

- закусочні, рибні, столові, десертні і фруктові прибори, ложки чайна і кавова

11. Для чого призначені ці прибори, чим вони відрізняються один від одного?

Закусочний прибор (ніж, виделка) подають до закусок усіх видів. Довжина ножа дорівнює приблизно діаметру закусочної тарілки.

Рибний прибор (ніж, виделка) використовують при споживанні 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.

Столовий прибор (ніж, виделка, ложка) призначений для споживання 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.

Десертний прибор (ніж, виделка, ложка) подають до десертів.

Десертний ніж має вужче лезо, ніж закусочний із загостреним кінчиком, довжина його 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.

12. Як розташовують столові прибори?

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.

13. Яка відстань повинна бути між тарілкою і приборами, а також між самими приборами?

Відстань між тарілкою і приборами, а також між самими приборами повинна бути 0,5 см.

14. Від чого залежить кількість і назви приборів, які використовують для сервірування?

Кількість і назви приборів, визначають, виходячи з меню.

15. Яка максимальна кількість приборів може бути біля тарілок?

Максимальна кількість приборів – три.

16. Як розташовують десертні прибори?

Десертні прибори розміщують за зкусочною тарілкою: ніж і ложку ручкою вправо, а виделку — ручкою вліво або у вигляді віяла (ніж, виделка, ложка)

17. Як розташовують скляний посуд?



Більше трьох предметів в один ряд не ставлять.

Скляним (кришталевим) посудом для напоїв стіл сервірують з підноса або з руки, при цьому фужери, келихи і чарки слід брати тільки за ніжки.

19. Як сервірують стіл приборами для спецій?

Їх розміщують у середній частині стола в спеціальних підставках або на пиріжковій тарілці. Прибором з гірчицею, олією і оцтом стіл не сервірують, їх подають на прохання гостей.

Демонстрація попереднього сервірування столу.

Майстер показує учням:

- підготовку робочого місця;

- накриття столу скатертиною;
- підготовку столового посуду, приборів до використання;
- сервірування столу тарілками;
- сервірування столу приборами;
- сервірування столу скляним посудом;
- сервірування столу приборами для спецій.

Закріплення вивченого матеріалу

1. Яка послідовність сервірування столу?

Послідовність сервірування столу така: накривання столу скатертинами, тарілками, приборами, посудом для напоїв.

2. З яких тарілок починають сервірувати столи?

Зі столових мілких та закусочних тарілок

3. Для чого призначені закусочні тарілки?

- Для закусок, сервірування стола під закуски;
- як підставна тарілка під салатники і порціонні сковороди з гарячими закусками, під столові глибокі тарілки Ø 200 мм при подаванні перших страв півпорціями

4. Як розставляють мілкі столові та закусочні тарілки?

При сервіруванні стола мілкими столовими і закусочними тарілками офіціант повинен переміщуватися вздовж стола справа наліво, а пиріжковими — зліва направо. Закусочну або столову мілку тарілку розмішують на відстані 2 см від краю стола.

5. Від чого залежить кількість і назви приборів, які використовують для сервірування?

Кількість і назви приборів, визначають, виходячи з меню.

6. Як розташовують скляний посуд?

Скляний (кришталевий) посуд для напоїв розміщують за закускою тарілкою; відстань між ними і краєм тарілки не менш як 0,5- 1,0 см ("центральна" схема) або на лінії пересікання верхнього краю тарілки з кінцями ножів ("права" схема). Більше трьох предметів в один ряд не ставлять.

Скляним (кришталевим) посудом для напоїв стіл сервірують з підноса або з руки, при цьому фужери, келихи і чарки слід брати тільки за ніжки.

Узагальнення підсумків опитування:

Виставлення та коментування оцінок за теоретичний матеріал.

Видача завдань: всім:

1. Підготувати приміщення до прийняття відвідувачів;
2. розкласти столи (квадратом, прямокутником, у формі букви «Т», «Ш», «Г»);
3. отримати столовий посуд, прибори, білизну;
4. заповнити журнал обліку столового посуду, приборів;
5. відполірувати посуд, прибори;
6. застелити стіл скатертиною;
7. засервірувати стіл на 2 (3,4,6) персон тарілками;
8. засервірувати стіл приборами, скляним посудом.

Самостійна робота учнів та поточний інструктаж

Для того, щоб виконати поставлене завдання учні:

- готують приміщення до прийняття відвідувачів;
- розкладають столи (квадратом, прямокутником, у формі букви «Т», «Ш», «Г»);
- отримують столовий посуд, прибори, білизну;
- заповнюють журнал обліку столового посуду, приборів;
- полірують посуд, прибори;

- застеляють стіл скатертиною;
- сервірують стіл тарілками;
- сервірують стіл приборами, скляним посудом.

Під час виконання вправ учнями проводяться цільові обходи майстром:

Перший обхід – *перевірити стан робочих місць;*

Другий обхід – *перевірити правильність трудових прийомів;*

Третій обхід – *перевірити правильність ведення самоконтролю;*

Четвертий обхід – *перевірити ведення між операційного контролю;*

П'ятий обхід – *зосередити увагу на роботі слабких учнів.*

Поточний інструктаж

Увага майстра фіксується на роботі кожної бригади, особливо на діяльності слабких учнів. Виявивши помилки дії учнів, майстер практичним показом допомагає їх подолати. Також звертає увагу на дотримання норми часу, правил санітарії та гігієни, техніки безпеки.

Додатковий інструктаж

У разі колективної помилки майстер призупиняє роботу учнів і проводить додатковий інструктаж, показує технологічну послідовність окремих операцій, де була допущена помилка.

Заключний інструктаж

Перевірка майстром виконаного завдання учнями, розбір помилок, їх причини та способи усунення, запобігання, орієнтування учнів на закріплення успіхів і подолання допущених недоліків у наступній роботі.

Оголошення та аргументація оцінок

Проводиться з карти обліку. Відмітити кращих учнів.

Повідомлення домашнього завдання:

Прибирання робочих місць

Інструкційна карта
Полірування тарілки

№ п/п	Порядок виконання вправи	Вказівки пояснення	Малюнок
1	Взяти рушник	У ліву руку	
2	Взяти тарілку у ліву руку	Одним кутиком рушника	
3	Підтримати тарілку правою рукою	З протилежної сторони, використовуючи іншу частину рушника	
4	Відполірувати тарілку	Обертаючи її між двома руками	

5	Використання відполірованих тарілок:	Частина – для сервірування столу, інші – розміщують стопками в серванти або в апарати для підігріву тарілок	
---	--------------------------------------	---	---

Інструкційна карта

Полірування кружки

№ п/п	Порядок виконання вправи	Вказівки і пояснення	Малюнок
1	Взяти кружку в ліву руку	За допомогою рушника	
2	Натерти кружку	Правою рукою просунути частину рушника в заглиблення кружки і великим пальцем витерти її з внутрішньої сторони	

Інструкційна карта
Полірування фужерів

№ п/п	Порядок виконання вправи	Вказівки і пояснення	Малюнок
	Фужери полірують двома рушниками		
1	Взяти рушники	У праву і ліву руки	
2	Взяти фужер за ніжку	Лівою рукою	
3	Натерти фужер	Правою рукою, обертаючи його між двома руками, не натискаючи пальцями. Великий палець правої руки, обернений рушником повинен доторкатися до внутрішньої сторони фужера.	

Інструкційна карта

Полірвання ножів

№ п/п	Порядок виконання вправи	Вказівки і пояснення	Малюнок
1	Взяти ножі (декілька штук)	Лівою рукою через рушничок	
2	Натерти ножі	Полотенцем за допомогою правої руки до блиску, при цьому лезо ножа тримати від себе	
3	Скласти підготовлені ножі	На підноси, застелені серветками або в серванти.	

Інструкційна карта

Полірування виделок

№ п/п	Порядок виконання вправи	Вказівки пояснення	і Малюнок
1	Взяти ложки, вилки (декілька штук)	Лівою рукою через рушничок	
2	Натерти виделки	Полотенцем за допомогою правої руки до блиску, перевіряючи, чи не залишилася їжа після миття, між зубцями вилок	
3	Скласти підготовлені виделки	На підноси, застелені серветками або в серванти.	

Інструкційна карта

Сервірування столу тарілками

№ п/п	Порядок виконання вправи	Вказівки і пояснення	Малюнок
1	Отримати тарілки	З сервізної (закусочні, мілкі столові, пиріжкові)	
2	Підготувати тарілки до використання	Відполірувати до блиску	
3	Взяти підготовлені мілкі столові тарілки	Стопкою на ліву руку	
4	Підійти до столу	З правої сторони, ставши правим боком до столу під кутом 45°С	

			
5	Тарілку взяти зі стопки	Правою рукою (великим і вказівним пальцями тримаючи її вздовж по краю, а іншими підтримуючи по центру)	
6	Розмістити мілку столову тарілку	Точно навпроти спинки стільця і так, щоб відстань від тарілки до краю столешниці складала приблизно 2 см, переміщуючись біля столу за часовою стрілкою (центри тарілок повинні знаходитися на одній лінії)	
7	Розкласти закусочні тарілки	Зверху на мілкі столові, якщо банкетне сервірування, переміщуючись за часовою стрілкою	

8	Розкласти піріжкові тарілки	З лівої сторони від основної (центри тарілок повинні знаходитися на одній лінії) на відстані 5-10 см в залежності від кількості розміщених в подальшому приборів (переміщуючись проти часової стрілки)	
---	-----------------------------------	---	--

Інструкційна карта

Сервірування столу фужерами

№ п/п	Порядок виконання вправи	Вказівки пояснення	і Малюнок
1	Отримати бокали (фужери)	З сервізної	
	Підготувати бокали (фужери)	Відполірувати до блиску	

3	Взяти підготовлені бокали (фужери)	Навісивши на долоню лівої руки або покласти на підносі, застеленому серветкою, ємкостями вниз	
4	Підійти з скляним посудом до столу	З правої сторони	
5	Зняти бокали (фужери)	З лівої руки або з підносу за ніжку правою рукою	
6	Розмістити бокали (фужери)	На столі ємкостями доверху, з правої сторони на лінії перетину столового ножа і верхнього краю закусочної тарілки (переміщуючись за часовою стрілкою)	

Інструкційна карта

Сервірування столу приборами

№ п/п	Порядок виконання вправи	Вказівки і пояснення	Малюнок
1	Отримати прибори	З сервізної (столові, закусочні, рибні)	
2	Підготувати прибори до використання	Відполірувати до блиску	
3	Скласти підготовлені прибори	На піднос, застелений серветкою	

4	Піднести прибори до столу з правої сторони	На підносі. Розміщеному на лівій руці, піднявши його на рівень грудей і тримаючи на розведених пальцях лодоні	
5	Взяти столовий ніж	З підносу правою рукою за середину ручки	
6	Розмістити ніж	На столі поряд з мілкою столовою тарілкою у такому порядку: (починаючи від тарілки) столовий, рибний, закусочний (2 см від краю столу і 0,5 см один від одного) лезом до тарілки, переміщуючись за часовою стрілкою	
7	Перекласти піднос	У праву руку	
8	Розкласти вилки	З лівої сторони мілкої закусочної тарілки аналогічно ножам, лише переміщуючись навколо столу проти часової стрілки	

Список використаної літеретури

1. Б.А.Кримська, В.В.Балашов Справочник офіціанта. М.-“Економіка”, 1986.
2. В.А.Барановський Офіціант-бармен. Мінськ, “Сучасна школа”, 2006.
3. Т.А.Пятницький, Н.А.Пятницька Організація обслуговування в підприємствах громадського харчування. К.-“Вища школа”, 1973.
4. В.С.Доцяк, Л.О.Стременко Страви, закуски, напої, десерти барів та буфетів. К.-“Вища школа”, 1998.
5. Я.М.Сало Ресторанна справа. Львів, “Афіма”, 2005.

Сервіровка столу для обіду

Ритм сучасного життя не завжди дозволяє просто спокійно пообідати, не те що сервірувати обід за всіма правилами. Але настають вихідні, і вся сім'я проводить час вдома, а до обіду часто приходять гості. Сервіровка обіднього столу – відмінний спосіб перетворити звичайну трапезу в даний подія.

Такі обіди поліпшать настрій і зблизять всіх членів сім'ї. Проводити захід можна на кухні, в їдальні або вітальні, в залежності від кількості гостей.

Необхідний посуд

Для красивою і правильною сервірування столу необхідно обзавестися такими предметами:

- Скатертина;
 - Серветки;
 - Тарілка для хліба;
 - Супова тарілка;
 - Супниця;
 - Велика тарілка в якості підставки;
 - Закусочна тарілка;
-
- Набір столових приладів;
 - Ніж для масла;
 - Стакани, келихи або чарки в залежності від пропонованих напоїв;
 - Сільниця, перечниця і маслянка;
 - Соусник.

Вибирати колір скатертини потрібно виходячи з загального інтер'єру кімнати, в якій проходить обід. Виграшно виглядають скатертини спокійних і пастельних

тонів. Класична скатертину білого кольору доречна як на простому домашньому обіді, так і на урочистому і діловому.

Ретельно пропрасуйте скатертину, накрахмальте її. Слідкуйте, щоб вона звисала зі стільниці з усіх сторін однаково.

Попередня підготовка

Як не дивно, сервіровка вимагає певної підготовки. Почнемо з посуду і приладів.

Інструкція:

- Вибирайте розмір нової посуду виходячи з габаритів стільниці. Великі тарілки на маленькій поверхні будуть виглядати безглуздо.
- Ножі та виделки слід протирати перед публікацією на стіл. Одним краєм рушники захопіть столовий прилад, а іншим кінцем натріть його до блиску. Кожен прилад натирається окремо.

- Келихи також потрібно натирати перед виставленням на стіл. Одним краєм рушники візьміться за ніжку, а іншим протріть внутрішню частину келиха круговими рухами.
- Тарілки натираються так само, як виделки з ножами. Одним краєм тримайте, а іншим третє.
- На посуд із скла категорично не можна дути.

Підготовка скатертини – важлива і відповідальна процедура. Зовнішній вид накритого столу повинен викликати відчуття затишку, але не відволікати увагу від сервірування

Принцип підготовки скатертини:

- Вибирайте тканинні моделі скатертини. На красивому обідньому столі просто неприпустимо наявність клейонки.

- Скатертина необхідно випрати і випрасувати. Іноді є сенс застосувати додаткові відбілюючі складки. Стежте, щоб після прасування не залишилися складочки або заломы тканини.
- Класти скатертину потрібно одним різким рухом. При цьому тримайте матерію за кути по діагоналі. Така проста маніпуляція створює між стільницею і матерією особливу повітряну прошарок, яка допомагає ідеально укласти скатертину.
- Кути скатертини повинні опускатися по лінії ніжок з однаковою відстанню. Зазвичай достатньо 20-30 див.
- Звисання скатертини – справа тонка. Всі сторони повинні знаходитися на одній висоті. Скатертина не повинна опускатися нижче сидінь стільців.

Важливим атрибутом обіднього столу є серветки. Вони теж потребують підготовки:

- Для створення особливої атмосфери відмовтеся від паперових серветок. Тканинні вироби виглядають більш привабливо.
- Вибирайте серветки в тон скатертини або використовуйте вироби з одного комплекту.
- Обов'язково покладіть одну серветку на тарілку перед гостем. Саме її чоловік повинен простелити на коліна перед початком трапези. Така серветка може бути складена абсолютно будь-яким способом.
- Обов'язково поставте додаткові серветки по центральній лінії стільниці. Розмістіть їх так, щоб кожен гість міг з легкістю їх дістати.

На заключному етапі підготуйте прилади для приправ:

- Сільничку заповнюють на 1/3 сіллю.
- Перечниця повинна бути наповнена наполовину.
- Оцет і масла повинні подаватися у спеціальних ємностях.
- На столі повинна бути гірчиця в спеціальній відкритій ємності. Щоб вона не засохла під час обіду, просто капніть зверху трохи молока. На саму ємність обов'язково покладіть ложку.

Розстановка предметів

Ось і прийшов час сервірувати ваш обідній стіл. На підготовчому етапі стіл уже був застелений красивою скатертиною, тепер прийшов час виставляти прилади.

Сервіровка поетапно:

- Обід може складатися з 2-4 страв. На стіл слід поставити дві тарілки. Глибока тарілка ставиться зверху дрібної. Ставте їх так, щоб до краю столу залишалося буквально кілька сантиметрів. Важливо дотримуватися рівний інтервал між столовим посудом.
- Прилади викладаються біля тарілок. Праворуч покладіть ложку для супу і ніж, а ліворуч поверніть вилку. Ближче до тарілок розташовуються прилади для гарячого. Прилади викладайте суворо зубцями в стелю.
- У центральній частині обіднього столу розташуйте ємності зі спеціями. Саме таке розташування дає можливість кожному гостю з легкістю взяти потрібну баночку.
- Посуд для напоїв ставте поряд з великою тарілкою, яка служить підставкою для основної посуду. Якщо на вашому столі буде алкоголь, то відкрийте пляшку до подачі на стіл.
- Їдальні та закусочні тарілки потрібно ставити, якщо страви подаються в загальній посуді.



- Масло на столі повинна стояти в масляниці з ножем для масла.
- Суп можна подавати в каструлі, використовуйте спеціальну супницю. .
- Укладіть серветки на тарілки гостей.

- Оформлення обіднього столу передбачає розташування в центральній частині стільниці гарних живих квітів.

Так виглядає загальна схема сервірування обіднього столу. Деякі нюанси можуть змінюватися в залежності від страв, якими ви збираєтеся годувати сім'ю або гостей.

Також варіації припустимі в залежності від призначення обіду. Святкові і ділові повинні сервіроваться більш строго, простий домашній обід дозволяє опустити деякі етапи.

Основні правила

Варто виділити основні правила, які обов'язково треба дотримуватися під час сервірування обіднього столу. Ніколи не подавайте перше блюдо в каструлі, це порушує весь принцип сервірування. Якщо блюдо в супниці швидко остигає, то перед подачею обов'язково його підігрійте.

Хліб потрібно ставити на бічних частинах столу, а не в центрі. На тарілках можуть розташовуватися виключно тканинні серветки. Паперові вироби можна поставити тільки в якості доповнення до спеціальних підставках. Ставити на столі паперові серветки упереміш з тканинними неприпустимо.

Вилки розташовуються тільки зубцями вгору. Якщо будете ставити на стіл закуски, прибори для них слід класти далі, ніж основні. Посуд для пиття ставте з права і по діагоналі від тарілок.

У центральній частині столу повинні бути ємності з напоями – глечики, графини, пляшки. На тій же лінії розташуйте різноманітні спеції. Не забувайте класти ніж до масла.

Час десерту

В кінці обіду подається десерт. Перед подачею заключного страви обов'язково приберіть зі столу непотрібний посуд. На столі не повинні залишатися спеції, столовий посуд та використані серветки. У центрі стільниці зберігають свої місця тільки напої та квіти. Сміття після їжі приберіть з допомогою маленького совка з кришкою і складеною серветки.

Саме слово «десерт» має французьке коріння і буквально означає прибирання стола. На сімейному обіді часто подають пиріжки або солодощі з чаєм. У цьому випадку сервіровка зводиться до чайного сервізу і вазочок для частувань. При подачі пирога необхідно поставити перед кожним десертну тарілку. При сервіровці святкового обіду при необхідності креманки з десертом ставляться зверху.



Не забудьте про прилади – десертні ложки. Їх варто розташувати над тарілкою увігнутою стороною вниз. Ручка ложки обов'язково повертається вправо.

Норми етикету

Для проведення обіду на вищому рівні недостатньо тільки сервірування. Прості і зрозумілі правила етикету за столом повинні дотримуватися кожним учасником трапези.

Основні норми поведінки:

- Спізнюватися за стіл не прийнято. Особливо нетактовно, коли змушують гостей чекати.
- Сидите за столом з рівною спиною, а лікті тримайте притиснутими до тіла. Під час їжі не можна ставити лікті на стіл.
- Серветку з тарілки слід покласти на коліна. Після закінчення обіду покладіть її праворуч від вашої тарілки.
- Не прийнято є помилковою страви, які можна їсти виделкою.

- Їжу не можна їсти з ножа. Також не варто накладати їжу на виделку за допомогою ножа.
- Чоловік за столом зобов'язується обходити жінку праворуч. Тому дружини чоловіків сідають саме з цієї сторони.
- Після використання чайної ложки покладіть її на блюдце. Не можна залишати ложку в чашці.
- Якщо вам потрібно що-то розрізати, то візьміть ручку в праву руку, вилку в ліву.
- Серветкою прийнято промокати губи і пальці. Не здумайте витирати нею все обличчя.
- Не намагайтеся з'їсти страву до останньої крихти. Це виглядає безглуздо і не етично.

Зв'язок роздавальні з іншими цехами. Санітарні вимоги до роздавальні.

Обладнання для роздавальні, посуд і інструмент, інвентар. Технічні вимоги до безпеки праці. Строки реалізації готової продукції

Від роботи роздавальної залежить швидкість обслуговування відвідувачів, а значить, і пропускна спроможність торговельного залу, збільшення випуску продукції власного виробництва.

Роздавальна є важливою ділянкою виробництва, тому що саме тут при оформленні готової продукції завершується процес приготування страв.

Вона повинна забезпечувати відпуск добре оформленої продукції у свіжому вигляді, суворо визначеної ваги і температури. Нечітка робота може призвести до зниження якості готових страв, погіршення обслуговування відвідувачів і, як результат, до їх втрати.

На продуктивність праці роздавальників значно впливає розміщення обладнання, продукції і посуду на робочому місці, наявність зручного роздавального інструмента, організація постачання готовими стравами та посудом і, нарешті, досвід роботи самого роздавальника. На швидкість відпуску продукції впливає й асортимент виробів. Найбільш трудомісткими вважаються другі страви зі складними гарнірами, менш трудомісткими - пюреподібні і молочні супи, киселі. Ці фактори необхідно брати до уваги при організації роботи роздавальної.

По розташуванню роздавальна може бути продовженням гарячого цеху, знаходячись з ним в одному приміщенні. Однак часто вона організовується за межами кухні, у приміщенні торговельного залу або навіть на іншому поверсі. За таких умов для регулярного і чіткого постачання необхідно забезпечити зручний і безперебійний зв'язок роздавальної з виробничими цехами, а також з посудомийними.

У ресторанах, невеликих і середніх підприємствах роздачу обідньої продукції доручають кухарям, які готували її. Це підвищує їхню відповідальність за якість і оформлення страв. У великих їдальнях страви відпускають роздавальники і кухарі, які закінчили роботу з приготування страв.

Роздавальники повинні мати навик роботи з різноманітним інструментом, що використовується при відпуску страв. Треба вміти оформляти страви, знати вихід виробів (вид, обсяг, кількість штучних на порцію) і температуру продукції.

Так, температура перших страв і гарячих напоїв при відпуску має бути не нижчою + 75°C, других- +65°C, соусів - +75°C, холодних і солодких страв - + 7.....+14°C, порціонних (замовлених)-+80.....+90°C.

При самообслуговуванні температура перших, других страв і соусів повинна бути вищою на 10°C.

Залежно від планування і режиму роботи торговельного залу підприємства із самообслуговуванням можуть організовувати роздавальні різних типів: спеціалізовані (багатосекційні), універсальні, з відпуску комплексних обідів.

Кожне підприємство обирає такий тип роздавальної, котрий забезпечує швидке і належне обслуговування відвідувачів.

При визначенні режиму роботи враховують характер завантаження торговельного залу.

Спеціалізована (багатосекційна) роздавальна, як правило, організовується в торговельному залі уздовж кухні або стіни, що примикає до неї. Віддалення роздавальної від кухні ускладнює постачання її готовою продукцією. При спеціалізації роздачі окремі види страв відпускаються в різних секціях, які розміщені на одній лінії. Рухаючись уздовж неї, відвідувач послідовно одержує вибрані страви. Паралельно на відстані 0,7-1 м встановлюють бар'єр, який спрямовує рух відвідувачів.

Багатосекційні роздавальні обладнують спеціальними стойками, що складаються з прилавків для холодних закусок, солодких страв і гарячих напоїв; мармитів для перших і других страв, а також прилавка для посуду, підносів і приборів. Іноді на роздачі встановлюють обладнання для приготування нескладних страв і напоїв (яєчні, млинчиків та ін.) у присутності відвідувачів.

При організації робочого місця роздавальника застосовують лінійне розміщення обладнання. Це звільняє працівника від зайвих рухів. Кухарі (роздавальники) відпускають тільки перші і другі страви, тому що холодні

закуси, солодкі страви, гарячі і холодні напої споживачі вибирають самостійно.

Нині випускаються роздавальні місця різних типів і конструкцій, комплектуючі зі стоек і прилавків. Варіюючи їх, можна комплектувати роздавальні лінії для їдалень, закусочних і кафе.

Уздовж лінії монтуються направляючі для підносів і бар'єр. Висота основних прилавків і стоек - 850 мм, з вітриною - 1600 мм, ширина- 1100 мм (з напрямляючими для підносів).

Залежно від специфіки підприємства можна підібрати лінію в правому або лівому виконанні, тобто для потоку зліва направо (каса праворуч) і справа наліво (каса ліворуч).

Можлива організація комбінованих роздавальних.

Для підприємств з великою кількістю посадкових місць кількість окремих елементів роздавальної стойки (для відпуску закусок, гарячих других страв та ін.) збільшують. Роздавальні цього типу мають недолік. Незалежно від завантаження торговельного залу, лінія роздавальної повинна працювати вся, і відвідувачам доводиться одержувати страви в загальній черзі, не-заважаючи на те, беруть вони весь обід чи тільки одну страву. Тому деякі підприємства організовують роздавальні із зонами роздачі холодних закусок, перших страв і т. д., що дозволяє відвідувачам не вистояти у загальній черзі і самостійно переміщуватися по залу, вибираючи холодні закуски, кондитерські вироби, гарячі й холодні напої та оплачувати обід на виході із залу роздачі в обідній зал.

Великі і середньої потужності підприємства, поряд зі звичайною роздавальною, додатково організовують буфети. Є роздавальні з відпуску всіх страв меню. При цій системі відпуск будь-яких страв на вибір відвідувача здійснюється з одного роздавального вікна. За наявності декількох робочих місць потік відвідувачів розосереджується на різних роздачах, що прискорює

обслуговування. Цей тип роздавальних доцільно організовувати в їдальнях з нерівномірним потоком відвідувачів.

Роздавальне вікно або прилавок довжиною 2,2-2,4 м організовується в їдальнях на 70-80 посадкових місць. Кожне вікно обслуговують два роздавальники: один відпускає другі страви, а другий - перші і солодкі, а іноді й гарячі напої. За годину так можна обслужити близько 250-280 відвідувачів, відпускаючи близько 220 перших страв, 280 других і 120 солодких.

Виходячи з цієї статистики, місце кожного роздавальника оснащують необхідним тепловим обладнанням, посудом та інвентарем. Зрозуміло, що розміщувати все це треба так, щоб не довелося робити зайвих рухів.

Щоб спростити роботу роздавальників мармити або інше теплове обладнання звичайно встановлюють перпендикулярно до лінії роздачі, справа від роздавальника, а запас столового посуду розміщують зліва.

Для зберігання чистих тарілок і склянок у роздавальній використовують полиці робочого прилавка або спеціальні візки. Підноси й обідні прибори розміщують на столиках поблизу роздавальних вікон у торговельному залі. Якщо в залі їдальні є два буфети, один з них краще розмістити поряд з роздавальною, тоді відвідувач зможе одержати без зайвого переміщення не тільки обід, а й деякі кулінарні вироби.

Перевага таких роздавальних у тому, що протягом дня можна збільшувати або зменшувати кількість роздавальників. Крім того, всі страви відвідувачі одержують в одному місці.

Наступний тип - роздавальна з відпуску комплексних обідів. Комплексні обіди відпускають порівняно швидко, тому що асортимент страв обмежений - по одному найменуванню перших, других і солодких. Іноді в їдальнях влаштовують кілька роздавальних вікон, кожне з яких призначене для відпуску певного комплексного обіду. Така система дозволяє розосередити потік відвідувачів, що значно прискорює відпуск страв.

Одне роздавальне вікно з відпуску комплексних обідів розраховане на 60 місць у торговельному залі. Довжина вікна від 1,7 до 2 м. Обслуговує один роздавальник (кухар), який за годину відпускає 150-160 комплексних обідів. Якщо роздавальна має троє-четверо вікон, у кожному з яких відпускається певний скомплектований обід, то це дає можливість при мінімальній кількості роздавальників не тільки прискорити відпуск продукції, а й запропонувати відвідувачам більш широкий вибір страв. Крім прилавка, тут використовують низьку мармитну електроплиту для перших страв і мармит для других. Перші і другі страви розміщують справа від роздавальника, а треті (порціонування) і посуд - зліва на прилавку або на спеціальному візку.

З боку торговельного залу над кожним з роздавальних вікон вивішують перелік страв, що відпускаються. Підноси і прибори розміщують на столику, який встановлюється напроти роздавального вікна. При такій системі холодні страви і кондитерські вироби відпускаються у буфеті.

Якщо торговельні зали розміщені в кількох суміжних приміщеннях або мають видовжену форму, можна організувати тимчасову виносну роздавальну, використовуючи для цього пересувний мармит. Таку роздавальну організовують і для прискорення обслуговування відвідувачів в години найбільшого завантаження торговельного залу.

У ресторанах, дієтичних їдальнях страви відпускають безпосередньо з плити. У таких випадках біля плити або на деякій відстані від неї встановлюють роздавальний стіл (прилавок), на якому розміщують гірку для приправ, посуд, необхідний роздавальний інструмент, інвентар, ваги.

Для відпуску обідів додому організовується окрема роздавальна, котру розміщують в іншому приміщенні або неподалік від основного потоку споживачів. Її обладнують роздавальним прилавком, холодильними шафами і невеликою мийною ванною.

У роздавальній повинні бути контрольні ваги і необхідний інвентар: розливальні ложки ємністю 0,5 і 0,25 л, соусні ложки ємністю 25-50 см , виделки зі скидачами, лопаточки, щипці. Крім того, використовуються столові ложки, виделки та інші прибори. Для полегшення роботи роздавальниць і дотримання ваги (об'єму) продукції, випускається різноманітний мірний посуд.

При відпуску продукцію розкладають і розливають у посуд, що відповідає страви. У ресторанах для відпуску перших страв використовують мельхіорові супові миски ємністю в одну, дві, три і більше порцій. Прозорі супи (бульйони) подають у бульйонних чашках, другі страви - у блюдах ємністю одна, дві, три і більше порцій. Для страв із соусом використовують глибокі баранчики, для холодних закусок - порцелянові блюда.

У їдальнях перші страви відпускають у глибоких супових тарілках, другі подають у мілких. Не можна викладати основний продукт і гарнір на вінця тарілки або змішувати їх. Гарнір викладають поряд з основним продуктом гіркою.

При відпуску пюреподібних страв, каш і гарнірів для забезпечення їх точної ваги зважують пробну порцію як зразок, а потім відпускають продукцію роздавальними ложками.

Для відпуску готової продукції та напівфабрикатів у невеликі підрозділи підприємства (філії) виділяється приміщення з окремим входом, де організовується робоче місце для миття тари, у якій продукція відправляється.

Терміни реалізації страв у роздавальній визначаються не тільки санітарними вимогами, а й смаковими якостями.

Перші страви і гарніри краще готувати потоковим методом, розраховуючи на попит на них протягом години. Якщо продукцію відпускають кухарі, які її готували, або працівники, що входять до кухонної бригади, то передача продукції на роздачу не оформляється. При організації відпуску страв з наступною оплатою в бригаду включаються і касири. У разі, якщо

роздавальники не входять у бригаду, продукція відпускається їм по забірних листах, у яких вони розписуються за прийняті на реалізацію страви і кулінарні вироби.

Організація роботи кухарів-роздавальників.

На загальнодоступних підприємствах ресторанного господарства із самообслуговуванням (їдальнях, кафе) на роздачі, як правило, працюють кухарі IV розряду. У їдальнях промислових підприємств, навчальних закладів, графік роботи яких погоджений з графіком перерв контингенту, що обслуговується, відпуск страв, як правило, здійснюється кухарями, які їх готували.

Кухарі-роздавальники зайняті виконанням основних і допоміжних робіт. До основних належать порціонування продукції, її оформлення і відпуск споживачам, до допоміжних - підготовка робочого місця (обладнання, інвентаря, посуду), одержання готової продукції та ін.

На робочому місці роздавальника, зліва від нього, ставляться стопками столовий посуд або візки з витискувальним пристроєм для тарілок. Прилавок-мармит з готовою кулінарною продукцією повинен знаходитися справа від роздавальника або перед ним.

Застосування комплекту теплового обладнання і функціональних ємностей для приготування, транспортування і відпуску страв сприяє скороченню часу на підготовчі роботи. З урахуванням умов праці на підприємствах ресторанного господарства висота обладнання складає 850 мм, ширина (глибина) - 800 мм.

Для відпуску страв використовується спеціальний роздавальний інвентар: мірні ложки для порціонування перших страв ємністю 0,5 і 0,25 л, сметани - 10, 20 і 30 г, соусів- 50, 75, 100 г, макаронних виробів, розсипчастих і грузлих каш, картопляного пюре - 150, 200 г, а також мірні ложки для порціонування жирів. Для відпуску готових виробів використовуються лопатки, щипці, виделки зі скидачем для сосисок, котлет та ін. При відпуску солодких страв і напоїв

використовуються розливальні ложки ємністю 0,2 л, лопатки і щипці кондитерські, мірні ложки для цукру та ін.

При визначенні терміну реалізації готових страв на роздавальних необхідно керуватися санітарними правилами і нормами, що передбачають збереження їхніх смакових якостей та безпеку для споживача.

Роздавальні, буфети та підсобні приміщення

Роздавальня є з'єднуючою ланкою між виробництвом і залом. У ресторанах це приміщення має безпосередній зв'язок з гарячим та холодним цехами, буфетами, сервізною, мийною столового посуду, приміщенням для нарізання хліба (рис. 1.9).

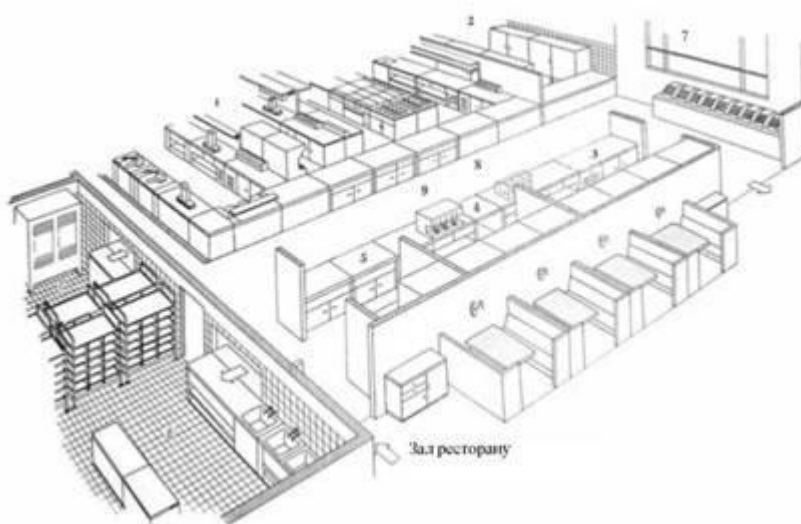


Рис. 1.9. Роздавальня у ресторані: 1 - гарячий цех; 2 - холодний цех; 3 - буфет основний; 4 - буфет кавовий; 5 - буфет-хліборізка; 6 - мийна столового посуду; 7 - касове відділення; 8 - роздавальня

Ширина роздавальні при односторонньому розташуванні цих приміщень повинна бути не менше 2 м, при двосторонньому - 3 м. Фронт видавання страв у роздавальні для гарячих цехів - 0,025 м, для холодних - 0,01 м на одне місце в залі. Робоче місце роздавальника холодних страв і закусок може бути обладнане прилавком з охолодженням і ємностями, що також охолоджуються і призначені для зберігання різних компонентів, які використовуються при порціонуванні та оформленні страв.

Робоче місце роздавальника гарячих закусок, перших та других страв обладнують прилавком, в якому може підігріватися посуд, а також мармітом для короткочасного зберігання страв.

У невеликих закладах для приготування і відпускання гарячих напоїв у гарячому цеху передбачено окреме робоче місце, що межує з роздавальнею. Це може бути кавовий буфет або стійка в барі, через яку поряд з іншими напоями відпускають і гарячі (каву, чай тощо).

У великих закладах ресторанного господарства передбачений цех для приготування десертів, який також має роздавальний прилавок.

На підприємствах із самообслуговуванням можуть бути використані немеханізовані та механізовані роздавальні лінії. Перші, як правило, використовуються для відпускання страв вільного вибору, другі - скомплектованих раціонів харчування (додаток 5).

Роздавальні, оснащені прилавками самообслуговування, мають охолоджувальні прилавки-вітрини для демонстрації, короткочасного зберігання і відпускання холодних страв та закусок, солодких страв, холодних напоїв, кисломолочних продуктів; марміти для перших і других страв, прилавок з термостатами (самоварами) для гарячих напоїв, прилавки з касетами і вижимним пристроєм та підігрівом тарілок для перших і других страв, чашок для гарячих напоїв, касову кабінку з касовим апаратом (рис. 1.10).

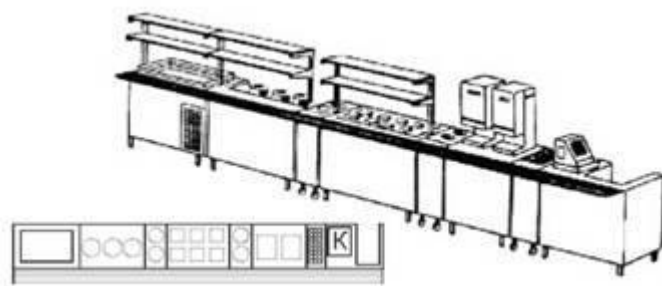


Рис. 1.10. Лінія прилавків самообслуговування

Топологічна схема розміщення немеханізованої роздавальні зображена на рис. 1.11, а, б, в, г, а робочих місць на роздавальні закладів швидкого обслуговування - на рис. 1.11, д.

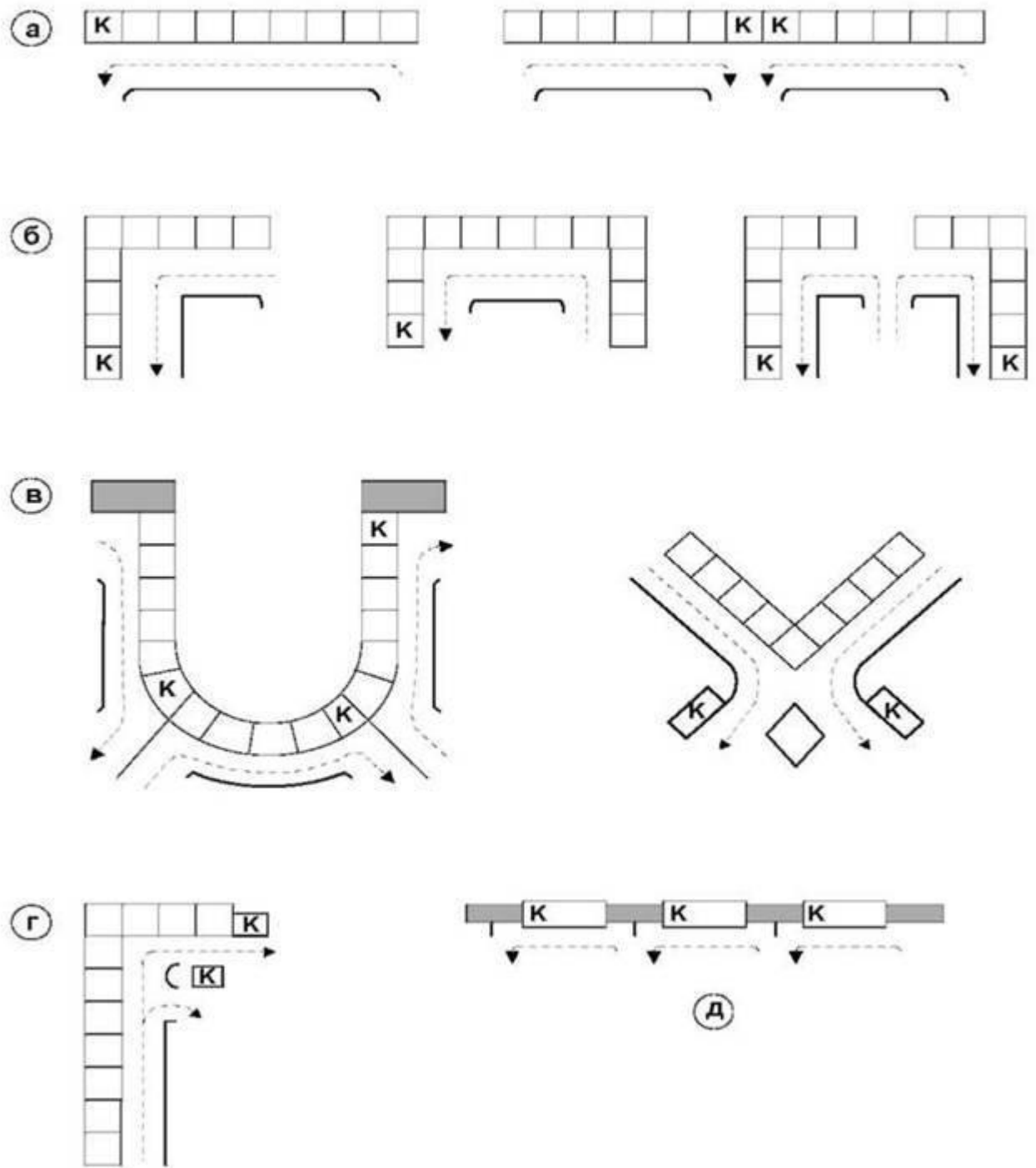


Рис. 1.11. Топологічна схема розміщення немеханізованої роздавальні

Роздавальне обладнання може розміщуватися островним способом (рис. 1.12). До його складу входить обладнання для таці, столових наборів, хліба

(булочок); прилавок для зберігання холодних страв та холодних солодких страв і напоїв; прилавок для зберігання або приготування нескладних гарячих страв.



Рис. 1.12. Роздавальне обладнання, яке розміщується острівним способом

На роздавальні вільного руху, яка застосовується сьогодні в закладах ресторанного господарства, обладнання розміщено таким чином, щоб дати можливість споживачам вільно переміщуватися і вибирати страви в будь-якій послідовності. На рис. 1.13 роздавальня вільного руху розміщена в лівій від входу частині залу і відокремлена від нього бар'єрними простінками. Вона оснащена мармітами для зберігання гарячих страв, прилавками-вітринами для

холодних страв і закусок, кондитерських виробів, напоїв, буфетним прилавком для реалізації пива.

Споживачі заходять з холу на територію роздавальні, де вільно переміщуються між прилавками-вітринами і мармітами, вибирають ті чи інші страви, завдяки чому їм практично не доводиться стояти в черзі. Зі стравами на таці вони підходять до однієї з кас і розраховуються. Отже, використання роздавальні вільного руху створює комфортні умови для споживачів і сприяє підвищенню ефективності та якості їх обслуговування. Це дозволяє досягти більш високої пропускної спроможності, ніж на інших немеханізованих роздавальнях (додаток 5).

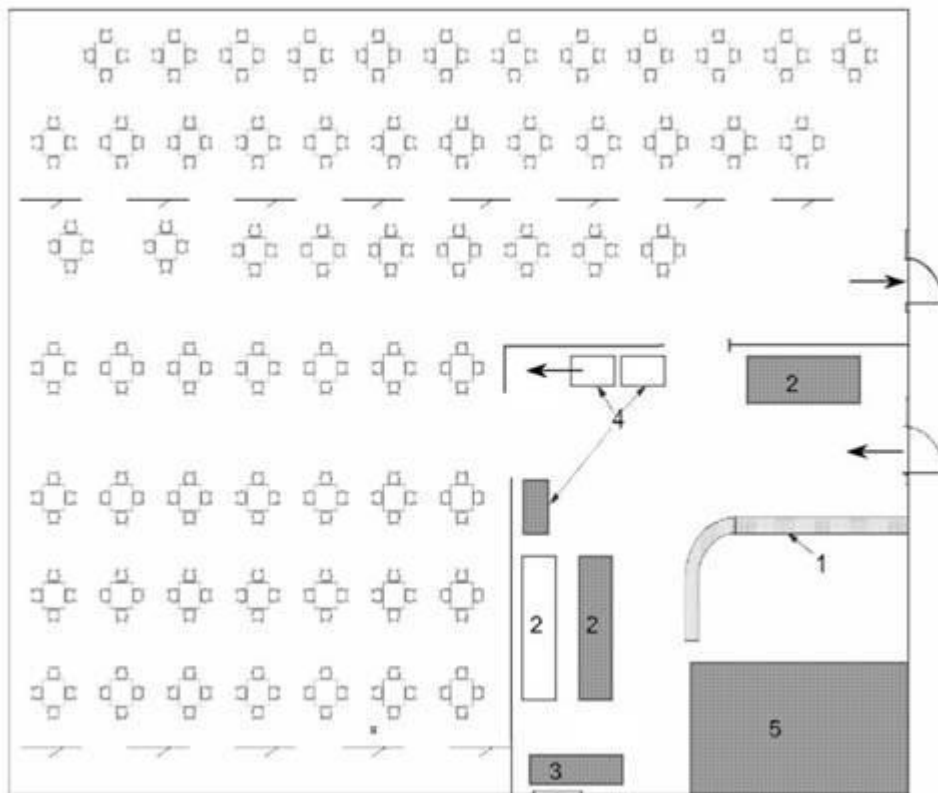


Рис. 1.13. Роздавальня вільного руху в залі на 150 місць:

1 - марміти для гарячих страв; 2 - прилавки-вітрини для холодних страв і закусок, хліба і хлібобулочних виробів, напоїв, кондитерських виробів; 3 - прилавок для реалізації пива та соків на розлив; 4 - розрахункові вузли; 5 - кухня

Роздавальні, оснащені механізованими лініями, поділяються на лінії безперервної та періодичної дії. Відмінною їх особливістю є те, що обіди (сніданки, вечері) комплектують на конвеєрі, уздовж якого розміщені пересувні марміти для гарячих страв і візки для інших страв, таць і столових наборів.

На роздавальних лініях безперервної дії комплектувальники послідовно ставлять на тацю, що рухається на конвеєрі, страви, напої, хліб, серветки, столові набори. Комплексні обіди в кінці конвеєра забирають споживачі.

На роздавальній лінії періодичної дії обіди комплектують так, як описано вище, але їх ставлять у секції накопичувачів, в яких створені умови для підігрівання гарячих страв (рис. 1.14). Споживачі періодично розбирають скомплектовані обіди і йдуть до залу, кількість місць в якому відповідає потужності роздавальної лінії.

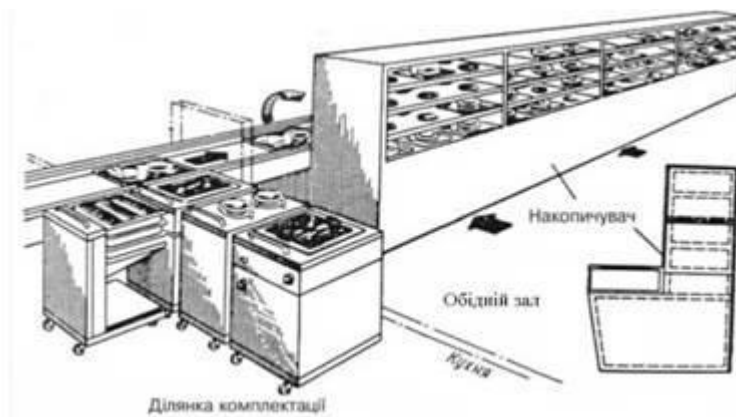


Рис. 1.14. Механізована роздавальна лінія з накопичувачем

Наступні потоки споживачів можуть скористатися послугами роздавальні після того, як попередній потік залишить зал і комплектувальники заповнять обідами накопичувач роздавальної лінії.

Механізовані роздавальні лінії доцільно використовувати при інтенсивних потоках споживачів. При цьому збирання використаного посуду здійснюється за допомогою конвеєра: таці з посудом споживачі ставлять на конвеєр, який розміщується біля стіни та з'єднує зал з мийною.

В більшості закладів ресторанного господарства збирання використаного посуду здійснюють працівники залу на тацю або спеціальний візок. У підприємствах швидкого обслуговування в основному використовують одноразовий посуд, тому споживачі після завершення споживання їжі відносять його до сміттєзбірника, а тацю ставлять на підсобний стіл, розміщений поряд.

У закладах ресторанного господарства для обслуговування споживачів використовують буфети. У закладах з обслуговуванням офіціантами вони, як правило, розміщуються у виробничій зоні, у закладах із самообслуговуванням, на транспорті - у торговельному залі. У ресторані буфети поділяються на основний, кавовий, буфет-хліборізку.

Основний буфет складається з двох приміщень: підсобного - для зберігання товарів, і приміщення, де буфетник підготовляє і відпускає продукцію офіціантам через роздавальне вікно. Тут розміщують холодильну шафу, у тому числі шафу для вина, вітрину, робочий стіл. На столі чи прилавку встановлюють терези, сокоохолоджувальний апарат тощо.

У кавовому буфеті готують гарячі напої: каву, чай, какао, шоколад. Для цього використовують експрес-кавоварку, плиту, на якій встановлюють деко з високими бортами, заповнене піском для приготування кави по-східному, кип'ятильник, самовар тощо. У шафі на підвісних полицях зберігається посуд для подавання напоїв: чашки з блюдцями, чайники, кавники, молочники тощо. Для зберігання продуктів, які швидко псуються (вершки, молоко, морозиво), в буфеті встановлюють холодильну шафу та морозильний прилавок.

Буфет-хліборізка призначений для зберігання і нарізання хліба. В ньому встановлюють спеціальні шафи з круглими отворами у дверях та на бокових стінках - для циркуляції повітря. На робочому столі розміщують хліборізальну машину, важільний ніж для розрізання хлібини навпіл, спеціальний ніж для ручного нарізання хліба, тостер для приготування тостів.

До початку робочого дня нарізають певну кількість хліба, який розкладають у хлібниці і вази та накривають серветками.

У невеликих ресторанах хліб зберігають і нарізають в основному буфеті.

Мийна столового посуду в закладах самообслуговування розміщена поряд із залом. Використаний посуд доставляється в мийну на візках для збирання посуду або конвеєром, на який споживачі ставлять таці з посудом.

У ресторанах мийна столового посуду розміщена поряд з роздавальнею. Місця збирання посуду оснащені спеціальними столами з воронкоподібним отвором для скидання відходів у спеціальні баки. Посуд очищують від залишків їжі щітками або дерев'яними лопатками.

Для механізації процесу миття посуду використовують посудомийні машини. Незалежно від їх наявності чи відсутності у мийній встановлюють п'ять ванн: три - для миття столового посуду і столових наборів та дві - для скляного.

У першій трисекційній ванні посуд миють з використанням мийних засобів, у другій - дезінфікують 1 %-ним розчином хлорного вапна, у третій - споліскують. Температура води відповідно: 45-50°C; 50-55°C і не нижче 70°C. Таці протягом дня протирають, а в кінці дня - миють, споліскують і витирають.

У кінці дня весь посуд і столові набори миють, сушать і здають до сервізної, де його ставлять на полиці шаф, сервантів тощо; щітки, мочалки ретельно промивають, а перед початком роботи - кип'ятять у 1 %-му розчині кальцинованої соди.

У їдальнях, кафе із самообслуговуванням столовий посуд і набори зберігають у мийній столового посуду в шафах, у тому числі підвісних.

Сервізну розміщують поряд з мийною столового посуду. Столові набори за видами зберігають у ящиках сервантів, а столовий посуд ставлять на визначені місця так, щоб його можна було легко взяти (наприклад, ручки кавників,

чайників, чашок мають бути звернені назовні). Порцеляновий, скляний та металевий посуд зберігають в окремих шафах.

На початку робочого дня столовий посуд та набори полірують, після чого офіціанти отримують їх для сервірування столів.

У сервізній передбачені шафи, стелажі, підвісні штанги для зберігання скатертин та іншої столової білизни. У великих ресторанах для цього може бути спеціальне приміщення, яке передбачає також прасування (за необхідності).

Касовий зал у ресторанах - це приміщення перед роздавальнею, біля буфету або поряд з роздавальнею для розміщення контрольно-касових машин. Якщо заклади харчування оснащені комп'ютерною системою, наприклад "Ресторан+", "D2 restaurant", "R-Keeper", яка здійснює повний цикл розрахунково-облікових операцій, то касовий зал не виділяється, а організовуються певні робочі місця прямо в торговому залі.

У приміщенні для офіціантів створені умови для їх відпочинку, споживання їжі, особистої підготовки до роботи. Його обладнують столами, стільцями, кріслами, дзеркалами.

Приміщення для музичних інструментів, як правило, розміщується позаду естради. В ньому зберігають музичні інструменти, апаратуру та різний реквізит.

Бракераж готової продукції. Ведення бракеражного журналу.

Органолептичний контроль якості продукції

Незважаючи на свою суб'єктивність, органолептичний аналіз дозволяє швидко і просто оцінити якість сировини, напівфабрикатів і кулінарної продукції, виявити порушення рецептури, технології виробництва та оформлення страв, що, у свою чергу, дає можливість оперативно вжити заходів стосовно усунення виявлених недоліків. При проведенні органолептичного аналізу якість кулінарної продукції оцінюють, як правило, за такими показниками: зовнішнім виглядом (у т. ч. за кольором), консистенцією, запахом і смаком. Для деяких груп виробів вводять додаткові показники: прозорість (чай, желе), видна розрізі (м'ясні, фаршировані вироби, тістечка, кекси та ін.), забарвлення кірочки і стан м'якушки (борошняні кондитерські й булочні).

Зовнішній вигляд виробу (загальне зорове сприйняття) має в кулінарній практиці вирішальне фізіологічне і психологічне значення. Вибираючи ту чи іншу страву, споживач керується головним чином зоровою оцінкою. Так, порушена форма свідчить про недбале оформлення чи неналежне зберігання виробу, поява невластивого кольору може свідчити про псування продукту і т.д.

Часто для відповіді на запитання про придатність виробу в їжу достатньо визначити його запах. Запах — відчуття, що виникає при збудженні нюхових рецепторів. У застосуванні до харчових продуктів і кулінарних виробів розрізняють такі поняття, що поєднуються загальним терміном «запах», як аромат — природний привабливий запах, властивий первинній сировині (фруктам, молоку, спеціям), і букет — запах, що формується в процесі технологічної переробки продукту під впливом складних хімічних перетворень.

Запахи, невластиві продукту, є наслідком порушення технології приготування або псування при зберіганні. Одним з важливих показників якості виробів є їхня консистенція. Це поняття містить у собі характеристику агрегатного стану (рідка, тверда), ступінь однорідності (однорідна, пластівцеподібна, сироподібна), механічні властивості (еластична, пружна, пластична та ін.), які визначають оглядово (рідка, піноутворююча та ін.) або за допомогою органів дотику. Наприклад, кінчиками пальців визначають ступінь пружності, твердості, пластичності різноманітної сировини. У порожнині рота виникають такі дотичні відчуття, як соковитість, розсипчастість, однорідність, волокнистість, терпкість та ін. Так, соковитість — відчуття, викликане соками продукту під час жування, виражається кількісно (продукт дуже соковитий, малосоковитий, сухий); розсипчастість і крихкість визначаються опором, що чинить продукт при розжовуванні (наприклад, розсипчастість виробів з пісочного тіста); однорідність — відчуття, що викликають частки продукту при розподілі на поверхні язика і ротової порожнини (однорідність крему, соусу), а волокнистість — волокна продукту, що чинять опір при розжовуванні.

(наприклад, грубоволокнисте м'ясо); терпкість — відчуття, що виникає в порожнині рота при стягуванні (зморщуванні) внутрішньої його поверхні, що супроводжується зазвичай появою в роті сухості. Консистенція різних груп виробів характеризується декількома визначеннями. Наприклад, консистенція смаженого м'яса м'яка, соковита; картопляного пюре — однорідна, пишна, пухка тощо.

Найважливішим показником якості кулінарної продукції є смак. Смак — це відчуття, що виникає при збудженні смакових рецепторів, визначається якісно (солодкий, солоний, кислий, гіркий) і кількісно (інтенсивність смаку — малосольний, середньосолоний, сильносолоний). Смакові відчуття, що викликають харчові продукти, є, як правило, результатом впливу двох або більше основних смаків на смакові рецептори. Куштуючи ту чи іншу страву, ми отримуємо не лише смакові відчуття, але й низку інших, що дають цілковиту уяву про продукт. Тому показник, визначений як смак, є сукупністю власне смакових, дотичних відчуттів і запаху, які сприймаються нами при дегустації. Органолептична оцінка страв і кулінарних виробів може дати точні результати за умови правильної методики її проведення і дотримання низки правил, викладених у Методичних вказівках з лабораторного контролю якості їжі. Кількість страв чи виробів, що піддаються перевірці одночасно, має бути незначною, тому що через стомленість вразливість органів чуттів швидко знижується, спостерігається їхня адаптація (звикання) до певного подразника. На вразливість органів смаку впливає температура повітря в приміщенні: при температурі вище 36 °C знижується вразливість до кислого і гіркого смаків, при температурі нижче 15 °C ускладнюється виявлення солоного смаку. Різко знижується чутливість смакових рецепторів при охолодженні поверхні язика до 0 °C або при нагріванні до 45 °C. Оптимальною для дегустації вважають температуру повітря 20 °C, а температура страв повинна бути такою, при якій їх подають.

Приміщення, де проводиться органолептична оцінка виробів, має бути добре й рівномірно освітленим. Освітлення повинне бути природним, тому що штучне світло може змінити натуральне забарвлення продукту, що надто важливо при визначенні розходжень у відтінках кольору, які з'являються в м'ясних і рибних напівфабрикатах у процесі зберігання й упакування. У приміщення не повинні проникати сторонні запахи, які можуть вплинути на оцінку якості виробів.

Як і при будь-якому аналізі, під час органолептичної оцінки точність отриманих результатів залежить від професійних навичок працівників, знання методики і старанності її виконання. Тому працівники, які постійно здійснюють контроль якості продуктів харчування, повинні виробити в собі неабияку чутливість до смаку, запаху, кольору тощо. Розглянемо порядок проведення органолептичної оцінки (бракераж). Перед тим як розпочати роботу, члени бракеражної комісії (або працівник лабораторії) мають ознайомитися з меню, рецептурою страв і виробів, технологією приготування страв (виробів), якість яких оцінюється, а також з показниками їхньої якості, установленими нормативно-технічними документами. У розпорядженні комісії для проведення бракеражу повинні бути ваги, ножі, кухарська голка, черпаки, термометр, чайник з окропом для обполіскування приладів. Крім того, у кожного члена бракеражної комісії мають бути дві ложки, виделка, ніж, тарілка, склянка з холодним чаєм (водою), блокнот і ручка. Члени бракеражної комісії перед початком роботи повинні одягнути санодяг, ретельно вимити руки в теплій воді з милом, кілька разів обполоснути їх і витерти насухо. Бракераж починається з визначення маси готових виробів і окремих порцій перших, других, солодких страв і нагійов. Штучці вироби зважують одночасно по 10 штук і визначають середню масу однієї штуки, потім зважують поштучно не менше 10 виробів. Готові страви добирають з числа підготовлених до роздачі, зважуючи їх окремо в кількості трьох порцій, і розраховують середню масу страви. Основний виріб,

що входить до складу страви (м'ясо, риба, птиця, котлети, млинчики, сирники та ін.), зважують у кількості 10 порцій. Маса однієї порції може відхилятися від норми в межах $\pm 3\%$, загальна маса 10 порцій повинна відповідати нормі. Аналогічно встановлюють середню масу порцій м'яса, риби чи птиці, з якими подають перші страви. На роздачі перевіряють температуру страв перед подаванням, користуються при цьому лабораторним термометром (у металевій оправі) зі шкалою від 0 до 100 °С. Показники якості контрольованих страв і виробів оцінюються в такій послідовності: показники, що оцінюються візуально (зовнішній вигляд, колір), запах, консистенція, потім властивості, які оцінюються в порожнині рота (смак і деякі особливості консистенції — однорідність, соковитість та ін.). Рідкі страви для органолептичної оцінки ретельно перемішують, наливають у загальну тарілку, оцінюють зовнішній вигляд, потім члени комісії беруть пробу у свої тарілки однією ложкою, а іншою дегустують. Щільні страви (другі, холодні, солодкі) після оцінки зовнішнього вигляду на загальній тарілці нарізають шматками, які перекладають у свої тарілки для дегустації. Характеризуючи зовнішній вигляд, звертають увагу на конкретні ознаки цього показника, такі як форма і її утримання у готовій страві, стан поверхні, вид на розрізі (злам), старанність оформлення страви та ін. Визначаючи запах, виокремлюють його характер та інтенсивність. Оскільки під тривалим впливом організм перестає сприймати запахи, варто брати до уваги лише перше враження (відчуття). Дуже важливо «вловити» появу сторонніх запахів, невластивих виробам, що практично завжди свідчить про їхню дефектність. Визначаючи смак, варто пам'ятати, що органи чуттів, які збуджені сильними подразниками, втрачають вразливість, і на вплив слабких подразників не реагують. Тому спочатку кушують страви, що мають слабко виражені запах і смак (наприклад, круп'яні супи), а потім такі, смак і запах яких виражені чітко. Солодкі страви дегустують останніми. Рецептори смаку відрізняються великою специфічністю і певним чином групуються на

поверхні язика. Кінчик язика найбільш чутливий до солодкого, основа язика — до гіркого, краї в далекій частині язика сильніше відчують кислий смак, у передній — солоний. Щоб мати правильну і повну уяву про смак виробу, пробу треба ретельно розжувати, розподілити по всій поверхні ротової порожнини і затримати на 5-10 с у роті, щоб розчинні речовини їжі перейшли в слину і утворений розчин впливав на смакові рецептори.

Різні смакові відчуття виникають у ротовій порожнині з різною швидкістю: швидше за все дається взнаки солоний смак і майже настільки ж швидко солодкий, дещо повільніше кислий і останнім виявляє себе гіркий смак. А отже, щоб виявити гіркоту, їжу варто пережовувати повільно, знаходитися в роті вона повинна довше, ніж при визначенні солодкого і солоного смаку.

Щоб поверхня ротової порожнини не дуже охолонула, для дегустації не можна відразу брати в рот велику кількість холодної страви. Як і при визначенні запаху, куштуючи страву, варто довірятися першому враженню. Воно, як правило, найбільш повне і яскраве. Не рекомендується ту саму страву куштувати кілька разів. Після кожного куштування рот прополіскують кип'яченою водою або закусують злегка зачерствілим пшеничним хлібом. Цими заходами усувають так звану смакову інерцію, що виникає при поглинанні смакових і ароматичних речовин слизовою оболонкою рота і може зіпсувати смак страви, яке дегустується пізніше. Усі показники якості продукції (зовнішній вигляд, колір, консистенція, запах, смак) оцінюються за п'ятибальною системою: 5 — «відмінно»; 4 — «добре»; 3 — «задовільно»; 2 — «погано»; 1 — «дуже погано» або «незадовільно». Загальна оцінка виводиться як середнє арифметичне з точністю до одного знака після коми.

Стравам, приготовленим у чіткій відповідності з рецептурою і технологією, що не має за органолептичними показниками відхилень від установлених вимог, ставлять оцінку «відмінно» (5 балів). Якщо страва приготовлена з дотриманням рецептури, але має незначні або легко усувні

відхилення від вимог, вона оцінюється як «добре» (4 бали). Конкретно до таких відхилень належать характерні, але слабо виражені запах і смак, наявність безбарвного або слабкозабарвленого жиру, недостатньо акуратна або частково порушена форма нарізання, злегка переварені овочі, що зберегли форму, злегка пересолений або недосолений бульйон, недбале оформлення страви, недостатньо інтенсивний або нерівномірний колір тощо. Страви, що мають більш значні відхилення від вимог кулінарії, але придатні для реалізації без переробки або після доробки, оцінюються як задовільні (3 бали). Уточнимо недоліки таких страв — недотримання співвідношень компонентів, підсихання поверхні виробів, підгоряння, порушення форми виробів, велике нерівномірне нарізання овочів для салатів, присмак сметани підвищеної кислотності, неоднорідність соусів, слабкий або надмірно різкий запах спецій, наявність рідини в салатах, перевареність круп і макаронних виробів, грубовата консистенція м'яса тощо. Оцінку «погано» (2 бали) одержують вироби зі значними дефектами — недоварені, недосмажені, підгорілі, із присмаком осаленого жиру та ін., але існує можливість їхньої переробки. «Незадовільно» (1 бал) одержують страви зі стороннім, не властивим їм присмаком (сирої крупи, пепасерованого борошна, кислої капусти) і запахом (парених чи надто пересмажених овочів та ін.), пересолені, різко кислі, з виразним присмаком гіркоти й невластивою консистенцією, з наявними ознаками псування, а також неповновагові штучні вироби. Така продукція реалізації не підлягає. Її забраковують, оформляючи відповідним актом. Забраковують і знімають з реалізації страви й у тому випадку, якщо під час органолептичної оцінки хоча б один показник якості був оцінений 2-ма балами. Суму балів для таких страв не підраховують. Якщо смак і запах страви оцінено 3-ма балами, то, незалежно від оцінок за іншими показниками, страву оцінюють не вище, ніж на «задовільно». Бали знімають: за більш низьку (порівняно з рекомендованою) температуру подавання гарячих страв — 1 бал на кожні 10 °С, за більш високу температуру

холодних страв — 1 бал на кожні 5 °С. Для кваліфікованого проведення бракеражу і підвищення його об'єктивності розроблені уніфіковані характеристики органолептичних показників якості страв по групах, а також таблиці зниження бальної оцінки якості за виявлені дефекти. За допомогою таблиць переводять суми балів в оцінку. Під час бракеражу всі виявлені порушення технології приготування їжі обговорюються з працівниками цехів, а особу, що виготовила браковану продукцію, притягають до матеріальної відповідальності. Результати перевірки якості кулінарної продукції записують у бракеражний журнал і оформляють підписами всіх членів комісії. Бракеражний журнал має кожне підприємство ресторанного господарства. Відповідальність за ведення бракеражного журналу несе голова бракеражної комісії. У бракеражному журналі записують дату проведення бракеражу, найменування приготовленої кулінарної продукції, яку оцінює комісія, прізвище кухаря (кондитера), відповідального за її приготування, час проведення бракеражу кожної випущеної партії страв (виробів), оцінку її якості за п'ятибальною системою відповідно до органолептичних показників страви масового попиту і з урахуванням розмірів зниження оцінки за виявлені дефекти, зауваження до якості. Наприкінці робочого дня (або зміни) завідувач виробництва або його заступник виводить середньоарифметичну оцінку якості страв (виробів), випущених за день кожним працівником. Запис у бракеражному журналі засвідчується підписом членів служби контролю якості (бракеражної комісії), які проводили бракераж. За даними бракеражного журналу легко підрахувати середньоденну оцінку якості продукції, що випускається кожним працівником і підприємством загалом.

Книга відгуків та пропозицій

1. Затвердити Інструкцію про Книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібно́ї торгівлі та у закладах ресторанного господарства, що додається.

2. Головному управлінню з питань внутрішньої торгівлі (Родіонов Ю.Ф.) спільно з Головним договірно-правовим управлінням (Нестер Л.Д.) зареєструвати Інструкцію про Книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібно́ї торгівлі та у закладах ресторанного господарства в Міністерстві юстиції України.

3. Управлінню інформації та інформатики (Загорняк О.В.) забезпечити публікацію Інструкції про Книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібно́ї торгівлі та у закладах ресторанного господарства у газеті "Урядовий кур'єр".

4. Визнати таким, що не застосовується на території України,

Інструкція
про Книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібної
торгівлі та у закладах ресторанного господарства

1. Всі підприємства (одиниці) роздрібної торгівлі та заклади ресторанного господарства незалежно від форм власності ведуть Книгу відгуків і пропозицій встановленої форми (додаток N 1), в яку споживачі записують скарги, пропозиції, відгуки та зауваження (надалі - заяви).*

2. Книга відгуків та пропозицій розміщується на видному і доступному місці в куточку споживача.

3. В підприємствах роздрібної торгівлі, що мають відділи, Книга відгуків і пропозицій ведеться в кожному відділі, а у закладах ресторанного господарства, які мають декілька залів обслуговування - в кожному залі обслуговування.

4. Кожне дрібнороздрібне торговельне підприємство (за винятком лотків, столиків тощо) повинно мати Книгу відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному місці і надається споживачу на першу його вимогу.

5. Споживачу, який бажає зробити запис до Книги відгуків і пропозицій, повинні бути створені необхідні для цього умови.

Забороняється вимагати від заявника пред'явлення будь-яких особистих документів або пояснення причин, що викликали необхідність написання скарги, пропозиції, відгуку, зауваження.

6. Працівник підприємства роздрібної торгівлі (закладу ресторанного господарства), дії якого викликали нарікання, повинен не пізніше наступного дня повідомити про це керівника підприємства або його заступника та надати письмове пояснення з приводу його виникнення.

7. Керівник підприємства роздрібно́ї торгівлі (закладу ресторанного господарства) або його заступник зобов'язаний в тижневий термін розглянути запис, що внесений до Книги відгуків і пропозицій, розібратися по суті питання та вжити необхідних заходів до усунення недоліків і порушень в роботі підприємства або до реалізації висловлених пропозицій.

Керівник підприємства або його заступник за результатами розгляду заяви повинен подати у Книзі відгуків і пропозицій на зворотньому боці заяви споживача інформацію про заходи, яких вжито, та у тижневий термін, в обов'язковому порядку, надіслати письмову відповідь заявнику за вказаною ним адресою.

Копії листів, якими дана відповідь споживачам, зберігаються у керівника підприємства або його заступника протягом року.

8. Записи інших споживачів, зроблені у Книзі відгуків і пропозицій з метою спростування раніше внесеної до неї заяви, підлягають перевірці та приймаються до уваги керівником підприємства тільки за умови підтвердження викладених у них фактів.

9. Якщо для здійснення заходів по усуненню зазначених споживачем недоліків або виконання його пропозицій необхідно більше семи днів, то керівник підприємства або його заступник визначає інший термін виконання, але не більше 15 днів, про що зазначається у Книзі відгуків та пропозицій.

10. У разі, коли суб'єкт господарювання має у підпорядкуванні декілька підприємств торгівлі, закладів ресторанного господарства (структурних одиниць), а питання, що поставлене у заяві споживача, не може бути вирішене безпосередньо в підприємстві, керівник структурної одиниці зобов'язаний в тижневий термін подати його на

розгляд суб'єкта господарювання та письмово повідомити про це споживача за вказаною ним адресою.

11. У разі надходження від споживачів скарг щодо грубого порушення правил торгівлі, законодавства про захист прав споживачів, роздрібних цін, керівник підприємства торгівлі, закладу ресторанного господарства (структурної одиниці) повинен не пізніше наступного дня повідомити про це керівника суб'єкта господарювання.

12. Керівні працівники суб'єкта господарювання зобов'язані щоквартально перевіряти правильність ведення Книги відгуків і пропозицій в усіх підпорядкованих йому підприємствах торгівлі та закладах ресторанного господарства (структурних одиницях), вживати заходів до усунення недоліків, що мають місце в роботі, та причин, які викликають скарги споживачів.

13. Вилучення Книги відгуків і пропозицій з підприємств торгівлі (закладів ресторанного господарства) для перевірок, зняття копій та інших цілей не допускається, крім випадків, передбачених чинним законодавством.

14. Порушення працівниками роздрібною торгівлі та ресторанного господарства порядку ведення Книги та розгляду скарг і пропозицій споживачів дають підстави для притягнення їх до відповідальності згідно з чинним законодавством.

15. Обгрунтовані скарги, їх кількість і характер враховуються керівником підприємства при вирішенні питання про матеріальне та моральне стимулювання працівників підприємств роздрібною торгівлі (закладів ресторанного господарства).

16. Книга відгуків і пропозицій є документом суворої звітності. Термін зберігання Книги, що повністю заповнена, - один

рік. Книга відгуків і пропозицій, що не повністю заповнена протягом календарного року, є чинною у наступному році, про що робиться відповідний запис у Книзі.

Книга відгуків і пропозицій підлягає заміні на нову не пізніше п'яти днів з дати заповнення третього з кінця бланку для заяв. Книга, що повністю заповнена, разом з коротким звітом про характер скарг та заходи, що вживалися, передається до суб'єкта господарювання на зберігання. Про прийняття Книги суб'єктом господарювання робиться відмітка у спеціальному журналі (додаток N 2).

17. Суб'єкт господарювання забезпечує всі підпорядковані підприємства роздрібної торгівлі (заклади ресторанного господарства) Книгами відгуків і пропозицій, видає їх підприємствам пронумерованими, прошнурованими, завіреними підписом керівника суб'єкта

18. Повний текст цієї Інструкції, адреси та номери телефонів місцевих органів захисту прав споживачів та відділів з питань торгівлі друкуються на першому аркуші Книги відгуків і пропозицій.

19. Відсутність в підприємствах роздрібної торгівлі (закладах ресторанного господарства) Книги відгуків і пропозицій, недодержання порядку її ведення вважається порушенням правил торговельного обслуговування населення, за що керівник несе відповідальність згідно з чинним законодавством.

Форма титульного аркуша

Книга

відгуків і пропозицій

(повна назва підприємства роздрібної торгівлі (у закладах

ресторанного господарства), його підпорядкування, адреса, телефон,

назва відділу, секції тощо)

Видана

(найменування суб'єкта господарювання)

Реєстраційний номер _____

Дата видачі _____

(посада, підпис відповідальної особи органу,

що зареєстрував Книгу)

M.Π.

Тести

1. Об'ява, афіша іншими словами?

- 1) плакат
- 2) малюнок
- 3) календар
- 4) креслення

2. Які бувають носії реклами?

- 1) радіо
- 2) телебачення
- 3) інтернет
- 4) всі відповіді вірні

3. Дія або діяльність когось на користь іншої особи?

- 1) дія
- 2) діяльність
- 3) послуга
- 4) немає вірної відповіді

4. Людина, що робить замовлення?

- 1) суб'єкт
- 2) замовник
- 3) підприємець
- 4) бізнесмен

5. Сума, на яку доходи перевищують пов'язані з ними витрати?

- 1) гроші
- 2) прибуток

- 3) витрати
- 4) немає вірної відповіді

6. Особа, яка купує, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника?

- 1) продавець
- 2) підприємець

3) споживач

- 4) Всі відповіді вірні

7. Спеціальна інформація про осіб чи продукцію, що розповсюджується в будь-якій формі та в будь-який спосіб з метою прямого чи опосередкованого одержання прибутку?

- 1) текст
- 2) повідомлення
- 3) тлумачення

4) реклама

8. Стан, коли більшість людей щось/когось впізнають?

- 1) хвороба
- 2) популярність**

- 3) манія
- 4) немає вірної відповіді

9. Продукт праці, що виробляється не для власного споживання, а на продаж?

- 1) послуга
- 2) товар**

- 3) всі відповіді вірні
- 4) немає вірної відповіді

10. Тип реклами, направлений на покращення репутації фірми, прямо не пов'язаний з рекламою якої-небудь конкретної продукції?

- 1) реклама
- 2) інституціональна реклама**
- 3) непряма реклама
- 4) інформативна реклама

11. Неявна реклама, рекламування товарів та послуг через інтерв'ю, публікації, радіо і телепередачі, в яких згадується рекламований товар?

- 1) реклама
- 2) інституціональна реклама
- 3) непряма реклама**
- 4) інформативна реклама

12. Реклама, яка створює первинний попит та інформує споживача про існування товару, його властивості?

- 1) реклама
- 2) інституціональна реклама
- 3) непряма реклама
- 4) інформативна**

Тестові завдання

1. До торгівельних приміщень відносяться:

1. мийка, сервізна, хліборізка;
2. бухгалтерія, гардероб для персоналу з душовими;
3. вестибюль, гардероб, аванзал.

2. До підсобних приміщень відносяться:

1. мийка, сервізна, хліборізка;
2. вестибюль, гардероб, туалетні кімнати;
3. роздавальні, магазини кулінарії, торгівельні зали.

3. До основних приборів відносяться:

1. щитки, лопатки, ніж для масла;
2. ніж, ложка, виделка;
3. ложки розливні, лопатка для ікри.

4. До допоміжних приборів відносяться:

1. ніж, ложка, виделка;
2. ложки розливні, лопатки для ікри, ніж для масла.

5. У сервізній зберігають:

1. столовий посуд;
2. скатертини, серветки, ручники;
3. інвентар, кухонний посуд.

6. Яким обладнанням оснащені мийки:

1. посудомийними машинами;

2. стелажми, ваннами;
3. сервантами, підсобними столами, виробничими столами.

7. Який посуд використовують для сервірування столів?

1. порцеляновий, фаянсовий, скляний;
2. керамічний, пластмасовий, металевий;
3. фаянсовий, дерев'яний, металевий.

8. Рушник використовують:

1. для полірування посуду і приборів;
2. при подачі страв.

9. Індивідуальний метод обслуговування характеризується:

1. обслуговування одним офіціантом;
2. обслуговування бригадою офіціантів.

10. Назвіть способи перенесення офіціантом підноса:

1. на рівні плеча, грудей, зігнутого ліктя;
2. на рівні живота, тримаючи двома руками перед собою, на рівні плеча.

11. Де застосовують пластмасовий посуд:

1. залізничному, повітряному, водному транспорті;
2. в барах, ресторанах, кафе;
3. буфетах, кав'ярнях, бістро.

12. Яка температура подачі холодних солодких страв?

1. -10-12 *C;
2. -8-10 *C;
3. -7-14 *C.

13. Яка температура подачі гарячих солодких страв?

1. +70-75 *C;
2. +60-65 *C;
3. +50-55 *C.

14. Асортимент страв у ресторанах «ЛЮКС» складається:

1. із вишуканих, організаційних, замовних, фірмових страв;
2. різноманітний, фірмовий, складного приготування;
3. різноманітний, нескладного приготування.

15. Меню це - ...

1. перелік наявних у продажі закусок, страв, напоїв, борошняних виробів із зазначенням виходу і ціни;
2. перелік порціонних страв і закусок, тютюнових виробів, коктейлів, алкогольних напоїв без зазначенням виходу і ціни.

16. Аванзал призначений:

1. для зберігання взуття, одягу, сумок;
2. для очікування і відпочинку гостей;
3. для обслуговування гостей.

17. Послуги з організації дозволяють включати:

1. організація музичного обслуговування, організація проведення концертів програм;

2. організація харчування та обслуговування учасників конференцій;
3. організація раціонального комплексного харчування, послугу офіціанта з обслуговуванням вдома.

18. Назвіть методи обслуговування?

1. обслуговування офіціантом, барменом, буфетником, самообслуговування;
2. обслуговування адміністратором, сомельє, метрдотелем;
3. обслуговування барменом, роздавальником, кухарем.

19. На які класи поділяють ресторани?

1. перший, другий, третій;
2. вищий, перший, другий;
3. люкс, вищий, перший.

20. В скількох ваннах миють скляний посуд?

1. в 2-х;
2. в 1-му;
3. в 3-х.

21. Яким вимогам повинні відповідати стільці , крісла в ресторанах, барах:

1. органолептичним;
2. антропометричним;
3. гігієнічним.

22. Яка відстань має бути між прибором і тарілкою?

1. 1,5-2 см;
2. 0,5-1 см;

3. 2-3 см.

23. При якій температурі подають горілку?

1. влітку +5 *C, взимку -12 *C;
2. +10 *C, +12 *C;
3. +15 *C, -18 *C.

24. Які закуски можна рекомендувати до горілки?

1. гарячі, солодкі закуски, салати;
2. всі холодні, гарячі закуски;
3. морепродукти, десерт, краби.

25. Яка температура подачі ігристих сухих вин?

1. до +4 *C;
2. до +10 *C;
3. при +6 *C;

26. Тютюнові вироби подають на:

1. пиріжковій тарілці, підносі;
2. підносі, десертній тарілці.

27. Попільничку потрібно змінювати, коли в ній зібралось:

1. від одного до трьох недопалків;
2. від трьох до шести недопалків;
3. від шести до десяти недопалків.

28. Гарячі напої подають:

1. до десерту;
2. після десерту;
3. після другої страви.

29. З якої сторони відвідувача, офіціант приймає замовлення?

1. лівої;
2. правої;
3. стоїть навпроти відвідувача.

30. За барною стінкою обслуговує?

1. бармен;
2. офіціант;
3. метрдотель.

31. Меню з вільним вибором страв застосовують:

1. ресторанах, буфетах, чебуречних;
2. барах, їдальнях, пельменних;
3. ресторанах, кафе, барах.

32. Яким вимогам повинен відповідати торговий зал?

1. технічним;
2. органолептичним;
3. санітарно-гігієнічним.

33. Хто зустрічає гостей в ресторані?

1. метрдотель, офіціант;

2. адміністратор, бармен;
3. сомельє, бригадир.

34. Яке устаткування розміщують за барною стійкою?

1. льодогенератори, фризери, кавоварки;
2. грилі, м'ясорубки, холодильні камери;
3. посудомийні машини, електричні плити.

35. Яка температура подачі II страви?

1. +80-95 *C;
2. +60-65 *C;
3. +50-55 *C.

36. Як розміщують на столі закуски у високому посуді?

1. ближче до центра столу;
2. ближче до відвідувача;
3. на краю стола.

37. Мірний посуд застосовують в барах для...

1. відмірювання порції напоїв;
2. подачі напоїв та страв;
3. зберігання напоїв.

38. Які цехи відносяться до заготівельних?

1. м'ясний, рибний, овочевий;
2. гарячий, кондитерський;

3. холодний, борошняний.

39. Якими приборами сервірують стіл при подачі холодних страв та закусок?

1. закусочним ножом і виделкою;
2. десертним ножом і виделкою;
3. столовою виделкою і ложкою.

40. Які перші страви подають в керамічних горщиках?

1. замовні страви;
2. фірмові страви;
3. національні страви.

41. Які є способи збирання посуду?

1. двох та трьох тарілковий;
2. чотирьох та п'яти тарілковий.

42. Які види приміщення відносяться до складських?

1. овочевий цех;
2. холодильні, морозильні камери;
3. мийні кухонного посуду.

43. Яка ложка має ручку (35-40 см завдовжки)?

1. ложка десертна;
2. ложка барна;
3. ложка столова.

44. Від чого залежить асортимент «шведського столу»?

1. від кількості гостей;
2. від часу обслуговування;
3. від вартості замовлення, від дня тижня.

45. Технологічний процес - це:

1. первинна обробка продуктів;
2. перетворення сировини в готову продукцію;
3. організація харчування.

46. Яке вино рекомендують подавати до птиці?

1. біле сухе;
2. десертне;
3. червоне напівсолодке;

47. На чому офіціант записує замовлення?

1. на блокноті;
2. на листку;
3. на меню;

48. Який метод обслуговування «шведського столу»?

1. самообслуговування;
2. обслуговування офіціантами;
3. комбінований;

49. Меню складається:

1. щодня;
2. раз на тиждень;

3. раз на місяць;

50. Генеральне прибирання приміщення проводиться:

1. 1 раз на тиждень;
2. 1 раз на місяць;
3. 1 раз на два місяці.