

Урок 11

Тема програми: Організація діяльності торгової частини підприємства та оперативне планування роботи

Тема уроку: *Вимоги до обладнання залів та їх оформлення*

Основним обладнанням залу ресторану є меблі - столи, стільці і крісла, серванти для посуду, пересувні сервіровочні столики.

Столи для ресторану відрізняються від столів, що використовуються на інших підприємствах громадського харчування, розміром і обробкою поверхні стола - стільниці. В основному ширина стола від 800 до 900 мм. В ресторанах встановлюють квадратні, прямокутні і круглі столи з кількістю посадкових місць від двох до шести. Стільниці мають поліефірне покриття, стійке до впливу температури і вологи. Для зменшення шуму стільницю накривають спочатку сукном або байкою, а потім скатертиною. В ресторанах першого класу можуть бути використані чотиримісні комплекти меблів з поліефірним покриттям.

Офіціанти в своїй роботі використовують підсобні (службові) столи. На них розташовують підноси, використаний посуд, прилади для сервіровки. Висота цих столів повинна відповідати висоті обідніх столів, довжина і ширина 500 x 500 або 600 x 800 мм.

Банкетний стіл вище звичайного (760-780 мм), його ширина 1200-1500 мм. Ширина фуршетного столу 1100-1250 мм, висота 1000-1050 мм. Завдяки таким розмірам можна використовувати складнішу сервіровку столу. Якщо в ресторані відсутні столи таких розмірів, то зрушують разом звичайні столи. Пересувні сервіровочні столики використовують для доставки страв до обіднім столів і збору використаного посуду.

Стільці та крісла повинні бути зручні і правильно підібрані. В ресторанах люкс і вищого класу замість стільців використовують м'які крісла. Комфортабельність крісел забезпечується за рахунок більшої ширини і довжини сидіння і підлокітників. Висота спинки стільця або крісла не повинна бути більше 90-100 см від підлоги. Для основи крісел і стільців використовується дерево або метал, а для покриття - синтетичний матеріал або шкіра. Форма і покриття крісел і стільців повинні гармонійно поєднуватися з художнім рішенням інтер'єру. У великих залах, уздовж стін або в центрі встановлюють дивани, створюють ізольовані куточки.

Серванти ставлять зазвичай біля стін або у колон, вони призначені для зберігання невеликої кількості посуду, приладів, скатертин, серветок, необхідних для роботи офіціанта. Верхні ящики серванта використовують для чистих приладів, серветок, різних пристосувань (відкривачок). У нижніх

ящиках зберігається чисте і використане столова білизна. Верхня кришка серванта обклеюється пластиком і використовується як сервірувальний столик.

Підготовка приміщень до обслуговування відвідувачів

Початок робочого дня

До обслуговування відвідувачів в ресторані готуються щодня. Директор, відповідальний за господарську діяльність підприємства, забезпечує чітке постачання ресторану сировиною, продуктами і предметами матеріально-технічного оснащення. Метрдотель на початку робочого дня керує роботою офіціантів і прибиральників з прибирання та підготовки торгового залу до обслуговування гостей ресторану, стежить за правильністю сервіровки столів.

Підготовка ресторану до прийому відвідувачів починається з вулиці. Двірник призводить в порядок прилеглу до ресторану територію: в осінні дні підмітає опале листя, сміття, а взимку прибирає сніг.

Швейцар приводить в порядок свою формений одяг. Гардеробник наводить порядок на своєму робочому місці - протирає устаткування, перевіряє наявність номерків. Прибиральники прибирають туалетні і курильні кімнати, провітрюють приміщення, протирають дзеркала, приводять в належний стан раковини та інше обладнання, перевіряють, чи є мило, серветки, паперові рушники, туалетний папір.

Прибирання і підготовка залу

Основну прибирання роблять у ранкові години і закінчують за один-2:00 до відкриття ресторану. Час, що залишився офіціантам відводиться для особистої підготовки. Прибирання торгового залу здійснюється в певній послідовності.

Так, при вологого прибирання спочатку витирають пил з підвіконь, меблів (столи, стільці, серванти), панелей, далі протирають світильники, настільні лампи і бра, потім миють підлогу за допомогою різноманітних миючих засобів. Під час прибирання також приділяють увагу кольорам: їх поливають, збризкують водою, видаляють підсохлі листя. При сухого прибирання спочатку прибирають підлогу, а потім видаляють пил з предметів, що знаходяться в залі.

Якщо в залі ресторану на підлогах килимове покриття, то для прибирання використовують пилососи та інші збиральні машини. Для натирання паркетних підлог застосовують полірувальні машини, мийні машини зі швидкою просушуванням.

Після прибирання приміщення провітрюють. При необхідності протягом дня прибиральниця або чергова по залу робить невелику місцеву прибирання.

Один раз на місяць для проведення генерального прибирання та дезінфекції всіх приміщень в ресторанах проводиться санітарний день.

У штаті ресторану обов'язково повинен бути електрик, який стежить за технічним станом електроосвітлювальних приладів, замінює електропроводку, перегорілі лампи і т.д.

Після прибирання торгового приміщення расстановлюють меблі. Розстановка залежить від інтер'єру та планувального рішення торгового залу. Основні прийоми розстановки столів у залі представлені на рис. 1. Столи розставляють в шаховому порядку або по прямих лініях, утворюючи з них групи - зони, відокремлені одна від одної головними проходами завширшки не менше 2 м і допоміжними шириною 1,5-2 м. Квадратні столи розставляють переважно в шаховому порядку. Круглі столи встановлюють поруч із квадратними. Прямокутні шестимісні столи ставлять зазвичай вздовж стін або посередині залу в поєднанні з круглими і квадратними столами

Кожен стіл ставлять так, щоб до нього вільно могли підійти відвідувачі і офіціанти. Столи, крісла, серванти повинні стояти вздовж стін на відстані 10-20 см від стіни. Підсобні столи, серванти встановлюють біля стін або колон. Іноді підсобний стіл ставлять впритул до обіднього столу, щоб офіціант міг використовувати його для обслуговування відвідувачів. При обслуговуванні банкетів розставляють банкетний стіл (ширина столу 1200-1500 мм, висота 760-780 мм). Для фуршету використовують стіл висотою 1000-1050 мм і шириною 1100-1250 мм.

Підготовка посуду, приладів, столової білизни

Після прибирання торгового приміщення і розміщення меблів адміністратор залу або бригадир офіціантів отримує в сервізної посуд і столові прилади, ретельно перевіряючи їх стан. Тарілки повинні бути без тріщин і відколів, фужери, чарки - Чистими і без пошкоджень. Виявивши дефекти на посуді, приладах, їх повертають у сервізную.

В ресторанах використовують столову білизну - скатертини, серветки, ручники - з лляних тканин, воно міцніше і гігієнічніше, ніж з бавовняних тканин. Так, лляні серветки і скатертини більш гладкі на дотик, менше забруднюються і легко відпираються.

Скатертини поділяють на звичайні розміром 173 x 173 см, банкетні розміром 173 x 208, 173 x 250, 173 x 280, 173 x 500 см, а також банкетне полотно шириною 173 і 140 см і довжиною від 5 до 10 м. Серветки переважно білі

розміром 46 x 46 см і кольорові з ажуром 35 x 35 см. Ручник з білої лляної тканини 35 x 85 см необхідний для подачі блюд.

Столова білизна, що вживається при обслуговуванні, має бути накрохмалене і випрасуваний. Скатертини складають по довжині, пропрасовують основну складку, потім знову складають удвічі

по довжині, після чого складають два рази поперек, починаючи з середини.

Чисті та випрасувані скатертини та серветки зберігаються в білизняний, де їх отримують для сервірування столів і перевіряють. При виявленні дефектів столова білизна повертають у білизняну.

Посуд до підсобних столів доставляють на підносах або офіціантській візках. На підносах, застелених полотняною серветкою для зменшення ковзання, переносять скляний посуд (фужери, чарки, келихи). Тарілки переносять, накриваючи їх ручником.

Пристаючи до сервіровки столів, офіціанти попередньо протирають їдальню посуд і прилади чистими серветками. Тарілку, обхопивши її лівою рукою кінцем рушника, а правою рукою затиснувши іншу частину рушника, протирають, повертаючи.

Чарки протирають обережно, так як при сильному натисканні крихке скло може лопнути і поранити руку. Не можна дути на скляний посуд, протираючи її, використовувати несвіжу серветку - це суперечить правилам санітарії та гігієни. Бокал, фужер, чарку тримають за ніжку рушником лівою рукою, а правою рукою, бере рушника, протирають одночасно зовнішню і внутрішню сторони. Столові прилади беруть (відразу кілька штук) лівою рукою через рушник, а правою протирають до блиску. Начищені прилади укладають на серветку, на підноси і прибирають в підсобний столик. На підсобних столиках готують вазочки для кольорів, а також прилади для спецій. Вони повинні бути абсолютно чистими. Сільнички наповнюють на 3/4 обсягу сіллю і закривають кришкою. Перечниці наполовину наповнюють сухим перцем. Попільниці офіціанти чистять спеціальним матеріалом поза торгового залу.

Завершальним етапом підготовки залів до обслуговування відвідувачів ресторану є сервіровка столів.

Урок 12

Тема уроку: Характеристика буфетів, барів. Організація роботи барів та буфетів. Інвентар, обладнання

Бар - заклад ресторанного господарства, в якому алкогольні, безалкогольні, змішані напої, страви до них і закупні товари продають через барну стійку.

Різновидом бару або ресторану є нічний клуб, який працює виключно у нічні години, з організацією різноманітних видовищ і розважально-танцювальних програм з музичним супроводом. Розрізняють нічні клуби з послугами дозвілля: кабаре, більярд, диско тощо. Різновидом бару або ресторану є пивний зал, де продають і організовують споживання широкого асортименту пива із супутною продукцією.

У Міжнародному стандарті галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIS) ООН виділяють такі види бару: пивні-садки, пивна, пивоварний бар, бар-закусочна.

Пивні-садки (brasseries, beer gardens) - вид бару, який продає і організовує споживання різноманітного асортименту пива і має озеленений торговельний зал.

Пивна (pub) - вид бару, який продає і організовує споживання алкогольних або безалкогольних напоїв, основним з яких є пиво.

Пивоварний бар (brew pub) - вид бару, в якому варять, продають і організовують споживання пива на місці.

Класифікація барів

Відповідно до асортименту продукції і послуг бари поділяються на три групи. До першої групи входять бари, в асортименті яких основне місце посідають різноманітні алкогольні та безалкогольні коктейлі, змішані напої та спеціальні закуски до них: аперитив-бар, винний бар, коктейль-бар, пивний бар (паб), молочний бар, фіто-бар, десертний бар.

До другої групи входять бари, в асортименті яких переважають холодні закуски, другі та солодкі страви, а різноманітні змішані або однорідні алкогольні й безалкогольні напої є доповненням до них. Це гриль-бар та снєк-бар.

У третій групі знаходяться бари з різними послугами: диско-бар (night - club bars), бізнес-клуб-бар, театральний бар, хол-бар тощо. Нижче дається характеристика найбільш поширених барів.

Аперитив-бар реалізує перш за все коктейлі, які збуджують апетит, різні алкогольні та безалкогольні напої: вермут, сухе вино, горілка, коньяк з льодом, віскі, джин, натуральні свіжі соки, мінеральна вода.

У зв'язку з тим, що аперитив-бар призначений для реалізації коктейлів, змішаних і багатьох натуральних напоїв, що сприяють збудженню апетиту, він не розрахований на тривале перебування в ньому споживачів і його доцільно розміщувати у складі ресторану або комплексу закладів ресторанного господарства і використовувати перед початком великих бенкетів, прийомів.

У цьому випадку інтер'єр бару бажано оформити відповідно до теми, закладеної в інтер'єр того закладу, у складі якого знаходиться бар.

Аперитив-бари можна організовувати за необхідності в будь-якому місці.

Винний бар можна розміщувати окремо, у складі комплексного підприємства ресторанного господарства, при готелі або якому-небудь видовищному закладі: театрі, кіно-концертному залі, кінотеатрі з декількома залами, торговельному центрі, а також дегустаційних залах. В асортименті продукції бару - різноманітні марочні вина, а також коктейлі та змішані напої на їх основі і спеціальні закуски до них.

Винний бар призначений для відпочинку та насолоди винами, тому, крім місць біля барної стійки, можна передбачити також столи на два або чотири місця. Бар бажано оснастити музичною апаратурою та розробити індивідуальний затишний інтер'єр.

Коктейль-бар за останні роки став однією з найпоширеніших форм спеціалізації бару. Його можна розташувати як у складі ресторану або групи закладів харчування, так і окремо. Оформлення екстер'єру та інтер'єру такого коктейль-бару потребують особливої уваги. Бажано, щоб вони розташовувалися у відповідності з назвою та тематикою бару, проявлялися у форменому одязі персоналу або його елементах, барній карті, за якою реалізують напої та закуски до них.

До асортименту продукції входять різноманітні коктейлі всіх груп та особливостей, а також гарячі напої. Таким чином, асортимент коктейль-бару надає відвідувачам можливість широкого вибору коктейлів та змішаних напоїв на різній основі вживання різноманітних компонентів. Крім того, відвідувачі мають можливість приємно відпочити. Для цього створюються відповідні умови: зручні меблі, приємне освітлення, музичний супровід відпочинку з використанням телевізійної апаратури.

Пивний бар (паб) - це поширена у нашій країні форма бару. Їх можна організувати як у підвалі та на перших поверхах адміністративної будівлі, так і в складі комплексного закладу ресторанного господарства. Асортимент продукції включає до 30 найменувань пива, в тому числі бочкове (кегове) та спеціальні закуски до них. Обслуговування можливе як біля барної стійки, так і за столиком, шляхом самообслуговування або з обслуговуванням офіціантами. Встановлення в пивному барі музичної апаратури обов'язкове, але бажано також передбачити телевізійну апаратуру або великий екран. Це значно підвищить його привабливість для споживачів, особливо під час трансляції різних передач зі спортивних змагань (футбол, хокей, бокс, концертів тощо).

Молочний та десертний бари. Бари цього типу в своїй повсякденній діяльності створюють умови для прискореного обслуговування споживачів. Для цього бажано передбачити обслуговування як біля барної стійки, так і за столом. До асортименту продукції входять всілякі напої на основі молочних продуктів, безалкогольні та змішані, морозиво з різноманітними гарнірами, цукерки, шоколад, фрукти. Палити в цих барах небажано. Їх доцільно розміщувати на швидких магістралях, у місцях відпочинку, при видовищних підприємствах і спортивних спорудженнях та центрах відпочинку дітей з батьками (зоопарках, парках, комплексах дитячих розваг, кінотеатрах).

У десертному барі виготовляється велика кількість молочних коктейлів, змішаних напоїв з алкоголем та без нього, солодких страв - тістечка, торти, драглі, муси, самбуки, морозиво, фрукти та ін. У таких барах доцільно підтримувати широкий асортимент кондитерських виробів.

Частіше за все десертні бари мають дитячу або родинну спрямованість, де малюки з батьками мають можливість отримати улюблені ласощі.

Фіто-бар - це бар, в асортименті якого є велика кількість чаїв, трав'яних зборів, напоїв, що мають не лише тонізуючі функції, а й лікувальне призначення. Такі бари часто розміщують у зонах відпочинку, парках, на пляжах, в лікувально-профілактичних закладах, будинках відпочинку, дитячих таборах, фіт-нес-центрах та торгових центрах. Тут можуть бути встановлені апарати для збагачення повітря киснем. Споживач сідає на високий стілець, вставляє наконечники (індивідуального користування) в ніс і включає апарат. Апарат має від 4 до 8 стаканів ароматизованої рідини. Через неї пропускають кисень, який вдихає споживач, що позитивно впливає на його настрій та здоров'я загалом.

Гриль-бар є для нашої країни новою, але вже популярною формою спеціалізації бару і вимагає до себе особливої уваги при проектуванні, обладнанні та експлуатації. Гриль-бар доцільно розташовувати у складі комплексу підприємств ресторанного господарства або в цокольних чи на перших поверхах. На відміну від інших типів бару, він може мати умови для попередньої підготовки страв, доведених згодом барменами до готовності у присутності споживачів. До асортименту продукції гриль-бару входять страви нескладного приготування, які потребують в основному теплової обробки в грилях, на рожені або рашпері. У гриль-барі можуть реалізовуватися також коктейлі, вина, соки, прохолоджені напої. Тут доцільним є обслуговування не лише біля барної стійки, а й за столиками, бажано через офіціантів. У гриль-барі поряд зі швидким обслуговуванням споживачів слід передбачити створення комфортних умов для їх тривалого відпочинку.

Снек-бар, або бар-закусочна - це спеціалізований заклад, розрахований на швидке обслуговування споживачів. Його доцільно розташовувати на пожвавлених магістралях та місцях пересікання великого скупчення людей: поблизу станцій метрополітену, автобусних станцій, залізничних і річкових вокзалів, аеропортів, готелів, торгових центрів, великих транспортних розв'язок, у центральній частині міста.

Заклад розрахований на короткочасне перебування споживачів, тому основною його рисою є швидке обслуговування біля стійки. У залі споживачі самостійно доставляють продукцію до столів, тобто застосовується самообслуговування. В асортименті бару-закусочної - холодні закуски, гарячі страви і солодкі нескладного приготування кондитерські вироби, соки, пиво, алкогольні напої. Як доповнення до них можуть відпускатися коктейлі та змішані напої.

Диско-бар (Night club bars) входить до складу розважальних закладів: нічних клубів, дискотек, танцювальних майданчиків.

У диско-барах, танцювальних барах з концертно-розважальною програмою реалізується асортимент коктейлів, змішаних напоїв і закусок до них, аналогічний асортименту коктейль-бару.

У танцювальних барах і барах з концертно-розважальною програмою, розрахованою на тривале перебування у них споживачів, необхідно передбачити відповідно комфортні умови, забезпечуючи розваги і відпочинок.

Хол-бар (Lobby-Bar) розміщується в холах готелів і розрахований на короткочасне перебування відвідувачів. Уздовж стійки необхідно передбачити декілька високих табуретів або стільців. У ньому реалізують охолоджувальні напої та спеціальні закуски. Крім музичної апаратури, в холі-барі бажано передбачити телевізор, а також свіжу пресу на кількох мовах.

Буфет - заклад ресторанного господарства з обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, розміщений у спеціально обладнаному приміщенні або у приміщеннях залізничного, авто-, аеровокзалів тощо, де їжу споживають стоячи чи продають на винос

Ресторани та бари поділяються на класи. Клас закладу визначається за сукупністю відмінних ознак закладу ресторанного господарства певного типу, які характеризують рівень вимог до продукції власного виробництва, закупних товарів, умов їх споживання, організації обслуговування та дозвілля споживачів.

За ступенем комфорту, рівнем обслуговування, обсягом надаваних послуг ресторани та бари поділяють на три класи: люкс, вищий та перший, які мають відповідати таким вимогам:

- характерною ознакою закладів ресторанного господарства класу «люкс» є вишуканість, витонченість інтер'єру, який створюється за індивідуальним проектом з використанням коштовних оздоблювальних матеріалів. Високий рівень комфортності, широкий вибір послуг, які складаються з обов'язкових та додаткових, асортимент, який повністю складається з оригінальних, вишуканих замовних та фірмових страв і виробів, у тому числі з делікатесних продуктів, страв іноземної кухні, виготовлених з екзотичної сировини, - для ресторанів; широкий вибір замовних та фірмових напоїв, коктейлів - для барів;

- характерною ознакою закладів ресторанного господарства класу «вищий» є оригінальність, своєрідність інтер'єру, що створюється з урахуванням індивідуальних особливостей підприємства, вибір послуг, комфортність, різноманітність асортименту, в якому не менше половини складають оригінальні, вишукані замовлені та фірмові страви і вироби - для ресторанів; широкий вибір фірмових та замовлених напоїв і коктейлів - для барів;

- характерною ознакою ресторанів класу «перший» є гармонійність, комфортність, різноманітний вибір послуг, асортимент страв, до якого входять фірмові страви та вироби, напої нескладного приготування; барів - набір напоїв, коктейлів нескладного приготування, у тому числі фірмових.

Інші заклади ресторанного господарства на класи не поділяються.