

## **Тема: Організація діяльності торгової частини підприємства та оперативне планування роботи**

### **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 (ISIC) 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, джін, 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, прохолоджу -вальні 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 поживлених 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 короточасне 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.

### **Характеристика приміщень для споживачів : вестибюль, зал, підсобні приміщення**

До приміщень для споживачів у закладах ресторанного господарства належать вестибюльна група, зали, підсобні приміщення.

До *вестибюльної групи приміщень* належать вестибюль, гардероб, туалетні кімнати та умивальники для споживачів, кімната для паління. У готелях та готельних комплексах до цієї групи також входить загальна гостинна, бюро обслуговування, кіоски. Окреме місце займає аванзал (зал очікування) в ресторанах.

Зали - це приміщення, в яких обслуговують споживачів. Вони підрозділяються на основний зал, в якому здійснюється повсякденне традиційне обслуговування, бенкетний, призначений для обслуговування свят та інших урочистостей, і аванзал для збирання, очікування та відпочинку гостей. Зали також можуть бути на терасах, балконах, в холах тощо.

Площі приміщень залежать від типу і класу закладу харчування та кількості місць у ньому. Розмір площі розраховується в квадратних метрах шляхом множення норми площі на одне місце на кількість місць. Норма площі на одне місце в залах складає (в м<sup>2</sup>): в їдальнях - 1,7-1,8; кафе - 1,2-1,7; ресторанах - 1,7-1,8; закусочних загального типу - 1,6; спеціалізованих закладах (пиріжкових, шашличних, чебуречних, піцеріях, сосисочних, пельменних тощо) - 1,4-1,6; пивних барах - 1,4. До норми площі ресторанів включена площа для естради, танцювального майданчика, бенкетних залів. Бенкетний зал - спеціалізоване приміщення для обслуговування святкових заходів, урочистостей, як офіційних, так і неофіційних. У деяких ресторанах у денні години може служити основним залом, де здійснюється реалізація скомплектованих видів харчування або денних раціонів (у виняткових випадках). Він може бути різноманітної форми - круглої, овальної, прямокутної, квадратної тощо.

Зал повинен мати зручний зв'язок з роздавальнею, сервізною, буфетом, мийною столового посуду, касовим залом. Найчастіше роблять дві арки - проходи для офіціантів, щоб напрями руху не перетиналися. Арки відокремлюються від залів різними видами екранів. При плануванні залів прямокутної форми має бути витримане співвідношення довжини та ширини залу як 2:3-1:3. Інші співвідношення вважаються менш вдалимими. Зал ресторану може бути розташований на двох рівнях: на першому поверсі - зал та танцювальний майданчик, на антресолях - зал. В залі інколи облаштовують барні стійки.

Танцювальний майданчик може знаходитись у центрі чи в кінці залу і мати різне освітлення.

У ресторані норма площі для естради та танцювального майданчика становить 0,15 м<sup>2</sup> на одне місце. Глибина естради знаходиться в межах 3-8 м. Вона може бути розміщена і в кінці, і в середині залу, мати різну конфігурацію (рис. 1.7). Танцювальний майданчик може облаштовуватися спеціальною підлогою, яка має автономне освітлення. Сьогодні існує багато ресторанів без танцювального майданчика.

Вестибюль - приміщення, в якому починається обслуговування споживачів продукції та послуг. Він повинен бути просторим. Площа його має складати ¼ площі залу, тобто 0,3-0,45 м<sup>2</sup> на одне місце. Залежно від площі вестибюлі бувають: малими (не більше 50 м<sup>2</sup>, якщо ресторан на 50 місць); великими (100 м<sup>2</sup> та більше, якщо ресторан має місткість 400-600 місць); аванзал (перед входом до головного залу ресторану). У вестибюлі розміщують інформацію про послуги, які надає заклад харчування, та необхідні покажчики - піктограми; організують продаж газет, тютюнових виробів, сувенірів, квітів, кіоски з продажу аптечної продукції, галантереї, преси тощо та обміну валют (здебільшого в готельних комплексах). Облаштовують вестибюль дзеркалами, картинами, напідложними вазами, вазами чи скульптурами в нішах стін, м'якими меблями (кріслами, напівкріслами, м'якими куточками), журнальними столиками. У ньому можуть бути встановлені малі архітектурні форми, елементи аквадизайну, в тому числі акваріуми (настінні, напідложні та ін.), фонтани, міні-басейни тощо. Може бути організований зелений куточок (зимовий сад). З вестибюля головними сходами можна піднятися на другий поверх

### **Характеристика приміщень для споживачів :гардероб, туалетні кімнати, аванзал**

Гардероб - приміщення для приймання верхнього одягу від споживачів та зберігання його на термін перебування їх у закладі. Розташовується біля входу у вестибюль. Облаштовують його широким прилавком, під яким розміщені секції-полиці для взуття, сумок, портфелів, які здають споживачі. Гардероби у вестибюлях ресторанів та кафе готельних комплексів розраховуються на обслуговування 70 % місць. В інших випадках кількість вішалок для одягу повинна бути на 10 % більша кількості місць у залі. В закладах ресторанного господарства вони можуть встановлюватися безпосередньо в залах, у закладах швидкого обслуговування взагалі вішал може не бути.

Туалетні кімнати найчастіше розміщуються поряд з гардеробом. Облаштовують їх електрорушниками чи пристроями для паперових рушників, дозатором для рідкого мила або милом у мильниці, має бути підводка гарячої та холодної води, туалетний папір, індивідуальні серветки для рук та обличчя, озонатори повітря, дезодоранти, щітки та автомат для чищення взуття, нитки, голки, дзеркала тощо. До санітарного стану в туалетних кімнатах висувуються високі вимоги. Це передусім дотримання чистоти, нормальний стан вентиляції та освітлення.

Кімната для паління (якщо в закладі дозволено палити) облаштовується зручними меблями, попільничками на високих ніжках, столами зі стільницею із мармурової крихти або суцільного мармуру. Приміщення забезпечують інтенсивною вентиляцією (видалення повітря з верхньої зони приміщення) та витяжкою на відстані 1,75 м від підлоги. У деяких закладах дозволяється обслуговування споживачів у кімнатах для

паління. У вестибюльній групі приміщень підтримується температура не вище +16°C, кратність повітрообміну має складати два рази за годину.

Аванзал - приміщення для збирання та відпочинку гостей - учасників бенкетів (урочистостей, свят тощо). Також аванзал використовують для споживачів, які очікують на вільні місця. Облаштовують його кріслами, диванами, журнальними столиками. Можуть використовуватися комбіновані лави з вазонами для квітів. Для оздоблення приміщення використовують штучні та живі квіти (букети, композиції з квітів у вазах напідложних, у вазонах, кашпо тощо), настінні дзеркала, килими, скульптури, штучні водоспади, картини. Оформлення аванзалу має бути органічно поєднане з декоративним вирішенням інтер'єру закладу і відповідати його тематиці.

Зали закладів ресторанного господарства є приміщеннями для обслуговування споживачів і поділяються на торговий та бенкетний. Зал є основним універсальним приміщенням, де безпосередньо здійснюється процес індивідуального та гуртового обслуговування.

### **Освітлення та оздоблення залів для споживачів.**

Інтер'єр залу закладу ресторанного господарства включає об'ємно-просторове, планувально-технологічне вирішення приміщень, їх освітлення, колір стін, підлоги, стелі, оздоблювальні матеріали, декоративні та рекламні елементи, розміщення та оформлення технологічного, холодильного, торгового устаткування, меблів, посуду, наборів, столової білизни тощо. Ідея інтер'єру визначається як асортиментом страв (страви національної кухні, страви з яєць, картоплі, рибні тощо), місцем його розташування (у центрі міста, в садово-парковій зоні, на воді, у висотних будівлях тощо), його історичним минулим (ресторан як самостійний заклад, структурний елемент готельного комплексу), концепцією фундаторів та іншими чинниками. Ресторани тематичного чи концептуального спрямування характеризуються екзотичним характером інтер'єрів.

Зали закладів ресторанного господарства можуть мати природне та штучне освітлення або тільки штучне. Вони мають достатнє природне освітлення, якщо співвідношення площі вікон і площі підлоги складає 1:6. Світло в інтер'єрі - складна та багаторівнева система, до якої входить верхнє, бокове, настільне та напідложне освітлення. Штучне освітлення є одним із найбільш вагомих елементів інтер'єру. В сучасних умовах створюються зали із штучним освітленням, що відповідає концепції закладу. Залежно від призначення та композиційних засобів розміщення світильників розрізняють системи загального, місцевого (локального, спрямованого), індивідуального та змішаного освітлення.

Загальне освітлення - система світильників, розміщених під стелею або на стінах, які рівномірно освітлюють усе приміщення.

Локальне (спрямоване) освітлення - система освітлення окремих столів, ділянок залу, умовно обмежених або виділених зон, а також елементів устаткування та декоративного оформлення.

Індивідуальне освітлення - дає можливість виділити естраду або зону для танців. Тут передбачають кольоромузику, підсвітлення фрагментів поверхонь стін, підлоги, декоративних та інших прикрас залу.

Змішане освітлення - це поєднання загального та локального освітлення. Зал освітлюється загальним світлом, а окремі ділянки або елементи його виділяються додатковим спрямованим пучком світла.

Дуже важливим є вирішення вечірнього освітлення. У залах з високою стелею вішають легкі красиві люстри, при низьких стелях використовують витончені плафони. Додатково до них на стінах можна розмістити настінні світильники - бра, а на столах біля стін - настільні лампи з абажурами чи іншої форми, біля столів торшери - напідложні світильники. Дуже поширеним є використання «живого вогню» - свічок різноманітних розмірів та форм з ароматизаторами або без них, каміна тощо.

До оздоблення інтер'єру залів висуваються певні вимоги залежно від експлуатаційних режимів приміщення. Інтер'єр повинен бути гармонійним, композиційно зібраним. Декоративно-прикладні вироби використовуються за їх утилітарним призначенням (тканини для драпірування, килими, фірмовий посуд, світильники, одяг офіціантів), а також як прикраси (вази, декоративні настінні тарілки, глечики, куманці, муляжі страв, скульптури офіціантів, швейцарів, шеф-кухарів тощо). Велике значення надається оздобленню живою та штучною зеленню (рис. 1.8). В інтер'єрі залу завжди повинні витримуватися закони гармонії кольору.

Температурний режим має бути в межах 16-18°C, відносна вологість - 60-65 %. У ресторанах необхідна приточно-витяжна вентиляція. Якщо це великий ресторан, то системи витяжної вентиляції у залах, на виробництві, мийних, роздавальні повинні бути роздільними.

### **Види та значення меню.**

*Меню* (від франц. menu) - це перелік страв і напоїв, рекомендованих споживачам. Цей термін як короткий і найзручніший широко використовується у вітчизняних закладах ресторанного господарства. В інших країнах застосовується термін «карта». Його перейняли також вітчизняні заклади ресторанного господарства: карта вин, карта сигар, карта кальянів тощо<sup>\*9</sup>. Меню є візитною карткою закладу, тому папка з меню має бути красиво і добротньо оформлена. Воно має узгоджуватися із загальною концепцією закладу ресторанного господарства. Оскільки концепція базується на очікуваннях споживачів, то меню повинно не тільки задовольнити, а навіть перевершити їх очікування<sup>\*10</sup>.

Винною картою (франц. la carte vins) називають папку, в якій містяться назви пропонувані споживачам вин. В залежності від описаних у карті позицій вин можуть використовуватися також інші назви: «винний листок», «винна книга». Винна карта є одним із найважливіших критеріїв, за яким визначають рівень (клас) закладу ресторанного господарства.

До розробки і створення меню слід підходити творчо, тоді воно не тільки інформуватиме споживачів про наявність страв та напоїв, а й спонукатиме до більшого замовлення, тобто впливатиме на прийняття рішення про покупку, перетворюючись таким чином на елемент реклами закладу ресторанного господарства.

Зміст меню залежить від типу закладу ресторанного господарства. Його розробка вважається складною справою, тому що має бути враховано багато чинників: вид і



кількість продуктів, які мають використовуватися для приготування страв, що в свою чергу впливає на визначення виду і кількості обладнання та розміру виробничих приміщень для його розміщення, чисельності та кваліфікації працівників, рівня їх професіоналізму, а також вибору форми обслуговування. Наприклад, обслуговування готовими стравами з подачею в одно- або багатопорційному посуді чи з безпосереднім приготуванням страв у залі тощо. Крім того, важливе значення має цінова політика, необхідність враховувати харчову цінність страв і раціон харчування людей різного віку та професійної зайнятості.

Залежно від контингенту споживачів, типу і потужності закладу ресторанного господарства, застосовуваних форм і методів обслуговування та інших факторів розрізняють такі види меню: вільного вибору, скомплектоване, бенкетне, комбіноване

Меню вільного вибору дає можливість споживачам вибирати страви із загального меню підприємства згідно зі своїми уподобаннями і самостійно скласти для себе меню сніданку, обіду чи вечері. Залежно від можливості внесення змін у меню воно поділяється на статичне й динамічне. У підгрупу статичного включають меню порційних страв (*a la carte*) і обмежене меню (*limited*).

У порційному меню вказують порційні страви в широкому асортименті. Його використовують у ресторанах і характерною його особливістю є те, що страви, як правило, готують на замовлення. Приготування широкого асортименту страв супроводжується використанням більш широкого асортименту продуктів, збільшенням видів використовуваного обладнання і площі виробничих цехів та складських приміщень. Враховуючи складність приготування порційних страв, необхідно забезпечити підприємство персоналом високої кваліфікації. Це меню не змінюється тривалий час, тому вважається статичним (постійним). Зміни можливі раз на місяць чи сезон і пов'язані з появою або недостатністю певних видів продуктів для їх приготування або попиту на певні страви чи напої.

В *обмеженому меню* зменшується не тільки асортимент основних страв, а й закусок, напоїв, тому воно має також іншу назву - меню вузького асортименту.

Таке меню використовується у закладах швидкого обслуговування, а також в спеціалізованих закладах ресторанного господарства: закусоchній (піріжковій, млинцевій тощо), кафе (кафе-морозиво, кафе-кондитерська). Зменшення асортименту страв у меню має певні переваги: автоматично звужується перелік продуктів, необхідних для приготування страв. Працівники значно швидше і краще засвоюють прийоми і методи роботи. Завдяки цьому легше підготувати допоміжний персонал, запам'ятати особливості приготування та подавання страв.

Обмежене меню знижує собівартість приготування страв внаслідок зменшення спеціального обладнання, виробничих і складських приміщень. Недоліком його є одноманітність, що негативно впливає на попит споживачів.

У підгрупу динамічного меню в складі меню вільного вибору включається меню страв масового приготування і меню окремого дня. Особливістю меню вільного вибору страв масового приготування є те, що до його складу входять страви, заздалегідь виготовлені партіями. Таке меню складають у кафе (неспеціалізованих), їдальнях - як загальнодоступних, так і соціально орієнтованих. Причому останні можуть

використовувати як меню вільного вибору, так і скомплектованого, тобто застосовують комбіноване меню. Воно може змінюватися циклічно або динамічно (частіше, ніж циклічне).

Завдяки циклічному меню вдається досягти різноманітності страв. Періодичність їх повторюваності може бути різною: одні страви (найбільш вживані) повторюються через один-два дні, інші - через два-три тижні тощо. Важливими перевагами цього меню є можливість внаслідок циклічної повторюваності страв швидко освоювати технологію їх приготування, а також накопичувати інформацію про їх популярність, що значно полегшує планування і прогнозування чергування.

Основною особливістю меню окремого дня є значна змінюваність асортименту страв. У нього включають чергові страви. Таке меню, як правило, складається щодня, тобто може задовольнити навіть постійних клієнтів, забезпечити використання продуктів, які характерні для відповідного сезону. В той же час необхідно мати добре підготовлений і досвідчений персонал, у тому числі шеф-кухаря, який має бути передусім творчою особистістю. Споживачі, які постійно відвідують даний заклад харчування, в основному роблять це заради шеф-кухаря, який може запропонувати авторські страви в найкращому виконанні.

В групу скомплектованого меню входять меню комплексного обіду (сніданку, вечері, полуденка), які передбачають включення до його складу як основних, так і додаткових страв, загальна вартість яких чітко фіксована. Це дає можливість організувати харчування за абонементом в соціально орієнтованих підприємствах, чи з попередньою оплатою раціону харчування в ресторані готелю (в основному туристів), чи реалізувати страви не тільки із меню вільного вибору, а й комплексного обіду в закладі швидкого обслуговування. Як правило, комплексний обід в цьому закладі коштує дешевше, ніж такий же набір страв, вибраний споживачем із меню вільного вибору, що підвищує його привабливість.

Страви в меню закладів швидкого обслуговування включають з різним виходом: великі й малі порції, що створює більше зручностей споживачам.

Меню загального столу (table d'hôte) складає шеф-кухар ресторану з урахуванням принципів раціонального харчування та традицій і вимог до формування меню сніданку, обіду чи вечері. Страви, що входять до його складу, реалізують за фіксованими цінами. Споживач не може вносити зміни в меню, до складу якого входить 4-7 різних страв. Згідно з цим розробляється окрема програма подавання обіду персоналом. Це меню належить до розряду змінного, що дозволяє забезпечити потреби споживачів, які протягом певного часу або постійно користуються послугами ресторану. Воно має також ознаки, характерні для меню денного раціону харчування.

Меню денного раціону харчування складається згідно з вимогами раціонального харчування певного постійного контингенту споживачів: школярів, учнів професійно-технічних навчальних закладів, відпочиваючих у санаторіях тощо. Для забезпечення різноманітності харчування страви в меню протягом тижня не повторюються або чергуються через один-два тижні, у зв'язку з чим воно має назву циклічного. У цьому випадку чергуються кілька стандартних меню .

Розглянуті види меню зустрічаються рідше, більшого поширення набуло комбінування різних видів меню. Наприклад, порційного меню і меню окремого дня, обмеженого меню вільного вибору і комплексного обіду тощо.

Бенкетне меню - це меню святкового сніданку, обіду або вечері<sup>\*11</sup>. Підбір страв і напоїв здійснюється з урахуванням виду та характеру заходу, сезону тощо. Сумарна вага страв коливається від 0,6 до 1,2 кг на одну особу.

Бенкетне меню може бути складовою частиною комбінованого, якщо в одному закладі використовують декілька його видів: меню порційних страв, меню окремого дня, бенкетне меню.

Асортимент бенкетного меню визначається характером урочистої події та побажаннями замовників. Якщо бенкет проходить за столом з повним обслуговуванням офіціантами, то асортимент холодних страв та закусок обмежений і замовляють їх в основному в розмірі порцій. Для бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами замовляють широкий асортимент холодних страв і закусок у розмірі напівпорцій чи  $\frac{1}{3}$  порції на одну особу. Для бенкету-обіду можна запропонувати закуску, бульйон, солянку чи іншу першу страву. Асортимент других страв може складатися з 1- 2 найменувань, а на десерт подають фрукти, морозиво, желе, кондитерські вироби. Бенкет зазвичай завершується подаванням чорної кави. Співвідношення між основними продуктами, включеними в бенкетне меню приблизно таке: м'ясо - 60 %, птиця - 25 %, риба - 15 %. Меню бенкету-фуршету відрізняється значною кількістю холодних закусок, які готуються невеликими порціями, та обмеженим асортиментом гарячих страв (1-2 найменувань). Можна включати також морозиво, фрукти, штучні кондитерські вироби, каву.

У меню бенкету-коктейлю включають канапе, невеликі котлети, люля-кебаб, сосиски-малютки тощо.

Меню бенкету-чаю складається із солодких страв, фруктів, тортів, тістечок, печива, варення, гарячих напоїв.

До страв підбирають певні напої<sup>\*12</sup>. Традиційно на святі має бути шампанське, хоча б у кількості, достатній для першого тосту (в цьому випадку воно може бути напівсолодким). Зі стравами краще поєднуються сухе та напівсухе шампанське. Традиційно на бенкетах за столом та фуршет включають горілку і сухе вино:  $\frac{2}{3}$  - червоного та  $\frac{1}{3}$  - білого. Орієнтиром може бути така кількість алкогольних напоїв на одну особу: на бенкеті-фуршеті - до 300 г, на бенкеті за столом може бути і більше.

На бенкеті-чай подають шампанське, десертні вина, лікери, коньяк; на бенкеті коктейль переважають коктейлі та інші змішані напої, поряд з цим можуть подаватися вина, коньяк, шампанське. В меню бенкетів включають також води та соки.

### **Порядок запису страв у меню**

Відповідно до типу і класу закладу ресторанного господарства розробляється асортиментний перелік страв та напоїв, який при відкритті закладу погоджується з територіальними органами санітарно-епідеміологічного контролю.

При розробці меню враховують також контингент споживачів, наявність продуктів, сезон, трудомісткість приготування страв, кваліфікацію кухарів, наявність обладнання, посуду, інвентарю, вартість харчування тощо.

За розробку меню відповідає завідувач виробництва. У дієтичній їдальні до цієї роботи залучається лікар-дієтолог. У формуванні асортименту страв та напоїв можуть брати участь шеф-кухар, інженер-технолог. Розроблене меню підписують директор підприємства, завідувач виробництва, бухгалтер (калькулятор, відповідальний за ціну страви).

У меню вільного вибору вказують повну назву страви або напою та ціну. В соціально орієнтованих закладах зазначають також вихід однієї порції. Страви в меню записують у такій послідовності:

1. Закуси
  - Холодні
  - Гарячі
2. Перші страви
  - Прозорі
  - Заправні
  - Супи – пюре
  - Супи – крем
  - Молочні
  - Холодні
  - Солодкі
3. Другі гарячі страви
  - Страви з риби
  - Страви з м'яса
  - Страви з птиці
  - Страви з кролика
  - Страви з овочів
  - Страви з круп, бобових, макаронних виробів
  - Страви з борошняних виробів
  - Страви з яєць
  - Страви з сиру
4. Солодкі страви
  - Гарячі
  - Холодні
5. Гарячі напої власного виробництва
6. Холодні напої власного виробництва
7. Борошняні кулінарні вироби
8. Борошняні кондитерські вироби

В їдальні у меню вільного вибору включають невеликий асортимент усіх перерахованих вище груп страв. У ресторані реалізують широкий асортимент страв, до складу яких входять вищеназвані групи. При складанні меню слід проаналізувати кількість реалізованих страв певних найменувань за минулі дні з тим, щоб виявити ті, що не користуються попитом, та замінити їх.

Якщо у закладах ресторанного господарства готують фірмові страви, в меню їх записують першими. У спеціалізованих підприємствах і кафе першими записують вироби, що визначають тип даного закладу: в кафе спочатку вказують гарячі та холодні напої власного виробництва, солодкі страви, потім - усі інші; їх небагато і характеризуються вони простотою приготування. Проте в деяких спеціалізованих кафе (кафе-морозиво, кафе-кондитерська тощо) інші страви не реалізують. У вузькоспеціалізованих підприємствах в основному представлені страви, що визначають спеціалізацію закладу, а також ті, що доповнюють основний асортимент.

Меню денного раціону харчування складають для робітників, службовців, студентів, школярів, відпочиваючих у санаторіях, будинках відпочинку, дитячих таборах, туристів, учасників з'їздів та конференцій, спортсменів. При складанні меню для споживачів за місцем роботи, відпочиваючих у санаторіях і будинках відпочинку слід враховувати норми споживання продуктів харчування, для іноземних туристів - національні смаки та звички.

## **Організація роботи роздавальень на підприємствах харчування. Інвентар, обладнання**

**Класифікація ліній роздач**

Залежно від форми самообслуговування на підприємствах громадського харчування приймається два основних типи роздач:

- **Спеціалізовані роздачі** - роздачі, на яких встановлюють спеціалізовані секції для реалізації окремих видів страв (холодні страви та закуски, гарячі страви, солодкі страви і напої). Обслуговують такі роздачі два і більше роздавальника.
- **Універсальні роздачі** - роздачі, на яких встановлюється одна або дві секції для відпуску споживачам одним роздавальником всіх видів виробів.

Вибір лінії роздачі визначається:

- Характером потоку відвідувачів в залах, пов'язаним зі специфікою та режимом їх роботи (навчання);
- Місткістю залу;
- Системою відпустки їжі і організацією її споживання;
- Способом розрахунку з відвідувачами.

Характер потоку відвідувачів залежить від технологічного процесу і може

бути:

- **Перерваний за часом**, що залежить від організації роботи (навчання) з регламентуються обідньою перервою; **безперервний**, при цьому обідню перерву не регламентується, і відвідини ідальнею проводиться за принципом взаємозамінності. немеханізованих лінії роздач

**Немеханізовані роздавальні або лінії прилавоків самообслуговування** (універсальні, спеціалізовані).

Розрізняють такі **немеханізовані роздавальні**, оснащені лініями прилавоків:

- Для ідалень;
- Для буфетів;
- Для реалізації комплексних обідів.

До складу ліній прилавоків самообслуговування включають прилавки для демонстрації, короткочасного зберігання та відпуску холодних закусок, солодких страв і напоїв, мармітів для супів і других страв, розташованих у певній послідовності, прилавок для підносів, приладів, каси. Сучасні спеціалізовані лінії прилавоків самообслуговування вітчизняного виробництва: «Майстер», «Дана», «Патша» (виконані за німецькою технологією).

Лінія прилавоків самообслуговування «Майстер».

- | До складу лінії  | входить:             |
|--|----------------------|
| 1 -  | прилавок нейтральний |
| 2 - прилавок охолоджуваний закритий, для холодних закусок, фруктів з електронним термостатом   |                      |
| 3 - марміт для перших страв, з трьома рівнями регулювання температури від 50 до 350 °С;  |                      |
| 4 - прилавок охолоджуваний відкритий, для холодних страв і закусок і напоїв;   |                      |
| 5 - марміт для других страв з «водяною лазнею»;  |                      |
| 6 - прилавок кутовий, призначений для установки лінії в кутовій комплектації;  |                      |
| 7 - прилавок для столових приладів та підносів, складається з двох ярусів і включає набір гастроємностей. Перший ярус - для столових приладів, другий ярус - для столових приладів і викладки хліба; |                      |
| 8-касовий  | прилавок.            |

Випускається, як з нержавіючої сталі, так і з декорованими панелями, виконаними: з оцинкованої ламінованої сталі і з кольорової нержавіючої сталі.

Лінія прилавоків самообслуговування «Дана»

- | До складу лінії   | входить:              |
|---|-----------------------|
| 1 -   | прилавок нейтральний; |
| 2 - марміт для других страв з «водяною лазнею»;   |                       |
| 3 - марміт для перших страв, з трьома рівнями регулювання температури від 50 до 300 °С; |                       |
| 4 - прилавок-вітрина охолоджуваний закритий з електронним термостатом.                  |                       |

Температурний режим від 0 до 8 ° С;  
 5 - касовий прилавок;  
 6 - Прилавок для столових приладів, складається з двох частин: верхня - для викладки приладів, нижня - для викладки підносів;  
 7 - прилавок охолоджуваний відкритий, для холодних страв і закусок і напоїв. Температурний режим від +1 до +10 ° С;

Лінія прилавоків самообслуговування «Патіша»

До складу лінії входить:  
 1 - стіл для приладів і підносів  
 2 - прилавок для гарячих напоїв, призначений для короткочасного зберігання термосів із гарячими напоями, хлібобулочних та кондитерських виробів;  
 3 - прилавок холодильний, для холодних страв, закусок, солодких страв. Випускається в трьох модифікаціях: відкритий - довжиною 1120 мм і 1500 мм, і закритий - довжиною 1500 мм;  
 4 - марміт для других страв. Випускається у двох модифікаціях: на 6 або 7 гастроємностей;  
 5 - марміт для перших страв. Випускається у двох модифікаціях: 2-х і 3-х конфорочних;

6 - касова кабіна.  
Механізовані лінії відпустки обідів

**Механізовані роздавальні**

Застосовуються в їдальнях виробничих підприємств, навчальних закладів та установ з постійним контингентом харчуються. Відмінна риса цих ліній - комплектування раціонів харчування в конвеєрному потоці.

Схема комплектування залежить від тривалості обідніх перерв, місткості залів і інтенсивності вхідного потоку споживачів. Розрізняють дві системи роздачі комплексних раціонів харчування:

- **Періодична (циклічна);**
- **Безперервна.**

У відповідності з системою роздачі, розрізняють:

- **Механізовані лінії безперервного відпустки обідів;**
- **Механізовані лінії періодичного відпустки обідів.**

Механізовані лінії безперервного відпустки обідів

Механізовані лінії безперервного відпустки обідів використовуються при обслуговуванні безперервних, регулярних потоків споживачів.

До них відносяться механізовані лінії типу «Потік» (ЛККО), «Прогрес» (МЛКО-2), МПСо.

«Потік» - складається з транспортера комплектації типу ТКО, з обох боків від якого встановлюється роздавальне обладнання: електричні пересувні марміти для перших страв, других страв, соусів, гарніру, візків з вичавним пристроєм для підносів склянок, тарілок, приладів. Транспортер комплектації використовується для переміщення підносів з їжею із зони видачі в зону відпустки. Він комплектується з приводний, проміжних та кінцевий секцій. На останній секції транспортера є механізм

автоматичної зупинки транспортера, який спрацьовує при наближенні підносів до неї. При знятті підноса транспортер автоматично включається. Пересувне роздавальне обладнання встановлюється вздовж транспортера блоками, кожен з яких представляє спеціалізований пост комплектації. У залежності від довжини транспортера, кількості мармітів і візків виробляють 4 модифікації лінії: ЛККО-1, ЛККО-2, ЛККО-3, ЛККО-4. Продуктивність лінії залежить від числа працівників, зайнятих комплектацією, і може бути від 300 до 800 обідів / год. Число працівників - від 3 до 6 осіб.

**Прогрес**»- складається з горизонтального, *вертикально* замкнутого конвеєра, теплових пересувних мармітів, стелажа для напоїв, стелажа для підносів, стелажа для хліба і столових приладів. Транспортер має спеціальні платформи. Переміщаючись по замкнутій траєкторії вони постійно знаходяться в горизонтальному положенні. Поставлені на платформи підноси з обідами подаються в зал. Не зняті з платформи підноси повертаються у відділення комплектації і можуть бути знову подані в зал. Одночасно на транспортері встановлюються 38 підносів. Продуктивність лінії - 600-800 обідів / год.

**МПСо** (механізований прилавок самообслуговування) - відрізняється від МЛКО-2 тим, що конвеєр являє собою *горизонтально* замкнений транспортер. Йому може бути додана найрізноманітніша конфігурація. Це розширює можливості використання лінії. Над транспортером встановлюються секції, під якими вмонтовуються нагрівачі для підтримки необхідної температури перших і других страв. Продуктивність - 800 обідів / год при 6-ти комплектувальниках. За допомогою безперервного відпустки обідів в зал подається один варіант комплексного обіду. Для одночасної реалізації 2-х обідів (сніданків, вечерь) встановлюється 2 лінії.

Механізовані лінії безперервного відпустки обідів найчастіше встановлюються в їдальнях при пром. підприємствах:

- 3 перериваним технологічним процесом;
- 3 обов'язковим перерв на обід від 1,5 до 2 годин;
- Ступінчастим графіком відвідування їдальні працівниками окремих бригад, дільниць, цехів.

Інтенсивність потоку споживачів не повинна перевищувати 20 осіб / хв.

Механізовані лінії періодичного відпустки обідів

Механізовані лінії періодичного відпустки обідів використовують при обслуговуванні періодичних (циклічних), нерегулярних потоків споживачів. Основними типами цих ліній є «Ефект» (ЛКНО) і «Слов'янка». «Ефект» - складається з транспортера комплектації обідів типу ТКО, електричних пересувних мармітів для перших, других страв, соусів, гарнірів, візків з вичавним пристроєм, роздавальної стійки-накопичувача типу СНР-6 або СНР-9, спеціальних підносів.

Лінії призначені для комплектації обідів, видачі їх в зал і короткочасного зберігання в осередках роздавальної стійки-накопичувача. Ця лінія



випускається 3-х модифікацій:  
- Ефект-100 (ЛКНО-1) - продуктивністю 500 обідів / год для залів місткістю 100 місць;  
- Ефект-150 (ЛКНО-2) - продуктивністю 750 обідів / год для залів на 150 місць;  
- Ефект-200 (ЛКНО-3) - продуктивністю 1000 обідів / год для залів на 200 місць.

Лінії призначені для комплектації обідів, видачі їх в зал і короткочасного зберігання в осередках роздавальної стійки-накопичувача. Панелі стійки-накопичувача мають нагрівальні елементи круглої форми. У пластмасових підносах є два круглих диски, їх розміри відповідають розмірам нагрівальних елементів. На диски встановлюються супові миски і баранчики з другими стравами. Між закінченням комплектування обідів і початком їх відпустки є розрив у часі. У цей проміжок часу проводиться нагрів страв. Він не повинен перевищувати 30 хв.

«Ефект» призначена для накопичення та відпуску двох і більше варіантів комплексних обідів

«Слов'янка» відрізняється від лінії типу «Ефект» тим, що в ній використовується конвеєр ланцюговий типу МЛКО-2. Він розміщується не паралельно роздавальній стійки накопичувачу, а перпендикулярно. Лінії «Ефект» і «Слов'янка» встановлюються в їдальнях при пром. підприємствах з переривчастим технологічним процесом, де можна за умовами роботи встановити ступінчастий графік відвідування їдальні. Такі лінії також можуть встановлюватися в їдальнях при навчальних закладах. Інтенсивність потоку споживачів до 20 осіб / хв і більше.

### **Матеріальна відповідальність на підприємствах харчування**

Матеріальна відповідальність працівників — це один із видів юридичної відповідальності, що виражається в зобов'язанні працівників покрити цілком або частково матеріальний збиток, завданий з їхньої провини.

Найбільш суттєвими умовами матеріальної відповідальності працівника є:

- перебування працівника в трудових відносинах із підприємством, установою, організацією, якій було заподіяно збитку;
- визначення розміру матеріальної відповідальності працівника;
- наявність провини працівника.

## Умови матеріальної відповідальності працівників

Працівники несуть матеріальну відповідальність за збиток, завданий підприємству, установі, організації внаслідок порушення покладених на них трудових зобов'язань (ст. 130 КЗпП України).

Підставою для притягнення працівників до матеріальної відповідальності є наявність прямого дійсного збитку, завданого підприємству (установі, організації), де вони працюють.

Таким збитком є реальні, а не передбачувані збитки, що полягають у втраті, погіршенні, зниженні цінності майна. Так, якщо з вини працівника було виведено з ладу верстат, прямим збитком є вартість його ремонту.

Вимога відшкодування вартості продукції, яку можна було б випустити за час простою верстата, є незаконною, тому що це вже вимога про відшкодування втраченої вигоди, стягнення якого з працівника трудовим законодавством не передбачено. На працівника не може покладатися відповідальність за збиток:

- що належить до категорії нормального виробничо-господарського ризику;
- заподіяний працівником, який перебував у стані крайнього збудження;
- що виник унаслідок виконання працівником незаконного наказу власника або уповноваженого ним органу, що й призвело до збитку;
- завданий унаслідок стихійного лиха (землетрусу, повені, пожежі та ін.), якщо при цьому працівник виконував свої трудові обов'язки.

Відповідно до ст. 133 КЗпП України обмежену матеріальну відповідальність несуть:

1. працівники — за псування або знищення через недбалість матеріалів, напівфабрикатів, виробів (продукції), інструментів, вимірювальних приладів, спеціального одягу та інших предметів, виданих підприємством, установою, організацією працівнику в користування;
2. керівники підприємств, установ, організацій, їхні заступники, а також керівники структурних підрозділів на підприємствах, в установах, організаціях і їхні заступники, якщо збиток завдано зайвими грошовими виплатами, неправильною організацією обліку та збереження матеріальних або грошових цінностей, невжиттям необхідних заходів для запобігання простоям, випуску неякісної продукції, розкраданню й псуванню матеріальних або грошових цінностей.

Керівники підприємств несуть відповідальність або разом із працівниками, які завдали збитку, або самі, але за умови, що мова йде про прямий дійсний збиток і його не може бути відшкодовано безпосередніми винуватцями.

Працівники несуть матеріальну відповідальність у повному розмірі збитку, завданого з їхньої провини підприємству, установі, організації, якщо:

— між працівником і підприємством, установою, організацією відповідно до ст. 135 КЗпП України укладено письмовий договір про взяття на себе працівником повної матеріальної відповідальності за незабезпечення цілісності майна й інших цінностей, переданих йому для збереження або з іншою метою;

— майно або інші цінності було отримано працівником під звіт за одноразовим дорученням або за іншими разовими документами;

— збитку завдано діями працівника, що мають ознаки дій, переслідуваних у кримінальному порядку;

— збитку завдано працівником, який перебував у нетверезому стані;

— збитку завдано нестачею, навмисним знищенням або псуванням матеріалів, напівфабрикатів, виробів (продукції), в тому числі при виготовленні їх, а також інструментів, вимірювальних приладів, спеціального одягу й інших предметів, виданих підприємством, установою, організацією працівникові в користування;

— відповідно до законодавства на працівника покладено повну матеріальну відповідальність за збиток, завданий підприємству, установі, організації при виконанні трудових обов'язків (ст. 134 КЗпП України);

— посадова особа винна в незаконному звільненні або переведенні працівника на іншу роботу (ст. 134, 237 КЗпП України).

Договір про повну матеріальну відповідальність може бути укладено підприємством, установою, організацією тільки з працівниками, які досягли 18 років і обіймають посади або виконують роботи, безпосередньо пов'язані зі збереженням, опрацюванням, продажем (відпусканням), перевезенням або застосуванням у процесі виробництва переданих йому цінностей (ст. 135 КЗпП України).

Ці договори можна укласти в письмовій формі тільки з працівниками визначених категорій. До них належать:

— касири всіх спеціальностей;

- завідувачі складів й комірники, які завідують окремими складами;
- завідувачі магазинів;
- завідувачі відділів або секцій магазинів, якщо в цих відділах або секціях ведеться окремий облік товарів окремим штатом;
- інкасатори й експедитори;
- гардеробники;
- лоточники, продавці ларків і продавці друкованої продукції в кіосках;
- завідувачі ощадних кас, їхніх відділів й відділень, контролери;
- шофери, які займаються централізованим постачанням матеріалів та устаткування;
- шофери автобусів міжміського й приміського сполучення, які працюють без кондукторів;
- шофери легкових і вантажних таксомоторів;
- працівники, які одержують і супроводжують товарно-матеріальні цінності;
- завідувачі господарства (якщо немає завідувачів складів);
- майстри дільниць, бригадири й слюсарі станцій технічного обслуговування, що поєднують функції виконавця робіт з обов'язками завідувача складу;
- позаштатні агенти з розповсюдження преси;
- сортувальники, бригадири сортувальників і оброблювачі передплати, які приймають передплату на газети й журнали або здійснюють касові операції;
- експедитори, відповідальні за збереження вантажів при транспортуванні;
- кухарі, сестри-хазяйки дошкільних дитячих установ і таборів;
- завідувачі й кастелянші підприємств, гуртожитків і готелів;
- вантажники, які супроводжують вантажі і є відповідальними за збереження їх у дорозі;

— начальники цехів підготовки й комплектування сировини та готової продукції на швейних, взуттєвих, галантерейних, трикотажних виробництвах або підприємствах;

— старші майстри цехів, дільниць і змінні майстри цехів, дільниць, агрегатів, конвеєрів у всіх галузях легкої промисловості;

— буфетники підприємств громадського харчування;

— завідувачі виробництва підприємств громадського харчування;

— приймальники пунктів прийняття склотари (постанова Держкомпраці СРСР і ВЦРПС від 28.12.77 № 447/24).

До перерахованих працівників, з якими укладаються договори про повну матеріальну відповідальність, належать також інші категорії працівників, що слід враховувати при укладанні договору.

На підприємствах, в установах та організаціях недержавної форми власності за наявності в статуті положення, що передбачає можливість установлення матеріальної відповідальності й для інших категорій працівників, такі вимоги можуть передбачатися колективним договором.

Договори про повну матеріальну відповідальність, укладені з особами, які не досягли 18-річного віку або не включені до переліку категорій працівників, з котрими можна такі договори укладати, є недійсними і не мають юридичних зобов'язань щодо відшкодування збитку працівниками (ст. 135 КЗпП України).

Не може прирівнюватися до укладання договору про повну матеріальну відповідальність взяття працівником одностороннього зобов'язання. Проте на працівника може бути покладено зобов'язання з відшкодування завданого збитку в межах повного його розміру, якщо для цього є інші вагомі підстави.

Матеріальна відповідальність у повному розмірі збитку, завданого з вини працівника, що має ознаки дій, переслідуваних у карному порядку, покладається на нього незалежно від того, чи є цей працівник матеріально відповідальною особою.

Повну матеріальну відповідальність за спеціальними законодавчими й нормативними актами незалежно від укладення договорів про матеріальну відповідальність несуть:

— працівники роздрібної торгівлі — за недостачу або псування переданих їм товарів, інвентаря, устаткування та ін.;

— касири — за незбереження всіх прийнятих ними цінностей і за пошкодження їх;

— працівники підприємств системи зв'язку — за загублення або затримку доставки всіх видів поштових і телеграфних відправлень тощо.

Колективна (бригадна) матеріальна відповідальність встановлюється лише в тому разі, якщо робота, пов'язана зі збереженням, опрацюванням, продажем (відпусканням), транспортуванням або застосуванням у процесі виробництва цінностей, яка на цьому підприємстві, в установі, організації виконується спільно, передбачена Переліком робіт, при виконанні яких допускається встановлення такої матеріальної відповідальності.

Колективна (бригадна) матеріальна відповідальність встановлюється за умови:

- погодження з профспілковим комітетом;
- згоди всіх членів колективу (бригади);
- укладення письмового договору з усіма членами колективу (бригади).

Колективна (бригадна) відповідальність покладається лише на працівників, які підписали договір. При постановці питання про притягнення працівника (бригади) до матеріальної відповідальності власник або уповноважений ним орган має довести наявність тих юридичних фактів, відповідно до яких закон передбачає покладання такої відповідальності (ст. 138 КЗпП України)

### **Види матеріальної відповідальності, обов'язки підприємства відповідно до угоди про матеріальну відповідальність**

Трудове законодавство передбачає два види матеріальної відповідальності працівників: обмежену і повну. Основний вид матеріальної відповідальності працівника - обмежена матеріальна відповідальність, яка полягає в обов'язку працівника, з вини якого було заподіяно шкоду, відшкодувати власнику (уповноваженому ним органу) пряму дійсну шкоду, але не більше його середнього місячного заробітку.

За правилами ст. 132 КЗпП за шкоду, заподіяну підприємству, установі, організації при виконанні трудових обов'язків, працівники, з вини яких заподіяна шкода, несуть матеріальну відповідальність у розмірі прямої дійсної шкоди, але не більше свого середнього місячного заробітку, крім випадків, коли законодавством вона передбачена в більшому, ніж цей заробіток розмірі. Обмежена матеріальна відповідальність працівників має універсальний характер, вона застосовується завжди, якщо інше не передбачено законодавством. Необхідно звернути увагу на межі матеріальної

відповідальності, передбаченої за контрактом між працівником і роботодавцем. У ст. 21 КЗпП передбачено, що контрактом може бути визначено серед інших умов трудового договору також і умови про матеріальну відповідальність сторін контракту. У п. 4 постанови Пленуму Верховного Суду України від 29 грудня 1992 р. №14 вказано, що якщо межі матеріальної відповідальності були визначені в укладеному з працівником контракті, вона покладається на нього відповідно до умов контракту. Проте змін у КЗпП щодо розширення випадків повної матеріальної відповідальності працівників внесено не було. Таким чином, у законодавстві залишилося чинне раніше положення, за яким працівника не можна притягти до повної матеріальної відповідальності у випадках, не передбачених ст. 134 КЗпП, а серед них немає такої підстави, як умови встановлені контрактом. Згідно з нормою ст. 9 КЗпП, а також постановою Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. №170 та затвердженого нею Положення про порядок укладення контрактів при прийнятті (найманні) на роботу працівників, умови контракту, що погіршують становище працівника порівняно з чинним законодавством, вважаються недійсними. Більше того, вказаним Положенням встановлено, що не можуть бути змінені контрактом імперативні норми законодавства, зокрема про порядок розгляду трудових спорів та випадки повної матеріальної відповідальності (ст. 134 КЗпП). Таким чином, положення п. 4 постанови Пленуму Верховного Суду України №14 суперечать чинному законодавству і не можуть застосовуватись як такі.

### **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.

Приступаючи до сервіровки столів, офіціанти попередньо протирають їдальню посуд і прилади чистими серветками. Тарілку, обхопивши її лівою рукою кінцем рушники, 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.

## **Тестові питання**

### ***1. Укажіть вимоги до будівлі ресторану вищого класу.***

1. Капітальна будівля, що має унікальне сучасне або оригінальне архітектурно-планувальне рішення.
2. Некапітальна будівля з цікавим архітектурно-планувальним рішенням.
3. Капітальна будівля, побудована за типовим проектом.
4. Некапітальна будівля, побудована за типовим проектом.

### ***2. Укажіть клас закладу ресторанного господарства, що має самостійну будівлю, побудовану за індивідуальним проектом, криту охоронну стоянку для легкових автомобілів відвідувачів поряд із закладом.***

1. Люкс. 3. Перший.
2. Вищий. 4. Другий.

### ***3. Укажіть, у ресторані якого класу обслуговуючий персонал повинен дотримуватись правил міжнародного етикету, володіти декількома іноземними мовами у певних обсягах.***

1. Люкс. 3. Першого.
2. Вищого. 4. Другого.

### ***4. Укажіть, ресторан якого класу повинен мати меблі з вишуканим дизайном.***

1. Люкс. 3. Другого.

2. Першого. 4. Третього.

**5. Який заклад ресторанного господарства може мати обмежений та специфічний асортимент продукції?**

1. Ресторан вищого класу.

2. Ресторан класу люкс.

3. Бар вищого класу.

4. Закусочна.

**6. У ресторані та барі якого класу меню складається українською та англійською мовами?**

1. Люкс. 3. Першого.

2. Вищого. 4. Другого.

**7. Укажіть, ресторани та бари якого класу повинні мати карту вин.**

1. Люкс, вищого. 3. Першого, другого.

2. Вищого, першого. 4. Другого, третього.

**8. Укажіть, у яких закладах ресторанного господарства допускається самообслуговування.**

1. У ресторанах класу люкс.

2. У ресторанах вищого класу.

3. У закладах швидкого обслуговування.

4. У спеціалізованих ресторанах.

**9. Укажіть тип закладу ресторанного господарства, у якому можна бронювати місце.**

1. Закусочна. 3. Кафетерій.

2. Їдальня. 4. Ресторан.

**10. Який тип закладу ресторанного господарства може мати додаткову послугу ремонту одягу, взуття та камеру схову?**

1. Кафе. 3. Ресторан.

2. Закусочна. 4. їдальня.

**11. Що є характерним для концептуального ресторану?**

1. Взаємозалежність між усіма елементами, починаючи з назви ресторану, завершуючи атмосферою, що підсилює значення всіх його характеристик.

2. Відтворення кулінарної культури певних народів.

3. Належність до дотепельних закладів ресторанного господарства: ресторан працює на напівфабрикатах.

4. Усі відповіді правильні.

**12. Що є характерним для національного ресторану?**

1. Взаємозалежність між усіма елементами, починаючи з назви ресторану, завершуючи атмосферою, що підсилює значення всіх його

характеристик.

2. Відтворення культури певних народів, у т. ч. кулінарної.

3. Належність до доготівельних закладів ресторанного господарства: ресторан працює на сировині.

4. Усі відповіді правильні.