

ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА

М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич

РЕСТОРАННА СПРАВА: ТЕХНОЛОГІЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ (ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА)

ПІДРУЧНИК

Київ
«Центр учбової літератури»
2013

УДК 642.5(075.8)

ББК 65.431я73

М 21

*Рекомендовано до друку
Вченою радою географічного факультету
Львівського національного університету імені Івана Франка
(протокол № 6 від 19.09.2012 р.)*

Рецензенти:

Кравців Василь Степанович – доктор економічних наук, професор, директор інституту регіональних досліджень НАН України;

Любіцева Ольга Олександрівна – доктор географічних наук, професор, завідувач кафедри країнознавства та туризм Київського національного університету імені Тараса Шевченка;

Андрушків Богдан Миколайович – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри менеджменту підприємницької діяльності ТНТУ ім. І. Пулюя.

М 21 **Мальська М. П.** Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) [текст] підручник / / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич – К.: «Центр учбової літератури», 2013. – 304 с.

ISBN 978-617-673-162-7

У підручнику розглянуто теоретичні, технологічні та організаційно-практичні засади організації ресторанної справи. Висвітлено питання організації та структури виробництва підприємств ресторанного господарства, організації процесів обслуговування, а також особливості обслуговування туристів. Подано контрольні запитання та завдання для самоконтролю, додатковий і довідковий матеріал з метою кращого опанування студентами знань, навиків та методів покликаних якнайповніше з'ясувати сутність ресторанного господарства у світі і в Україні.

Підручник призначено для студентів вищих навчальних закладів спеціальностей 7.03060101 «менеджмент організацій і адміністрування» та 7.14010301 «туризмознавство», а також фахівців ресторанного бізнесу.

УДК 642.5(075.8)

ББК 65.431я73

ISBN 978-617-673-162-7

© Мальська М.П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М., 2013.
© «Видавництво «Центр учбової літератури», 2013.

ЗМІСТ

Передмова	6
1. Історія розвитку закладів ресторанного господарства	8
1.1. Виникнення перших закладів харчування	8
1.2. Розвиток кулінарного мистецтва	11
1.3. Виникнення нових закладів харчування у XVI – на початку XX ст.	12
1.4. Сучасні тенденції розвитку ресторанного господарства у світі та Україні	17
2. Особливості організації та управління підприємствами ресторанного господарства	27
2.1. Поняття ресторанного господарства та його місце в індустрії гостинності	27
2.2. Основні типи підприємств ресторанного господарства ..	29
2.3. Класифікація підприємств ресторанного господарства ..	35
2.4. Види організаційно-правових форм підприємств ресторанного господарства	44
2.5. Структури управління підприємствами ресторанного господарства	47
2.6. Особливості послуг закладів ресторанного господарства	55
3. Технологічні процеси виробництва продукції ресторанного господарства	60
3.1. Поняття технології та технологічних процесів	60
3.2. Стадії технологічного процесу виробництва продукції в закладах ресторанного господарства	62
3.3. Принципи складання рецептур на продукцію ресторанного господарства	72
3.4. Загальна характеристика продукції підприємств ресторанного господарства	81
4. Організація та структура виробництва підприємств ресторанного господарства	99

4.1. Загальні вимоги до матеріальної бази для організації обслуговування відвідувачів	99
4.2. Структура виробництва	102
4.3. Приміщення для споживачів	109
4.4. Обладнання і меблі для торгових приміщень	119
4.5. Столовий посуд, приладдя та білизна	123
5. Організація та технологія процесів обслуговування на підприємствах ресторанного господарства	140
5.1. Підготовка приміщень до обслуговування відвідувачів	140
5.2. Організація обслуговування відвідувачів	149
5.3. Класифікація умов харчування та методів обслуговування	162
5.4. Види сервісу	170
5.5. Поняття, класифікація та порядок розробки меню	174
6. Організація обслуговування туристів	181
6.1. Загальна характеристика організації послуг харчування туристів	181
6.2. Обслуговування туристів у закладах розміщення	185
6.3. Організація харчування в готельному номері	188
6.4. Організація харчування туристів, які подорожують з діловою метою	191
6.5. Організація харчування в спортивному туризмі	195
6.6. Організація харчування в релігійному туризмі	197
6.7. Організація харчування туристів у транспортних подорожах і під час транспортного обслуговування	198
6.8. Організація харчування туристів, які подорожують з лікувально-оздоровчою метою	203
6.9. Організація харчування в зеленому туризмі	206
7. Якість обслуговування на підприємствах ресторанного господарства	209
7.1. Поняття якості послуг на підприємствах ресторанного господарства	209
7.2. Якість ресторанної продукції	211
7.3. Організація контролю за якістю продукції	218
7.4. Вимоги до закладів ресторанного господарства	224

7.5. Стандартизація та сертифікація	227
Список використаних джерел	239
Додаток А. Хронологічна таблиця розвитку закладів ресторанного господарства	245
Додаток Б. Національні особливості харчування в різних країнах світу	247

ПЕРЕДМОВА

Ресторанне господарство – це сфера людської діяльності, що в останні роки стрімко розвивається. У всьому цивілізованому світі воно є одним із найбільш розповсюджених видів малого бізнесу, тому між закладами та підприємствами постійно точиться боротьба за оптимальне позиціонування на ринку та найбільш перспективні його сегменти; за пошук нових та утримання постійних клієнтів. Експерти вважають, що український ресторанний ринок розвивається дуже динамічно: збільшилась кількість ресторанів та інших підприємств ресторанного господарства; поліпшилися їх зовнішній вигляд і асортимент пропонованих страв і напоїв. Однак до повного насичення ще далеко. Наприклад, в Америці на 600-700 мешканців припадає 1 ресторан, а в Києві – 1 на 3,5 тисяч. Отже, кількість ресторанів буде зростати, водночас і конкуренція стане жорсткішою.

Роль ресторанного господарства на сучасному етапі визначається характером і масштабами потреб людей у послугах з організації споживання матеріальних і духовних благ у недомашніх умовах. Ресторатори в конкурентній боротьбі за споживачів використовують різні інструменти: авторську, креативну та кухню ф'южн спрямування, в останні роки – молекулярну; високоякісне спеціалізоване та поліфункціональне устаткування; висококласні посуд та аксесуари сервірування; сучасний дизайн; музичне обслуговування, в тому числі шоу-програми, пропонують послуги сомельє, фумельє, бариста, впроваджують різні дисконтні програми та інші атрактивні елементи тощо.

Послуги закладів ресторанного господарства є важливим елементом обслуговування туристів. Ця сфера в комплексі туристичних послуг швидко розвивається і в майбутньому може стати важливим сектором туристичної діяльності. Зберігаючи кращі традиції національної кухні, заклади ресторанного господарства є візитною карткою гостинності кожного міста та й усієї України, популярною формою проведення дозвілля та спілкування, ознакою престижу і добробуту.

У підручнику аналізуються етапи становлення й розвитку ресторанного господарства у світі та Україні, охарактеризовані

сучасний стан галузі в державі, проблеми і перспективи розвитку ресторанного господарства. Описані основні підходи до класифікації підприємств ресторанного господарства, їх типи та коротка характеристика, узагальнено світовий досвід управління підприємствами ресторанного господарства.

Увагу зосереджено на засадах організації технологічного процесу надання послуг харчування, а саме: на стадіях технологічного процесу виробництва продукції в закладах ресторанного господарства, принципах складання рецептур на продукцію ресторанного господарства, загальній характеристиці продукції підприємств ресторанного господарства.

Висвітлено питання організації та структури виробництва підприємств ресторанного господарства; організації процесів обслуговування, а також особливості обслуговування туристів.

У підручнику вміщено запитання для самоконтролю, значний додатковий і довідковий матеріал, покликаний допомогти якнайповніше з'ясувати сутність ресторанного господарства у світі і в Україні.

Видання призначене для студентів вищих навчальних закладів і фахівців ресторанного бізнесу.

1 ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ ЗАКЛАДІВ 1. РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Виникнення перших закладів харчування

Заклади харчування – праобрази сучасних ресторанів, – відомі віддавна. Згадки про подібні підприємства – таверни – містять стародавні манускрипти, зокрема Кодекс царя Вавилонії Хамурапі, написаний близько 1700 р. до н. е.

У Стародавній Греції вже в I тис. до н. е. таверни були невід'ємною складовою суспільного життя. Насамперед вони були призначені для надання послуг харчування. Дещо пізніше, з розвитком торгівлі, з'явився такий тип підприємств, як постоялі двори. Найбільш розгалужена мережа постоялих дворів була створена на території Римської імперії. Постоялі двори розташовувались уздовж головних доріг, у містах і селах, на відстані 25 миль (40,225 км) один від одного. Послуги у таких закладах надавались за класовою ознакою: ні купці, ані інші відвідувачі – представники простих станів – не могли харчуватися разом з державними службовцями чи урядовими гінцями. Ця обставина вплинула на якість та асортимент послуг: і таверни, і постоялі двори, призначені для обслуговування населення нижчих станів, надавали мінімальні послуги харчування та розміщення.

Розвитку закладів харчування сприяло поживавлення торговельних зв'язків з країнами Близького Сходу та Азії, зокрема, в тих регіонах, територією яких пролягали важливі торговельні шляхи і пересувались каравани. На відпочинок каравани зупинялись у караван-сараях, відомих з II–I тис. до н. е. Особливого поширення вони набули в середньовіччя, у IX–XV ст. Відстань між караван-сараями зазвичай становила 30–40 км, що відповідало денному переходу каравана.

У середньовічній Османській імперії, від Кавказу на півночі до Середземномор'я на півдні, діяла розгалужена мережа караван-сараїв. Найзахідніші караван-сараї були розташовані поблизу су-

часної Шкодри в Албанії і навіть біля озера Врана (сучасна Хорватія), а найсхідніші – в Афганістані.

У караван-сараях, можна було не лише попоїсти чи переночувати. Тут були лазні, пункти обміну грошових знаків і торгівлі тощо.

Після падіння Римської імперії 476 р. в розвитку підприємств харчування розпочався новий період.

Вагомим чинником розвитку підприємств середньовіччя були релігійні традиції. В цей час помітно збільшується кількість паломників, ночівлю та харчування для яких організовували монастирі. Подібні функції здійснювали й інші заклади. Так, за наказом імператора Карла Великого (742–814), були створені спеціальні будинки для відпочинку паломників. Тут можна було скористатися послугами цирюльника, шевця, отримати безкоштовно хліб, фрукти, горіхи тощо.

Безкоштовні послуги монастирів гальмували розвиток приватних підприємств. В Англії поштовхом до розвитку постійних дворів і таверн стала секуляризація монастирів у період пізнього Середньовіччя. Мандрівники вже не могли розраховувати на безкоштовні послуги розміщення та харчування і вимушені були звертатися до приватних постійних дворів.

У XII – XIII ст. постоялі, або гостинні, двори з'являються на території Київської Русі. Вони були призначені для всіх категорій населення і початково мали вигляд прямокутного майдану, обнесеного кам'яними чи дерев'яними приміщеннями, об'єднаними критими галереями. Тут можна було розмістити коней і транспортні засоби відвідувачів, тобто пропонувалися послуги “постою”. У містах та інших поселеннях віддавна відкривалися корчми, куди приходили не тільки поїсти і випити чогось міцного, там засідали земські суди, оголошувалися людям найважливіші новини. В деяких регіонах корчми називали шинками, що фактично були аналогами сучасних ресторанів. У плануванні корчма найчастіше складалась з двох чітко розділених частин: приміщень для харчування і для ночівлі. Для харчування призначались дві кімнати: в одній був шинок з прилавками, в іншій – один або декілька масивних столів, тут відвідувачі могли відпочивати і розважатись. Роботу корчмарів шляхетні міщани вважали непристойною, тому її традиційно виконували люди неукраїнського походження – євреї, вірмени, греки тощо. Корчмарі мали чималі доходи і сплачували податки. Майже

в кожному місті була, щонайменше, одна корчма, а десь - і по дві, і по чотири. Спочатку корчми були вільними установами і лише з часом стали князівськими, казенними, тоді стали з'являтися і таємні.

Ще одним закладом харчування, в якому подавали насамперед алкогольні напої, були кнайпи. Цей аналог кафе або невеликого ресторану набув особливого поширення у Галичині, зокрема, у Львові.

На території Московського царства Іван IV заборонив продавати горілку, а пити її дозволив тільки опричникам і для цього наказав побудувати особливий будинок, який назвали “кабак”. Цю назву згодом замінили на “питний будинок”. У багатьох таких будинках, окрім міцних напоїв, продавалися закуски, гарячі страви, різні юшки, пироги і чай, а до чаю – варення та різні солодощі. На зміну питним будинкам і шинкам пізніше, у XVIII ст., прийшли трактири, які відігравали провідну роль у забезпеченні населення їжею і напоями як у містах, так і в сільській місцевості. Трактири поділялися на заклади, які пропонували кімнати та харчування, та на заклади, що пропонували лише харчування та напої. Отже, трактирними закладами вважалися: безпосередньо трактири, ресторації, харчевні, буфети при театрах, балаганах, на пароплавах, в клубах, публічних закладах; фруктові лавки.

У XV ст. постійні двори створювались при “ямах” – поштових станціях, які знаходились одна від одної на відстані кінного переходу. Послуги розміщення та харчування доповнювали послуги перевезення, якими займалася “ямська служба”.

У XVI – першій половині XVII ст. одним із торговельних центрів Східної Європи був Київ. Через нього проходили купецькі каравани з Польщі, Кримського ханства, Туреччини, Молдови, Греції, Угорщини, інших країн Західної Європи, що прямували до Московської держави. Українські купці мали право безмитної торгівлі в прикордонних містах Московії. Для них створювались спеціальні гостинні двори. На чумацьких і торговельних шляхах України здавались в оренду корчми, що не тільки провадили торгівлю алкогольними напоями, а й слугували місцем ночівлі для подорожніх.

У другій половині XVII ст., коли “козацька християнська республіка” знаходилась на острові Чортомлик, на її території, поблизу порту, височів “Грецький дім” – приміщення для іноземних посланців і купців. Запорізька Січ сама провадила жваву торгівлю, а

також слугувала транзитним пунктом у торгівлі всіх українських земель і Московської держави з країнами Сходу.

Крім того, Київ став одним із центрів паломництва, що зумовило потребу у місцях харчування для прочан, до яких в Україні ставилися з особливою повагою. Миряни вважали за честь прийняти їх на ночівлю, пригостити, дати харчів на дорогу. Паломники мали захист при церквах і монастирях, де їм відводили спеціальні помешкання, облаштовували гостинні двори.

Постоялі двори вздовж доріг проіснували до середини XIX ст. і припинили своє існування з виникненням і поширенням залізниць.

1.2. Розвиток кулінарного мистецтва

Найвагоміший внесок у розвиток кулінарії зробили античні народи – стародавні греки та римляни. Уже у III ст. до н. е. у Римі існували кулінарні школи. Як свідчили давньоримські історики, кухарем і лікарем у той час була чи не кожна освічена людина.

Протягом 2500 років людство поступово удосконалювало як свої смаки, так і тонкощі технології приготування їжі. Прикладом може слугувати європейська кухня, стрімкий розквіт якої припадає на епоху середніх віків і більш пізній період. Першими свою кулінарну майстерність продемонстрували італійці. З другої половини XIV ст. центр кулінарного мистецтва Європи перемістився з Італії до Франції. Вміння готувати смачну їжу у Франції отримало потужну державну підтримку. Кулінарні рецепти багатьох страв створювались спочатку в домашніх умовах, а потім удосконалювалися кухарями королів, аристократів.

У 1375 р. головний кухар французького короля Карла V Гійом Тірель написав (в одному примірнику) першу кулінарну книгу. Цей епізод став значущим у розвитку кулінарного мистецтва і означав, що національна кухня досягла такого рівня розвитку, за якого постала потреба її кодифікувати, узагальнити і сформулювати основні принципи, що дасть можливість розвивати ремесло.

В Італії перша кулінарна книга під назвою “Доброчесні втіхи” з’явилася тільки у 1470 р. Написали її монахи латинською мовою.

Перша кулінарна книга в Англії була видана 1508 р. Перша кулінарна книга в США з'явилась 1742 р. Це було перевидання англійської книги Елізи Сміт "Повна книга домогосподарки". У 1798 р. побачила світ кулінарна книга американського автора Амелії Сіммонс "Американська кухня".

У 1779 р. в Росії була видана перша кулінарна книга "Короткі кулінарні нотатки" Сергія Друковцева. Особливе зацікавлення викликав "Словник кухарський" Василя Левшина, виданий 1795 р., в якому, окрім рецептів французької, німецької, голландської, англійської кухонь, були зібрані 225 рецептів народних української та російської кухонь.

Несприятливою для розвитку українського кулінарного мистецтва була мода на кухарів-французів. Оскільки більшість страв української кухні, на відміну від страв інших кухонь, відзначається складною рецептурою і комбінованими способами приготування, рецептури і способи приготування багатьох страв зазнали змін, через що погіршилися і їх смакові якості.

До середини XIX ст. в ресторанах подавали відразу всі замовлені страви. У 30-х роках XIX ст. Францію відвідав російський князь Олександр Куракін, який запропонував подавати страви почергово, в порядку їх розташування в меню. В сучасних ресторанах така система є найпопулярнішою.

1.3. Виникнення нових закладів харчування у XVI – на початку XX ст.

До XVI ст. відносять відкриття принципово нових закладів, які називали кав'ярнями. Їх появі сприяло поширення таких екзотичних напоїв, як кава і чай. У країнах Середнього Сходу чоловіки збиралися у кав'ярнях, щоб поспілкуватися, випити кави або чаю, покурити кальян, також грали в шахи, нарди або ж слухали музику і цікавих оповідачів. Перша така кав'ярня відкрилася в Дамаску 1530 р., згодом – у Каїрі, а перша кав'ярня на території Європи з'явилась у Стамбулі 1554 р.

З середини XVII ст. кава, а з нею і кав'ярні, з'являється в Європі. Кав'ярні швидко набули популярності спочатку серед торговців, а пізніше – й серед інших верств населення.

Засновником першої віденської кав'ярні був українець Юрій-Франц Кульчицький, учасник оборони Відня. Як винагороду за порятунком міста він отримав усі полишені турками запаси кави. Згодом за прикладом столиці Австрії кав'ярні відкрилися в інших містах Австро-Угорщини: Празі, Будапешті, Львові, Трієсті. Постійними відвідувачами цих закладів стали вчені, філософи, митці. Мистецтво заварювання кави мало певні особливості й вимагало відповідних знань і умінь. У заможніших родинах утвердився звичай тримати служницю-каварку, яка винятково варила цей напій.

У великих містах кількість кав'ярень сягала кількох десятків. Власницею першої кав'ярні в Англії була гречанка Паскуа Розе. В Парижі перша кав'ярня була відкрита у 1672 р. на площі Сен-Жермен. Її власником був вірменин Паскаль. Уже 1739 р. у Лондоні налічувалась 551 кав'ярня. Відвідувачів однієї кав'ярні, як правило, об'єднували спільні інтереси, здебільшого професійні.

Перша кав'ярня в Україні та Речі Посполитій з'явилась 1672 р. в Кам'янці-Подільському. До Львова мода на каву прийшла у XVIII ст. Пити каву було прийнято з молоком і цукром, з "філіжанок", а подавали її в "імбрику" (кавнику). Обидва слова турецького походження – від "фільджан" та "ебрек".

Німецький мандрівник Коль, який у 1841 р. побував у Львові, дивувався великій кількості кав'ярень і цукерень, стверджував, що львівські кав'ярні кращі та елегантніші, ніж у Дрездені чи інших німецьких містах такої ж величини.

Як правило, кав'ярні збирали навколо себе людей якогось одного фаху. Найдавнішою і найулюбленішою кав'ярнею львів'ян була і є "Віденська кав'ярня". На відміну від інших подібних закладів, тут збиралися представники найрізноманітніших сфер і професій. Любили сюди приходити політики, науковці, юристи, актори тощо. Назва кав'ярні не була випадковою: вона підкреслювала особливий австрійський стиль. У таких закладах на перше місце ставилась атмосфера, адже відвідувачі проводили тут досить багато часу.

Видатний український письменник, критик, перекладач, етнограф, історик, краєзнавець Іван Франко, який сорок із шістдесяти років прожив у Львові, часто заходив до "Віденської" – на каву, щоб почитати газети. І хоч він уникав товариства, всі, хто хотів з ним побачитись, знали, що пополудні його можна знайти саме тут. "Ця щоденна полуднева порція газет, – згадував видатний український

історик, громадсько-політичний діяч Михайло Грушевський, – була необхідним, як хліб, елементом його життя: як фаховий газетяр він прочитував їх у великій кількості, і се стало його другою натурою”.

Другою з найдавніших кав'ярень, після “Віденської”, була “Центральна”, розташована на площі Галицькій. У кав'ярні була бібліотека з найбільшою кількістю часописів різними мовами. Її відвідували переважно урядовці.

Особливістю вітчизняних кав'ярень було те, що вони мали помпезні назви: “Імперіал”, “Роял”, “Гранд”. Натомість паризькі кав'ярні, які переважно розташовувалися на кінцевій зупинці трамваю чи автобуса, мали скромніші назви: “Під автобусом”, “Під трамваем”, “Все йде чудово”, “На хвильку”.

Розквіт кав'ярень припадає на перше десятиліття XX ст. Так, 1906 р. у Львові було 25 кав'ярень, 1911 р. – 46. На зміну віденському типу кав'ярні прийшов варшавський, що характеризувався більшою увагою до інтер'єру.

Росії мода на каву дісталася тільки у XIX ст. Першими її підхопили літературні салони Петербурга і Москви. Типово російськими закладами харчування були чайні, що виникли в XIX ст. у Тверській губернії. Переважно їх відкривали на робітничих околицях, поблизу ринків і зупинок візників. Чайні, що відігравали роль громадських осередків, де можна було тверезо і цікаво провести час за розмовами і читанням газет, були більше характерні для Москви, а кав'ярнями, в яких було прийнято “їсти” каву, славився Петербург, що, радше, пояснюється близькістю до європейської культури.

До XVI ст. відносять і появу ресторанів. У 1553 р. в Парижі було відкрито перший ресторан “Тур д'Аржан”. Сам термін “ресторан” увійшов в обіг значно пізніше, в другій половині XVIII ст. Слово *restaurant* походить від французького *restaurer*, що означає “реставрувати, відновлювати”. Раніше так називали суп, – головну страву цілодобової таверни Буланже, якого вважають “батьком сучасного ресторану”. Він відомий тим, що в 1767 р. виграв у Верховному суді справу проти гільдії постачальників продуктів харчування, яка володіла монополією на м'ясні страви. Буланже першим запропонував клієнтам широкий асортимент страв.

З 1800 р. почали переймати у своїх сусідів концепцію ресторану англійці. Англійські ресторани вирізнялися вишуканими стравами, високим рівнем обслуговування та внутрішнім оформленням.

У 1571 р. у Франції вперше було розроблено перелік страв до свята при дворі Карла IX. Оскільки це було епізодичне явище, то назви “меню” воно ще не отримало. Справжнє і постійне меню стали розробляти лише через сто років, у 60-х роках XVII ст. на палацовій кухні короля Людовика XIV. Це були картки з цупкого паперу зі списком страв, які подавалися королю. За межі палацових кухонь меню вийшло значно пізніше і стало використовуватися:

- як загальний список страв, які готувалися в ресторані чи кафе;
- перелік страв на певний період часу (від одного дня до одного року).

З другої половини XIX ст. меню стало означати перелік закусок, страв для конкретних сніданків, обідів або вечерів на будь-яких підприємствах харчування. Вони змінювалися через день, тиждень, місяць або рік. Отже, з другої половини XIX ст. стало використовуватися меню “а ля карт” (a la carte) і клієнти отримали можливість обирати із запропонованого списку будь-яку страву на свій смак.

На межі XVIII–XIX ст. кулінарне мистецтво та організація ресторанної справи у Франції сягнули високого рівня розвитку. Визначними майстрами кулінарної справи того часу були Антонін Карем, Урбан Дюбуа, Еміль Бернар, Жорж Агюст Ескоф'є.

У виданій 1830 р. п'ятитомній монографії “Кулінарне мистецтво XIX століття” Антонін Карем узагальнив досвід французьких кухарів і кулінарів того часу. Він створив Кулінарну академію, займався удосконаленням техніки обслуговування відвідувачів, розробив правила організації буфетів як методу обслуговування. Карем уклав також власну класифікацію соусів, приготування яких і сьогодні вважається мистецтвом.

Метри французької кухні Урбан Дюбуа та Еміль Бернар удосконаливали свою діяльність при російському царському дворі. Саме вони запровадили техніку прискореного сервірування, завдяки якій страви не встигали охолонути перш ніж їх почнуть їсти. Таке сервірування називалось “обслуговуванням по-російськи”. І Дюбуа, і Бернар запропонували різні методи спрощення процесу обслуговування відвідувачів. Своїми кулінарними рецептами вони поділилися в книгах “Класичні страви”, “Вишукані страви”, “Страви народів світу”.

Справжню революцію в організації ресторанної справи здійснив Жорж Агюст Ескоф'є (1847–1935). З його іменем пов'язане

відкриття ресторанів у готелях “Савой”, “Картон” у Лондоні, “Гранд-готель” у Римі, “Рітц” у Парижі, “Рітц Картон” у Нью-Йорку. Ескоффе розробив концепцію ресторанного обслуговування на палубах кораблів, яка передбачала добір і навчання персоналу, і впровадив її на теплоходах “Америка” та “Імператор” компанії “Глобал Американ Лайн”. При організації виробничих процесів на кухні він застосував наукові принципи: чітко визначив структуру кухонної бригади, функції, ієрархію та службові стосунки. Весь кухонний персонал, від шеф-кухаря до учня, повинен був виконувати роботу згідно з переліком посадових обов’язків, що були чітко сформульовані. У виданій ним “Книзі меню” кожне меню супроводжується таблицею розподілу щоденних обов’язків.

Жорж Агюст Ескоффе сформулював лозунг, який актуальний і для сучасної ресторанної справи: “Задовільнити клієнта або його втратити, третього не існує”.

У XIX ст. знову стали відкриватися школи кулінарного мистецтва. Перша з них – “Національна тренувальна школа для кухарів”, – з’явилася в Англії попри те, що, як відомо, британці не дуже прискіпливо ставляться до вибору їжі. Відкриття школи, ймовірно, було зумовлене економічними причинами: розширенням мережі маленьких кафе і ресторанчиків. Кулінарна школа, відкрита в Парижі 1891 р., мала два відділення: жіноче і чоловіче. Жінок безкоштовно навчали, як провадити домашнє господарство. Для чоловіків навчання було платним – вони опановували секрети професійної кулінарії. Їм викладали також історію кухарського мистецтва, ботаніку, ліплення, малювання.

Найдорожчим рестораном Києва наприкінці XIX ст. був ресторан при готелі “Метрополь”, який належав купцеві Дьякову. Престижними вважались ресторани при готелях “Бель-Вю”, “Европейская”, “Гранд-Отель”, “Континенталь”. Користувались популярністю, але не були надто дорогими ресторани при готелях “Орион”, “Древняя Русь” і “Марсель”. Добрий обід тут коштував 30-40 коп.

Порція кави в кав’ярнях на Хрещатику коштувала 20 коп., у фірмових кав’ярнях “Варшавская” на Лютеранській і “Швейцарская” на Прорізній — 25 коп.

З 80-х років XIX ст. одним з кращих ресторанів Львова був “Атлас”, першим власником якого був М.Атласс – відомий виробник горілки. Сюди приходили відомі в місті люди, тут відбувались концерти, літературні вечори, виставки картин.

Дещо пізніше ніж у Європі заклади харчування з'явилися у США. Перші постійні двори тут виникли лише 1607 р. Одна з перших таверн була відкрита в Бостоні 1634 р. В 1642 р. в Нью-Йорку, який тоді називався Новим Амстердамом, таверну відкрили голландські переселенці. Відтоді таверни стали центрами життя громади. Вони процвітали не тільки в містах, а і вздовж великих доріг, зокрема, на перехрестях.

Європейські переселенці привезли з собою досвід організації постійних дворів і таверн, який накопичували століттями. Проте перші американські заклади харчування дещо відрізнялися від європейських. Так, при розміщенні людей тут не було дискримінації за класовою приналежністю чи майновим станом. На відміну від європейських підприємств, які багато в чому виконували соціальну функцію, американські таверни від самого початку свого існування мали комерційну спрямованість.

Вважають, що першим рестораном у США був відкритий 1831 р. в Нью-Йорку ресторан “Дельмоніко”. Згодом ця назва стала синонімом вишуканої їжі та бездоганного обслуговування.

На розвиток ресторанної справи у США того часу помітно вплинули французькі кулінарні традиції. До 1852 р. кожен першокласний американський готель мав свого французького шеф-кухаря. Меню також традиційно друкувалось французькою мовою, що дратувало англомовних відвідувачів. Завдяки Джону Дельмоніко, одному з власників ресторанів “Дельмоніко”, вперше було запропоноване двомовне меню, в якому назви страв французькою та англійською мовами розташовувались одна навпроти іншої. Згодом ця традиція поширилась у всьому світі.

1.4. Сучасні тенденції розвитку ресторанного господарства у світі та Україні

В останні десятиліття в розвитку закладів ресторанного господарства окреслилися такі тенденції:

- формування нових напрямів сучасної кулінарії;
- поглиблення спеціалізації ресторанів;
- створення міжнародних ресторанних ланцюгів;

- удосконалення форм праці та впровадження досягнень науково-технічного прогресу.

Новими напрямками сучасної кулінарії є *фьюжн* і *молекулярна кулінарія*.

У перекладі з англійської мови “фьюжн” означає “злиття, сплав”. У кулінарії напряму гармонійно поєднуються смаки, стилі, традицій Сходу і Заходу, старого і нового; екзотичні інгредієнти вміло замінюються місцевими продуктами, а чужі кулінарні традиції адаптуються до звичних місцевих смаків. Часто за стиль фьюжн приймають або видають навмисне включення до складу страви непоєднуваних інгредієнтів, наприклад, пельмені з горіхами або м’ясо, замариноване в міцній каві. При приготуванні страв за рецептами фьюжн не можна використовувати, наприклад, майонез. Його замінюють різноманітними оліями: кукурудзяною, соняшниковою, оливковою. Також активно використовують різноманітні прянощі: кінзу, м’яту, базилік, корицю, цедру апельсина або лимона.

Батьківщина цього напрямку – США. Сьогодні кухня в стилі фьюжн поширена у всьому світі.

Засновником молекулярної кулінарії вважають професора фізики Оксфордського університету Ерве Тіса, який на початку 90-х років XX ст. запропонував незвичне поєднання хімії та кулінарії. Він склав молекулярні формули всіх французьких соусів.

Найвідомішим практиком і популяризатором молекулярної кухні став шеф-кухар Хестон Блюменталь – засновник і власник одного з найкращих ресторанів світу The Fat Duck (“Масна качка”) у Великій Британії. Серед послідовників нового вчення й такі відомі кухарі, як Ферран Адрія (ресторан El Bulli, Іспанія), П’єр Ганьєр (ресторан Pierre Gagnaire, Франція), Мішель Брас (ресторан Michel Bras, Франція) і Анатолій Комм (ресторан Anatoly Komm, Росія).

Суть молекулярної кулінарії полягає в тому, що в процесі приготування використовуються новітні технології і досягнення молекулярної хімії, що дає можливість отримати страви незвичної консистенції та оригінальних смакових якостей. Головні прийоми цієї кухні: обробка продуктів рідким азотом, емульсифікація (змішування нерозчинних речовин), сферифікація (створення рідких сфер), желювання, карбонізація або збагачення вуглекислотою, вакуумна дистиляція. Особливістю молекулярної кулінарії є те, що завдяки їй можна суттєво розширити смакові якості продукту.

Останнім часом поряд з традиційними повносервісними ресторанами з'явилися спеціалізовані підприємства зі скороченим набором пропонованих послуг і страв. Спеціалізація їх може бути різноманітною. Ресторани можуть спеціалізуватися, як правило, на приготуванні національних страв, вечерь, сніданків. Поширення набувають ресторани швидкого обслуговування, які спеціалізуються на гамбургерах і смаженій картоплі (McDonald's), піці (Pizza Hut, Domino, Little Caesar), біфштексах (Sizzler), морепродуктах (Red Lobster), сендвічах (Subway). Особливо актуальними є тематичні ресторани: Дикий Захід, рок-н-рол, футбол, літаки тощо. Переважно вони пропонують обмежену кількість страв, але зосереджуються на створенні відповідного настрою та атмосфери.

Поглиблення спеціалізації закладів ресторанного господарства пов'язане зі створенням міжнародних ланцюгів, які відіграють важливу роль у розробці і просуванні високих стандартів обслуговування. Однією з перших на український ринок у 90-х роках XX ст. прийшла міжнародна мережа фаст фуд "McDonalds".

Іноземні системи дали поштовх для розвитку національних систем на основі франчайзингу. Одним з перших таких проєктів стало створення мереж національних ресторанів швидкого харчування "Швидко", "Мак Смак", "Домашня кухня", "Пузата хата". Перша з них була відкрита 1999 р. у Києві.

У деяких регіонах України з'явилися свої оригінальні підприємства, наприклад "Домашній кухар" (Черкаси), "Жарю парю" (Одеса), мережа ресторанів "XXI століття" в Києві. Для удосконалення вітчизняних франчайзингових систем і підтримання стабільного рівня якості необхідно створити мережу підприємств або зміцнити зв'язки з вітчизняними господарствами і комбінатами харчування. Так, більшість українських компаній ресторанного харчування використовує 90% вітчизняних продуктів, а компанія "McDonalds" знайшла в Україні сировину, що відповідає американським стандартам, здійснює її переробку і виготовляє продукцію, утримуючи відносно низькі ціни.

Останніми роками в ресторанному бізнесі формується новий напрям – демократичні ресторани, що поєднує в собі "швидкі" технології фаст фуду і якість національної (або змішаної) кухні, що потребують індивідуального підходу.

"Фрі фло", або free flow, означає "вільний рух". Стосовно підприємств ресторанного господарства – це вільний рух як відвідувачів,

так і їжі. Ознаки таких підприємств – приготування страв у присутності гостей, відсутність офіціантів, відкрита кухня, багатий асортимент. Ця демократична концепція ресторанного обслуговування характерна для мереж “Автогриль” (Італія), “Казино” (Франція), “Лідо” (Латвія), ресторанів “Граблі”, “Му-му” (Росія).

Суть концепції “фрі фло” полягає в максимальній демократичності стосунків з гостями. Вона дає можливість відвідувачам самостійно обрати місце, комфортно розміститися, почуватися невимушено. Все це забезпечується поєднанням “відокремлених островів”: кавового, пивного, лінії гарячих страв, а також системи самообслуговування з обслуговуванням офіціантами. Звичайно ж, “швидкий” обід у кілька разів дешевший за ресторанний, однак популярність закладу визначається його атмосферою та якістю продукції.

Як свідчить світова практика, демократичні ресторани – доволі динамічний сегмент ресторанного ринку. Основні споживачі таких підприємств – люди середнього класу. З одного боку, в розвинених країнах споживання їжі переноситься в ресторани через брак вільного часу, з іншого – завдяки новим технологіям і високій конкуренції демократичні підприємства стають доступними дедалі більшій кількості людей.

Частина демократичних ресторанів об’єднана в мережі, на недорогих ресторанах спеціалізуються компанії, що вже мають практику реалізації різних концепцій (“Планета Суші”, “Патіо-Піца”, T.G.I. Fridays). Мережа “Якиторія” прийшла до нас з Росії, а компанія “XXI століття” відкрила мережу національних ресторанів швидкого харчування “Швидко”. Нині ця мережа підприємств дуже популярна в Києві. Усі салати і напівфабрикати готують на центральній кухні, а потім розвозять їх по ресторанах мережі. У закладах мережі “Якиторія” через специфіку японської кухні страви готують безпосередньо в ресторані, а всі кухарі попередньо проходять тренінги.

Серед звичайних закладів ресторанного господарства є такі, що привертають увагу своєю оригінальністю. Так, на Мальдівських островах є маленький ресторанчик, в якому одночасно можуть розміститися всього лише 14 осіб. Оригінальність цього ресторану полягає в тому, що він знаходиться на глибині 5 метрів, його стіни і стеля виконані з прозорого матеріалу.

Ресторан у Дубаї розмістили в капсулі, що піднімається на висоту 50 метрів. Ресторан розрахований на 22 відвідувачів, яких об-

слуговують 6 офіціантів. З метою безпеки відвідувачі пристебнуті до столу і крісла-раковини.

На Тайвані є ресторан, де всі елементи інтер'єру виконані у формі унітазу, дизайн страв і посуду відповідають також цій тематиці. Відвідувачам одного з новозеландських ресторанів пропонують посидіти на секвої висотою 60 метрів.

В Україні чимало ресторанів і кафе, які радують відвідувачів не лише гарною кухнею, а й цікавими інтер'єрами. Але безумовним лідером за кількістю та, мабуть, і за якістю концептуальних закладів ресторанного господарства є Львів.

У Львові є багато нових ресторанів незвичних форматів, за порукою успіху яких є проривна ідея з чітким бізнес-планом. Підприємства вже через місяць після відкриття повинні давати прибуток. Прикладом таких закладів є “Криївка”, “Мазох-кафе”, “Старий трамвай”. Для останнього спеціально викупили призначену для брухту колісну базу старого трамвая, за старими світлинами відновили і збудували вагончик. Ідейно “Криївка” пов'язана з історією УПА, а “Мазох-кафе” – з еротичною тематикою. У сюжеті CNN “Мазох-кафе” назвали одним з найбільш незвичних закладів світу.

Цей напрям розвитку ресторанної справи є перспективним для всіх великих міст України, історія яких сповнена цікавих фактів і легенд про місцевих героїв.

Позитивні наслідки розвитку ресторанного господарства в Україні:

- дає істотну економію суспільної праці завдяки раціональнішому використанню техніки, сировини, матеріалів;
- надає відвідувачам протягом робочого дня гарячу їжу, що підвищує їх працездатність, зміцнює здоров'я;
- дає можливість організації збалансованого раціонального харчування в дитячих і навчальних закладах.

Ресторанне господарство України одним із перших перейшло на ринкові відносини. Після приватизації підприємств змінилася організаційно-правова основа системи ресторанного господарства, почала діяти велика кількість приватних підприємств.

Підприємства ресторанного господарства є переважно комерційними (ресторани, шашличні, вареничні, піцерії, бістро тощо), але водночас розвивається і громадське харчування: ідальні при виробничих підприємствах, вищих і загальноосвітніх навчальних

зкладах. З'являються комбінати, фірми, які виконують функції організації громадського харчування.

Невід'ємною складовою ринкової економіки є *конкуренція*. Оскільки у відвідувачів з'являється можливість вибору, основними завданнями кожного підприємства є поліпшення якості продукції і послуг, що надаються. Запорукою успішної діяльності підприємства є якість наданих послуг, які повинні:

- чітко відповідати певним потребам;
- задовольняти вимоги споживача;
- відповідати чинним стандартам і технічним умовам;
- відповідати чинному законодавству та іншим вимогам суспільства;
- надаватися споживачу за конкурентоспроможними цінами;
- забезпечувати отримання прибутку.

Для досягнення поставлених цілей підприємство має враховувати також усі технічні, адміністративні і людські чинники, які впливають на якість продукції та її безпеку і у сукупності творять систему якості. Така система охоплює багато сегментів. Вона включає відповідальність керівництва, закупівлю сировини і продуктів, розробку нових видів продукції, управління виробництвом, контроль, ідентифікацію послуги і продукції, попередження неправильних дій, керування процесами обслуговування, статистичні методи, безпеку продукції, маркетинг, підготовку кадрів.

Інтереси громадян нашої держави – споживачів покликані захистити такі закони України і підзаконні акти: “Про захист прав споживачів” (від 15.12.1993 р. № 3682- XII); “Про стандартизацію” (від 17.05.2001 р. №2407-111); “Про безпечність і якість харчових продуктів” (від 23.12.1997 р. №771); “Про підтвердження відповідності” (від 17.05.2001 р. № 2406 III); Декрет КМУ “Про стандартизацію і сертифікацію” (від 10.05.1993 р. №46-93); “Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства” (Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002р. №219); Санітарні правила для підприємств ресторанного Господарства, включаючи кондитерські цехи і підприємства, які виробляють м'яке морозиво (затверджені Мінохоронздоров'я і Мінторгом СРСР 19.03.1991 р. № 5777-91). Ці закони і нормативні акти захищають права споживачів на безпечну, якісну продукцію і послуги, які водночас повинні бути безпечними для навколишньо-

го середовища. Ними в своїй роботі послуговуються підприємства ресторанного господарства.

Відповідно до Переліку продукції, яка підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, затвердженого наказом Державного комітету стандартизації, метрології і сертифікації України (від 30.08.2002 р. № 498), вимагається підтвердження відповідності "Готельні послуги і послуги харчування, що надаються суб'єктам туристичної діяльності". Третя сторона (орган сертифікації) дає письмове підтвердження того, що процес, продукція або послуга відповідають встановленим державою вимогам.

Основою із сертифікації в ресторанному бізнесі слугують такі стандарти:

- ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства (сертифікація);
- ГОСТ 3390-95 "Громадське харчування. Кулінарна продукція, яка реалізується населенню";
- ГОСТ 30523-97 "Послуги ресторанного господарства. Загальні вимоги";
- ГОСТ 30524-97 "Громадське харчування. Вимоги до обслуговуючого персоналу".

Сертифікації послуг ресторанного господарства передують перевірки якості надання послуг, умов роботи виробництва, обслуговування.

У ресторанному господарстві також важливими є удосконалення форм і розподіл праці, впровадження досягнень науково-технічного прогресу. До суспільних форм розподілу праці на підприємствах ресторанного господарства належать процеси концентрації, спеціалізації та кооперації.

Концентрація виробництва передбачає зосередження засобів виробництва і робочої сили на великих підприємствах, таких як заготівельні для централізованого виробництва напівфабрикатів високого ступеня готовності, кулінарних і кондитерських виробів з подальшим постачанням їх на інші підприємства. Як свідчить світовий досвід, перспективним напрямом є розвиток соціального харчування: централізоване виробництво, використання новітніх технологій для забезпечення готовою продукцією робітників, дітей, школярів, студентів, людей похилого віку, з урахуванням фізіологічних потреб кожної соціальної групи.

Під *спеціалізацією* виробництва розуміють зосередження діяльності підприємства на випуску і реалізації певного асортименту виробів або на виконанні певних стадій технологічного процесу. Розрізняють два види спеціалізації: предметну і технологічну (стадійну).

Предметна спеціалізація підприємств розвивається за такими напрямками:

- організація харчування окремих контингентів споживачів залежно від особливостей їх роботи і навчання;
- організація харчування споживачів, які потребують дієтичного та лікувального харчування;
- виробництво страв національної кухні і міжнародної кухні;
- виробництво кулінарних виробів з одного виду сировини (вегетаріанські їдальні, кафе-молочні, рибні підприємства);
- виробництво вузького асортименту страв у вареничних, шашличних, чебуречних тощо.

Технологічна спеціалізація полягає в розділенні процесу виробництва продукції на дві стадії: механічна обробка сировини і приготування напівфабрикатів на заготівельних і промислових підприємствах, а також виготовлення готової продукції на доготівельних підприємствах. Технологічна спеціалізація тісно пов'язана з концентрацією виробництва.

Кооперація – форма виробничих зв'язків між підприємствами, які спільно виготовляють певну продукцію. Кооперація може бути *внутрішньогалузевою*, наприклад, між заготівельними і доготівельними підприємствами. Прикладом такої кооперації є комбінати харчування, фірми шкільного і студентського харчування.

Міжгалузева кооперація – це кооперація між підприємствами різних галузей, наприклад, між підприємствами ресторанного господарства і м'ясокомбінатами, молочними комбінатами, птахофабриками та іншими промисловими підприємствами, які поставляють на підприємства харчування напівфабрикати; створення комплексних фірм.

Основні *напрями науково-технічного прогресу* на підприємствах ресторанного господарства:

- механізація процесів, застосування сучасного устаткування (механічного, теплового, холодильного). За централізованого виробництва напівфабрикатів і кулінарних виробів необхідні впровадження високопродуктивних механізмів і

машин, автоматизації виробництва; впровадження поточкових механізованих ліній для обробки овочів, приготування м'ясних і рибних напівфабрикатів. Водночас механізувати слід і малі підприємства, де частка ручної праці вагома;

- розробка прогресивної технології виробництва продукції ресторанного господарства на базі нової техніки. Необхідно розробляти та освоювати виробництво різних найменувань напівфабрикатів і виробів з картоплі, овочів, м'яса, риби, круп і сиру. Для обслуговування споживачів у робітничих, шкільних, студентських їдальнях бажано ширше застосовувати конвеєри комплектації і продажу комплексних обідів;
- збільшення обсягу виробництва найважливіших видів контрольно-касових машин і ваг;
- механізація трудомістких робіт. На великих підприємствах можна застосовувати весь комплекс засобів механізації, у тому числі механізовані мийні відділення, транспортери для збирання і доправлення посуду із залу в мийні відділення; на середніх і малих підприємствах – машини для миття столового і кухонного посуду, приладдя;
- упровадження наукової організації праці, тобто науково обґрунтованих норм праці, вивчення і застосування передового досвіду;
- упровадження комп'ютерних технологій.

Автоматизація підприємств ресторанного господарства полегшує управління всіма аспектами бізнесу, від закупівлі сировини до планування великих заходів, банкетів. Навіть для невеликих підприємств використання автоматизованих систем управління для бухгалтерського обліку виправдане.

Контрольні запитання і завдання

1. Коли виникли перші заклади харчування?
2. Як розвивались заклади харчування в Україні?
3. Які тенденції спостерігаються у сучасному ресторанному бізнесі?
4. У чому полягає принцип демократичних ресторанів?

5. Назвіть тенденції сучасної кулінарії?
6. Які види спеціалізації підприємств ресторанного господарства Ви знаєте?
7. Які види кооперації підприємств ресторанного господарства Ви знаєте?

2. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА УПРАВЛІННЯ ПІДПРИ- ЄМСТВАМИ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

2.1. Поняття ресторанного господарства та його місце в індустрії гостинності

Гостинність – одне з фундаментальних понять людської цивілізації – в наш час забезпечується такими видами економічної діяльності, як готельне і ресторанне господарство. Термін “гостинність” у науковий обіг запровадили експерти Конфедерації національних асоціацій готелів і ресторанів в Європейському Економічному співтоваристві (HOTREC), створеної у 1982 р. Гостинність з наукової точки зору, – це система заходів і порядок їх упровадження з метою задоволення найрізноманітніших побутових, господарських і культурних потреб гостей туристичних підприємств, надання низки послуг.

Гостинність – комплекс послуг з визначеними споживчими властивостями, що створює позитивний образ підприємства та поживляє попит на послуги. Для створення позитивного образу у сфері гостинності всебічно використовуються відповідні ресурси, комфортне середовище, обґрунтована стратегія та концепції гостинності. Сукупність умов гостинності в єдиному технологічному процесі потребує постійної координації та орієнтації на взаємовідносини в системі “гість – послуга – середовище гостинності”.

Середовище гостинності багато в чому визначається зовнішніми чинниками (економічними, політичними, культурними і соціальними) та взаємодією особливих чинників (ресурси гостинності, індустрія гостинності, професії гостинності). Взаємодія цих чинників спрямована на забезпечення попиту на продукцію середовища гостинності.

На підставі узагальнення вітчизняного та зарубіжного досвіду визначення сутнісних характеристик індустрії гостинності можна констатувати, що вона охоплює різні форми діяльності в сфері послуг, пов'язані з прийняттям і обслуговуванням гостей.

Отже, гостинність – це процес прийняття та обслуговування гостей. Цей процес, у широкому соціально-економічному значенні, є складовою туризму, що визначається як сукупність відносин, зв'язків і явищ, які виникають під час переміщення і перебування людей у місцях, не пов'язаних з їхнім постійним проживанням чи трудовою діяльністю.

Вагомою складовою індустрії гостинності є ресторанне господарство. Це сучасний бізнес, що швидко розвивається і набуває різних форм.

Ресторанне господарство – це вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності з надання послуг для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організації дозвілля або без нього. Суб'єкти господарювання провадять діяльність у ресторанному господарстві через підприємства (заклади) ресторанного господарства.

Заклад ресторанного господарства – це організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка провадить виробничо-торговельну діяльність: виробляє, дотворює, продає та організовує споживання продукції власного виробництва й закуплених товарів, а також надає послуги з організації дозвілля споживачів.

Головною ланкою системи обслуговування харчування туристів є підприємства ресторанного господарства.

Підприємство ресторанного господарства – це заклад (сукупність закладів), який є самостійним суб'єктом господарювання, має права юридичної особи і провадить свою діяльність з метою одержання прибутку.

Ресторанне господарство характеризується загальними ознаками, в основу яких покладено задоволення потреб людини у споживанні їжі та напоїв. До ресторанного господарства, зокрема, не належать торговельні заклади, що продають продукти харчування “на винесення” для домашнього споживання, якщо ця функція є визначальною в їх діяльності.

Однією з визначальних засад діяльності ресторанного господарства, як і всієї підприємницької сфери, є досягнення високих результатів за найменших витрат матеріальних і трудових ресурсів.

У структурі мережі закладів ресторанного господарства найвагомішою є частка кафе, закусочних, буфетів, що пояснюється стійким попитом споживачів на продукцію і послуги цих підприємств: частка їдалень перевищує 20%, барів – становить 16%, інших закладів ресторанного господарства – 7%.

2.2. Основні типи підприємств ресторанного господарства

Харчування є однією з основних послуг у технології туристичного обслуговування. Підприємства масового, чи громадського, харчування є невід'ємною складовою процесу приймання та обслуговування туристів, елементом структури індустрії гостинності. Метою діяльності будь-якого підприємства харчування є задоволення потреб людини в їжі, процес споживання якої часто збігається зі спілкуванням, вихованням, розвагами. Власні підприємства харчування мають більшість готелів. Однак є й такі, в яких послуги харчування не надаються взагалі або надаються тільки сніданки. У таких випадках туристам доводиться вдаватися до послуг прилеглих до готелю підприємств харчування або харчуватися на маршруті туру.

Єдиної класифікації підприємств харчування не існує, однак виокремлюються основні типи підприємств масового харчування, які набули поширення в багатьох країнах. *Тип підприємства ресторанного господарства* – це вид підприємства з характерними особливостями кулінарної продукції і номенклатури послуг, що надаються споживачам.

Тип закладу визначається за сукупністю загальних характерних ознак торговельно-виробничої діяльності, до яких належать:

- асортимент продукції;
- рівень обслуговування;
- номенклатура надаваних послуг;
- стан матеріально-технічної бази.

Серед послуг, що надаються споживачам на підприємствах ресторанного господарства, розрізняють такі:

- послуги харчування;
- послуги з виготовлення кулінарної продукції і кондитерських виробів;

- послуги з організації споживання та обслуговування;
- послуги з реалізації кулінарної продукції;
- послуги з організації дозвілля;
- інформаційно-консультативні послуги тощо.

Підприємства ресторанного господарства повинні дотримуватися встановлених державними стандартами, санітарними, протипожежними правилами, технологічними документами та іншими нормативними актами обов'язкових вимог до якості послуг, безпеки для життя, здоров'я людей, навколишнього середовища та майна.

До сфери ресторанного господарства належать такі типи закладів: ресторан, кафе, бар, буфет, закуочна, ідальня, кафетерій, фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домова кухня, ресторан за спеціальними замовленнями (*catering*).

Ресторан – загальнодоступне підприємство харчування, звичайно з різноманітним, широким асортиментом страв складного приготування, закусок, кондитерських, алкогольних і безалкогольних напоїв, фруктів, десертів. У ресторанах широко практикується приготування страв, закусок за індивідуальними замовленнями, а також фірмових і національних страв, передбачених у меню. Високий рівень обслуговування в ресторанах, який забезпечують кваліфіковані фахівці – кухарі, офіціанти, метрдотелі, поєднується з організацією відпочинку і розваг. Ресторани обслуговують сімейні свята, офіційні вечори, прийоми, конференції, тематичні вечори. Залежно від кількості місць існують як дуже маленькі ресторани (10—15 місць), так і великі (500 і більше місць).

Окрему групу становлять *ресторани національних кухонь*. У світі відомі італійські, китайські, японські, грецькі, турецькі, французькі, німецькі, австрійські ресторани. Крім того, є англійські, американські, ірландські, іспанські, тайські та індійські. Одні з них відомі як достатньо дешеві, інші — як дуже дорогі.

Звичайно туристи хочуть познайомитися з кухнею тієї країни, у якій перебувають. Гіди часто інформують гостей про найбільш цікаві ресторани, у тому числі національні, про найдорожчі і найдешевші. Ознайомлення з особливостями національної кухні може входити до програми поїздки. Так, у Баварії туристів знайомлять зі знаменитою баварською кухнею, яка славиться білими сосисками з кренделем, гірчицею і пивом, у Мюнхені туристів обов'язково поведуть у "Хофбройхаус" — найбільший пивний зал, у Чехії наго-

дують кнедликами, в Австрії — знаменитими на увесь світ віденським шніцелем і яблучним струделем. І, звичайно, жоден обід для туристів в Італії не обійдеться без пасти (макаронних виробів).

У США та деяких інших країнах працюють аргентинські, афганські, колумбійські, тибетські, індонезійські, ефіопські, індійські, чеські ресторани.

Останнім часом почали з'являтися ресторани з вегетаріанською кухнею чи, наприклад, кошерні ресторани, які пропонують приготовлені особливим способом страви єврейської кухні, а також екологічні ресторани.

Ресторани також відрізняються *спеціалізацією*. Наприклад, одні ресторани пропонують тільки рибні страви, інші – тільки м'ясні. Правда, у меню таких ресторанів обов'язково повинна бути хоча б одна інша страва. Ресторан може спеціалізуватися і на приготуванні однієї страви, наприклад, піци чи білих ковбасок.

Великого поширення набув досвід так званого *денного меню*, коли за порівняно невелику плату навіть у дуже гарному дорогому ресторані пропонується комплексний обід, який включає закуски чи суп (на вибір), основну страву і десерт (фабричне морозиво чи йогурт). У багатьох ресторанах Іспанії у такий обід входить склянка вина.

У структурі готельних комплексів може бути кілька ресторанів, а може не бути жодного. У великих готелях, які входять до відомих готельних ланцюгів, переважно є два ресторани — фешенебельний фірмовий і невеликий з невисоким рівнем цін на страви і напої. Ресторани при готелях обслуговують як гостей, які там проживають, так і всіх, хто бажає. Вони також організують обслуговування урочистих і офіційних прийомів, нарад, конференцій, конгресів, надають гостям інші послуги: продають сувеніри, квіти, обслуговують у готельних номерах тощо. У більшості ресторанів передбачається музична програма і проведення концертів.

Одним із видів ресторану є *ресторан-бар*. Це різновид ресторану, до складу якого входять бар, торговельний зал якого межує з торговельним залом ресторану, або барна стійка, розміщена в торговельному залі ресторану.

Окрему групу становлять *ресторани за спеціальними замовленнями (catering)* – заклади ресторанного господарства, призначені для приготування і постачання готової їжі та організації обслуговування за спеціальними замовленнями. Такі заклади мо-

жуть обслуговувати бенкети, ділові зустрічі, весілля та інші свята у залах, офісах, на природі тощо. У Міжнародному стандарті галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIS) ООН виокремлено ресторан на замовлення (carry-out restaurants), ресторан-їдальню, вагон-ресторан. Ресторан на замовлення є різновидом ресторану, який пропонує продаж виробленої ним продукції “для винесення”, як правило, з постачанням в інші місця.

Ресторан-їдальня (commissary restaurants) – це різновид ресторану, який організовує харчування в організаціях. Вагон-ресторан – різновид ресторану, який організовує харчування споживачів послуг залізничних компаній та інших організацій залізничного транспорту.

Кафе – підприємство харчування, яке пропонує гостям обмежений асортимент страв і напоїв, борошняних кондитерських виробів, кисломолочних продуктів у поєднанні з відпочинком і розвагами. У меню включаються гарячі напої (кава, чай, гарячий шоколад), холодні напої (кава глясе, молочні коктейлі), борошняні кондитерські і кулінарні вироби, гарячі страви. Наприклад, у знаменитих австрійських кафе дуже великий асортимент кави, морозива, тістечок, і водночас, як правило, віденський шніцель. Обов'язковим у меню є широкий вибір мінеральної води, соків, алкогольних напоїв, фруктів. Обслуговують відвідувачів офіціанти. Більшість готельних комплексів у своїй структурі, окрім ресторанів, часто мають невелике кафе.

Розрізняють кілька видів кафе.

Кафе-кондитерська – підприємство, яке, крім кави, реалізує різноманітний асортимент (близько 15 найменувань) кондитерських виробів. Відвідувачам пропонують свіжі газети і журнали. Приклад – знамениті паризькі кафе. Такі підприємства гарячі страви звичайно не пропонують. У деяких країнах – в Австрії та Німеччині – гарячі страви (наприклад, омлет) у кафетеріях-кондитерських можуть приготувати тільки для маленьких дітей на прохання батьків.

Кафе-морозиво – підприємство, в асортименті якого багато видів морозива, гарячі напої, фруктові-ягідні соки, мінеральна вода, спиртне (коньяк, ром, лікер, шампанське). Можливо обслуговування як за допомогою офіціанта, так і самообслуговування. У вітринах кафе, як правило, виставлені кондитерські вироби, які можна вибрати самому.

Бар – спеціалізоване підприємство швидкого обслуговування з барною стійкою, призначене для реалізації напоїв у різноманітному асортименті, десертів, солодких страв і закусок. Головне призначення бару – дати гостям можливість відпочити в затишному інтер'єрі, послухати музику чи переглянути футбольний матч. Бари можуть розташовуватися і у центрі міста, і на узбережжі, якщо йдеться про курорт.

Обслуговування в барі – це послуги з приготування і реалізації широкого асортименту напоїв, закусок, кондитерських виробів, товарів промислового виробництва, створення умов для їх споживання при барній стійці або в залі. Відвідувачів бару обслуговують метрдотелі, бармени, офіціанти, що мають спеціальну освіту і пройшли професійну підготовку.

Залежно від асортименту бари поділяються на пивні (знамениті англійські паби), *винні*, а також *коктейль-холи* і *коктейль-бари*, які різняться розмірами та обладнанням. Як правило, туристи люблять відвідувати бари. У деяких країнах, наприклад в Англії, відвідування барів може входити в турпрограму.

Буфет – спеціалізоване підприємство харчування, в якому відвідувачі можуть одержати для споживання на місці обмежений асортимент холодних закусок, бутербродів, гарячих й охолоджених напоїв, хлібобулочних і кондитерських виробів, солодких страв нескладного приготування. У буфеті реалізуються також гарячі страви нескладного приготування (котлети, сосиски). Допускається продаж упакованих продовольчих товарів “на винесення”. У готелях працюють буфети, обладнані електроплитами, холодильниками, кавоваркою, іншим сучасним устаткуванням.

Закусочна виготовляє, реалізує й організує споживання на місці різних страв і закусок нескладного приготування, бульйонів, холодних і гарячих напоїв, хлібобулочних і кондитерських виробів. Розрізняють закусочні:

- за асортиментом реалізованої продукції загального типу;
- спеціалізовані (сосисочна, пельменна, млинцева, пиріжкова, пампушкова, шашлична, чайна, піцерія, гамбургерна тощо).

Закусочні повинні мати високу пропускну спроможність, адже від цього залежить їх економічна ефективність, тому їх розміщують у поживавлених місцях, на центральних вулицях міст і в зонах

відпочинку. Закусочні належать до підприємств швидкого обслуговування, тому тут застосовується самообслуговування. У великих закусочних можуть організовуватися декілька роздаточних ліній самообслуговування. Кожна секція реалізує продукцію одного найменування зі своїм розрахунковим вузлом. Це прискорює обслуговування споживачів.

Їдальня – підприємство харчування, яке виготовляє і реалізує продукцію переважно власного виробництва. Їдальні звичайно працюють у готелях першого класу, іноді – на курортах, на підприємствах, у навчальних закладах. Це досить великі за площею підприємства харчування. У їдальнях туристи часто харчуються, наприклад, відвідуючи якесь промислове підприємство.

Такі заклади часто пропонують комплексні або циклічні меню, а також повний раціон: сніданок, обід, вечерю. Закуси подаються за принципом “шведського столу”, а одну основну страву можна вибрати на роздачі. Так, у робочій їдальні одного з підрозділів “Сіменс” у Мюнхені на вибір пропонується близько 10 гарячих блюд, закуски – “шведський стіл”, з напоїв – консервовані соки, пиво, свіжі соки.

Піцерія – підприємство, яке спеціалізується на приготуванні і реалізації для споживання на місці піци. Італійська піца набула такої популярності, що численні піцерії, в яких туристи можуть недорого поїсти, тепер є всюди. Піцерія може бути організована за принципом ресторану, тобто з обслуговуванням офіціантом і індивідуальним приготуванням страви, або за типом самообслуговування, коли весь асортимент, що включає кілька видів піци, салатів, мінеральну воду, соки, вино, представлений на роздачі.

Кавова крамниця, чи кав’ярня, – підприємство харчування з обмеженим асортиментом, яке спеціалізується головню на приготуванні кави. В асортименті кав’ярні великий вибір кави, чаю, а також кондитерських виробів. Не виключені спиртні напої. Кондитерські вироби можуть готуватися на місці чи замовлятися в поставальника. Іноді можуть готуватися нескладні страви, бутерброди і сендвічі.

Підприємства швидкого обслуговування стають у світі дедалі популярнішими. Туристи відвідують їх як індивідуально, так і в складі тургруп при організованих групових поїздках. Їх асортимент звичайно обмежений декількома стравами – холодними, гарячими, бутербродами, напоями, морозивом тощо. На таких підприємствах

застосовують самообслуговування з вільним вибором страв. Ці підприємства мають високу пропускну спроможність і розміщені у місцях жвавого руху, інтенсивних купівельних потоків.

Найбільш відомими підприємствами швидкого обслуговування ("Fast Food") є "McDonald's", "Burger King", які спеціалізуються на гамбургерах; "Pizza Hut", що спеціалізується на піці. У Франції це мережа "Fnac", підприємства якої пропонують великий асортимент овочевих салатів, десертів (фруктових і кондитерських) і обмежений асортимент основних страв (м'ясних і рибних). У Німеччині – це "Nordsee", які пропонують рибні страви, страви з морепродуктів, салати з овочів, соки.

Фабрика-заготівельня – заклад ресторанного господарства, призначений для механізованого виробництва власної продукції, централізованого забезпечування нею інших закладів ресторанного господарства та об'єктів роздрібної торгівлі.

Фабрика-кухня – заклад ресторанного господарства, призначений для централізованого приготування і постачання готової продукції для споживання у різних місцях: в авіакомпаніях, пунктах "їжа на колесах", буфетах, закладах швидкого обслуговування тощо.

Домова кухня – заклад ресторанного господарства, призначений для виготовлення кулінарної продукції власного виробництва та реалізації її домашнім господарствам. Цей заклад приймає від споживачів замовлення на кулінарну продукцію, хлібобулочні і кондитерські вироби, організовує консультації з питань приготування їжі та споживання її на місці.

2.3. Класифікація підприємств ресторанного господарства

Для класифікації підприємств ресторанного господарства використовують різні критерії. Найважливішими серед них такі:

- вид економічної діяльності;
- характер торгово-виробничої діяльності;
- місце розташування;
- контингент клієнтів, які обслуговуються (гостей);
- асортимент продукції (спеціалізація);
- місткість;

- форма обслуговування;
- час функціонування;
- рівень обслуговування.

За **видами економічної діяльності** заклади ресторанного господарства поділяються на такі:

- заклади, які продають їжу та напої, як правило, призначені для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них;
- заклади, які продають напої та обмежений асортимент страв до них, як правило, призначених для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них;
- заклади, які продають їжу та напої, переважно за зниженими цінами, для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками;
- заклади, які постачають їжу, приготовлену централізовано, для споживання в інших місцях.

До першої групи належать ресторани, кафе, кафетерії, закусоchna; до другої – бар; до третьої – їдальня і буфет; до четвертої – фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домовна кухня, ресторан за спеціальним замовленням (*catering*).

За **характером торгово-виробничої діяльності** усі підприємства харчування поділяють на такі типи:

- ресторан;
- кафе;
- бар;
- буфет;
- закусоchna;
- їдальня;
- кафетерій;
- фабрика-заготівельня;
- фабрика-кухня;
- домовна кухня;
- ресторан за спеціальними замовленнями (*catering*) тощо.

Для кожного типу підприємств харчування, виокремленого за цією ознакою класифікації, характерні відповідний асортимент страв і напоїв, певні форми обслуговування, місце розташування, контингент клієнтів, яких обслуговують.

Залежно від **місця розташування** розрізняють:

- *міські ресторани* – розташовані в межах міста і пропонують різноманітний асортимент страв, закусок, напоїв або спеці-

алізуються на наданні обідів і (чи) вечерь. Працюють у визначені години і мають численних клієнтів;

- *вокзальні ресторани* – розташовані на залізничних і аеро-вокзалах. Працюють цілодобово. Характерний обмежений набір страв, закусок, напоїв, невисокий рівень цін і відносно швидке обслуговування;
- *вагони-ресторани* – зазвичай є в потягах далекого спрямування і призначені для обслуговування пасажирів у дорозі. У меню вагонів-ресторанів входять холодні закуски, перші і другі страви, гарячі напої, комплексні обіди, а також дорожні набори в пакетах, кондитерські вироби, фрукти, соки, мінеральні і фруктові води, які продаються у всіх вагонах потяга;
- *ресторани на теплоходах* – призначені для обслуговування пасажирів і туристів під час подорожі водними шляхами. У них надаються сніданки, обіди і вечері. Обслуговування здійснюється офіціантами, але може застосовуватися і самообслуговування. На великих теплоходах може бути кілька ресторанів;
- *ресторани для автотуристів*, які не бажають полишати автомобіль. Розташовані уздовж шосе чи поблизу великих автостоянок. Щоб зекономити час клієнтів, їх обслуговують прямо в машині офіціанти, які пересуваються на роliках. Такий вид ресторанів розповсюджений у США.

Бари можна класифікувати залежно від їх розташування в готелі:

- *вестибульний бар* слугує зручним місцем для зустрічей і бесід;
- *ресторанний бар* традиційно є найпривабливішим елементом інтер'єру ресторану;
- *допоміжний бар* є торговою одиницею, розташованою в глибині готелю, на поверсі. У великих готелях їх може бути кілька. Тут зосереджуються запаси вин, пива чи інших напоїв для обслуговування гостей безпосередньо в номерах;
- *банкетний бар*, розташований у банкетному залі, використовується виключно для обслуговування банкетів і конференцій. Як правило, банкетний бар має великий запас дорогих і популярних вин, напоїв, пива;

- *бар при басейні*. В готелі високого класу обслуговування (не тільки курортному) функціонують басейн і бар при ньому, де гості можуть відпочити з келихом екзотичного коктейлю чи будь-якого іншого напою;
- *міні-бари* — маленькі бари з холодильником у гостьових кімнатах, – призначені для постачання гостей напоями в будь-який час доби. Запаси напоїв у міні-барах поповнюються щодня, а вартість випитого додатково включається в загальний рахунок.

Залежно від **контингенту клієнтів, які обслуговуються (гостей)**, виокремлюють такі підприємства харчування:

- загальнодоступні заклади ресторанного господарства, продукцію та послуги в яких може одержати будь-який споживач;
- закриті заклади ресторанного господарства, продукцію та послуги в яких може одержати певний контингент споживачів за місцем роботи, служби чи навчання (харчування особистого складу збройних сил, на підприємствах, будівництві, в установах, навчальних закладах);
- пов'язані з обслуговуванням визначеного контингенту клієнтів: мешканців готелів, мотелів, глядачів і відвідувачів спортивних установ, глядачів закладів культури та мистецтва, пасажирів на вокзалах, пристанях, в аеропортах.

Хоча ресторани, кафе, бари в складі готельних комплексів призначені для першочергового обслуговування гостей, у більшості випадків вони є загальнодоступними. Послугами закладів ресторанного господарства при готелях користуються також мешканці міста. Підприємства ж харчування в складі готелів-клубів, пансіонатів обслуговують тільки своїх гостей.

Залежно від повноти **асортименту пропонованої продукції (спеціалізації)** насамперед можна виокремити дві великі категорії підприємств харчування:

- а) *повносервісні* – ресторани із широким вибором страв високої кухні (*фр. haute cuisine*), особливо порційних (не менше 15); іноді майже усе, що подається до столу (до свіжої зелені), вирощується при самому ресторанному закладі. Такі ресторани можуть бути формальними і неформальними. Їх можна розмежувати за цінами, атмосферою, меню. Ці ресторани використовують традиції французь-

кої чи італійської кулінарії і принципи французького обслуговування;

- б) *спеціалізовані* – ресторани, які спеціалізуються на певному типі, наприклад, швидкому, сімейному, повсякденному обслуговуванні чи на приготуванні національних страв.

За асортиментом харчування туристів цю послугу поділяють на комплексне харчування, харчування на вибір, харчування за попереднім замовленням.

Серед типів підприємств харчування *повносервісними* зазвичай можуть бути тільки ресторани і кафе, оскільки вони пропонують широкий вибір закусок, страв, хлібобулочних і кондитерських виробів, різних напоїв. Більшість повносервісних ресторанів перебуває у приватній власності. Для повносервісних ресторанів характерний високий рівень обслуговування: метрдотель зустрічає і запрошує гостя за стіл, старший офіціант дає поради щодо вибору страв. Оформлення повносервісних ресторанів відповідає загальному настрою, який намагається створити ресторан. Розкішна їжа, обслуговування й атмосфера – усе це в комплексі залишає незабутнє враження.

Спеціалізація ресторанів може бути дуже різноманітною: швидке обслуговування, сімейні, повсякденні тощо. Ресторани можуть спеціалізуватися і на приготуванні національних страв, сніданків, обідів тощо.

Розрізняють такі ресторани:

- а) *швидкого обслуговування*, які спеціалізуються на приготуванні однієї головної страви (гамбургери, піца, продукти моря, курча, млинці, сендвічі, мексиканські страви);
- б) *сімейні ресторани*, організовані за принципом старомодних кав'ярень;
- в) *ресторани національної кухні*, які у США називають етнічними. Такі підприємства харчування користуються великою популярністю в туристів;
- г) *тематичні ресторани*, які розробляють якусь тему, наприклад, музичну чи спортивну. Ці ресторани пропонують обмежений асортимент страв. Їх головна мета – створення атмосфери. Тематичні підприємства харчування є не тільки в США. Так, в Ізраїлі на перетині доріг з Тель-Авіва в Єрусалим чи до Мертвого моря є кафе, присвячене життю і творчості Елвіса Преслі, що користується величезним успіхом у туристів.

Ще в США існують так звані *обідні будинки* – тип ресторану, де все організовано дуже просто; це місце, де можна відпочити. Оформлено обідні будинки еkleктично і стилізовано, асортимент страв різноманітний.

Ресторани швидкого обслуговування пропонують меню, що обмежується гамбургерами, смаженою картоплею, хот-догами, курчатами, різними рибними та національними стравами типу мексиканського тако, італійської піци, українських вареників тощо. Стандартизація меню дає змогу прискорити обслуговування. В багатьох з них відвідувачі навіть самі прибирають посуд, завдяки чому собівартість страв знижується. Зазвичай ресторан швидкого обслуговування спеціалізується на приготуванні однієї головної страви і найчастіше приєднаний до тієї чи іншої мережі, серед яких найвідомішими є McDonald', Burger King (гамбургери), Pizza Hut, Donino, Godfather' teak (піца), Long John silver', Red Lobster (дари моря), KFC, Church' (курчата), International House of Pancakes, Country Kitchen (млинці), Ubway (сендвічі), Tako Dell, El Torito, Chi Chi' (мексиканські страви).

Сімейні ресторани – це сучасний варіант стилізації під старомодну кав'ярню. Більшість закладів такого типу знаходяться в приватній власності. Розташовуються вони, переважно, в престижних передмістях, у зонах, де проводять вільний час родини, в зонах прогулянок містом або в мальовничій місцевості. Оформлення інтер'єру, як і меню, – просте. В деяких з них можна замовити напої: пиво, вино чи коктейль. У дверях зазвичай гостей вітає господиня (вона ж, як правило, касир), проводить їх до столика, потім офіціанти приймають замовлення. Ресторани національної кухні (в Америці їх називають етнічними) за типом власності найчастіше є незалежними, їх власники намагаються запропонувати місцевим мешканцям та гостям щось “гостреньке”, а представникам національної діаспори – нагадати про батьківщину. Тематичні ресторани присвячуються певній темі: “дикий захід”, футбол, рок-н-ролл тощо. Зазвичай, вони пропонують обмежений вибір страв, адже їх головне завдання – створити настрій, атмосферу.

Спеціалізація підприємств харчування може бути різною: від широкої спеціалізації на стравах визначеної кухні (французької, італійської, китайської і т.д.) до вузької спеціалізації на одному чи декількох найменуваннях страв. На приготуванні однієї головної страви спеціалізуються, звичайно, підприємства швидкого обслу-

говування, що пропонують гамбургери, піцу, морепродукти, страви з курчат, біфштекси, сандвічі, млинці.

Описана ознака класифікації підприємств харчування є дуже умовною, оскільки один і той самий ресторан може одночасно бути і повносервісним і спеціалізованим. Наприклад, спеціалізуючись на стравах французької кухні, ресторан одночасно пропонує широкий (не менше 15) асортимент їх найменувань.

Серед різних типів підприємств харчування найпростіше спеціалізувати бари – залежно від асортименту реалізованих напоїв (винні, пивні, молочні, коктейль-бари тощо).

Закусочні також поділяються на підприємства загального типу і спеціалізовані (варенична, млинцева, пиріжкова, чебуречна, сосисочна, піцерія, шашлична, картопляна, бульйонна тощо).

Вареничні – спеціалізовані закусочні, основною продукцією яких є вареники з різним фаршем. В меню включають також холодні закуски нескладного приготування, гарячі і холодні напої. Вареники можуть надходити у вигляді напівфабрикатів або готуватися на місці, в цьому випадку застосовують спеціальні автомати.

Млинцеві спеціалізуються на приготуванні і реалізації виробів з рідкого тіста – млинців, млинчиків, оладок, фаршированих різною начинкою. Подають ці вироби зі сметаною, ікрою, повидлом, варенням, медом тощо.

Пиріжкові призначені для приготування і реалізації смажених і печених пиріжків, пундиків, пампушок, леб'як, розтягаїв та інших виробів з різних видів тіста.

Чебуречні призначені для приготування і реалізації популярних страв східної кухні – чебуреків і біляшів. Супутня продукція в чебуречних – бульйони, салати, бутерброди, а також холодні і гарячі закуски.

Сосисочні спеціалізуються на реалізації гарячих сосисок, сардельок, відварених, запечених, з різноманітним гарніром, а також холодних (вода, пиво, соки тощо) і гарячих напоїв, молочнокислих продуктів.

Піцерія призначена для приготування і реалізації піци з різними начинками. При самообслуговуванні роздавальник готує піцу за присутності відвідувача, використовуючи відповідне устаткування. Відвідувачів піцерії можуть обслуговувати офіціанти.

Шашлична – популярний вид спеціалізованого підприємства, в меню якого не менше трьох-чотирьох найменувань шашликів

з різними гарнірами і соусами, а також люля-кебаб, чахохбілі, курчата-табака; з перших страв – суп-харчо та інші національні страви, що користуються попитом у відвідувачів. Обслуговують у шашличних, як правило, офіціанти. В решті закусочних застосовується самообслуговування.

За інтенсивного навантаження економічні показники спеціалізованих підприємств вищі, ніж підприємств універсального типу, завдяки вищій оборотності посадочних місць. Тут повніше задовольняють потреби відвідувачів певною продукцією. Невеликий асортимент страв дає змогу автоматизувати процеси обслуговування і створювати такі підприємства, як кафе-автомати, закусочні-автомати. Такі підприємства доцільно відкривати там, де є багато людей: при видовищних закладах, стадіонах, палацах спорту.

Місткість ресторанів може становити від 50 до 500 місць; кафе – від 50 до 150 місць; ідалень – 50, 100, 200, 500 і більше.

Залежно від **форми обслуговування** підприємства харчування поділяють:

- на підприємства самообслуговування;
- з частковим обслуговуванням офіціантами;
- з повним обслуговуванням офіціантами;
- з обслуговуванням буфетниками.

Залежно від **часу функціонування** підприємства харчування бувають:

- постійно діючі;
- сезонні, які працюють у весняно-літній період;
- такі, що працюють у денний і вечірній час;
- такі, що працюють у нічний час (нічні бари).

Залежно від **рівня обслуговування**, тобто від ступеня технічної оснащеності, якості та обсягу наданих послуг, місця розташування, ціни, архітектурно-художнього оформлення приміщень, асортименту та інших показників, підприємства ресторанного господарства поділяють на категорії. **Категорія** – визначальна ознака підприємства харчування, що характеризує якість обслуговування. Підприємства харчування поділяють на такі категорії:

- люкс;
- вища;
- перша;
- друга;
- третя.

Ресторани поділяють на три категорії: люкс, вища, перша.

Єдиної, прийнятої в усьому світі класифікації ресторанів не існує. У Великій Британії, наприклад, їх поділяють 5 рівнів. Замість зірок використовують знак “схрещені ніж і виделка”. На підставі встановлених вимог оцінюють комфорт, зручність, кухню, обслуговування та атмосферу. Ресторани, як і готелі, перевіряються анонімно. В різних країнах підходи різняться. Однак експерти погоджуються, що більшість ресторанів можна віднести до однієї з двох категорій: повносервісні чи спеціалізовані. Серед інших категорій можна назвати ресторани швидкого обслуговування, ресторани, що спеціалізуються на обідах, ресторани для особливих подій, повсякденні, національні тощо.

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, закуплених товарів, умов їх споживання, організації обслуговування та дозвілля споживачів.

За ступенем комфорту, рівнем обслуговування та обсягом надаваних послуг ресторани та бари поділяють на три класи: люкс, вищий і перший. До кожного з них висуваються свої вимоги:

“люкс” – вишуканість інтер’єру, який створюється за індивідуальним проектом з використанням дорогих оздоблювальних матеріалів. Високий рівень комфорту, широкий вибір послуг, асортимент 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;

“вищий” – оригінальність інтер’єру, вибір послуг, комфортність, різноманітний асортимент оригінальних, вишуканих замовних та фірмових страв і виробів для ресторанів; широкий вибір фірмових і замовлених напоїв і коктейлів – для барів;

“Перший” – гармонійність, комфортність, різноманітний вибір послуг, асортимент фірмових страв, виробів і напоїв, коктейлів нескладного приготування, в тому числі замовних і фірмових – для барів.

Усі вимоги до підприємств харчування поділяються на загальні і додаткові, диференційовані для кожної категорії.

2.4 Види організаційно-правових форм підприємств ресторанного господарства

Організаційно-правова форма передбачає класифікацію підприємств залежно від форм власності, визначених Конституцією України і Законом України “Про власність”, і способів розмежування у підприємствах окремих форм власності та управління майном.

Найважливіші чинники, які визначають організаційно-правові форми підприємства як головного суб'єкта господарювання:

- цілі, які ставить перед собою підприємець (група підприємців), та шляхи їх здійснення в конкретному соціально-економічному середовищі;
- спосіб формування стартового капіталу;
- методи виробничо-господарської діяльності;
- організаційна форма та методи управління підприємством;
- законодавча та нормативно-технічна бази, що регламентують створення, функціонування та ліквідацію суб'єкта господарювання;
- форма власності майна, яку використовує підприємець;
- форма організації виробництва тощо.

Підприємства ресторанного господарства мають різні організаційно-правові форми. В громадському харчуванні підприємницьку діяльність можна провадити без застосування найманої праці, реєструючи її як індивідуальну трудову діяльність. Підприємницька діяльність із залученням найманої праці реєструється як підприємство або як суб'єкт підприємницької діяльності без створення юридичної особи (приватний підприємець).

Підприємством є самостійний суб'єкт господарювання, створений для виробництва продукції, виконання робіт і надання послуг для задоволення суспільних потреб і отримання прибутку. Підприємство самостійно провадить свою діяльність, розпоряджається продукцією, отриманим прибутком після сплати податків. Відповідно до законодавства, можуть створюватися підприємства приватної, державної, комунальної власності. В ресторанному господарстві також діють підприємства різних видів власності. Комунальні підприємства організовуються органами місцевого самоврядування; майно цих підприємств створюється за рахунок засобів відповідного місцевого бюджету і перебуває у власності району, міста.

Приватні підприємства можуть мати різні форми організації: повне товариство, товариство з додатковою відповідальністю; товариство з командитною відповідальністю, товариство з обмеженою відповідальністю або додатковою відповідальністю; акціонерне товариство закритого типу; акціонерне товариство відкритого типу, приватне підприємство. Організуються також спільні підприємства.

Товариство – об'єднання учасників, що домовилися організувати спільну справу. Засновниками та учасниками товариства можуть бути суб'єкти господарювання, інші учасники господарських стосунків, а також громадяни, які не є суб'єктами господарювання.

Індивідуальне (сімейне) приватне підприємство належить громадянину на праві власності або членам його сім'ї на праві загальної пайової власності.

Повне товариство є господарське товариство, всі учасники якого, відповідно до укладеного між ними договору, провадять підприємницьку діяльність від імені товариства і несуть додаткову солідарну відповідальність за зобов'язаннями товариства усім своїм майном. Майно повного товариства формується за рахунок внесків учасників, отриманих доходів і належить його учасникам на праві загальної пайової власності. Повне товариство не є юридичною особою.

Товариство з командитною відповідальністю об'єднує дійсних членів і членів-вкладників та є юридичною особою. Вкладники у такому товаристві є інвесторами і не входять до складу засновників фірми.

Товариство з додатковою відповідальністю створюється юридичними і фізичними особами шляхом об'єднання їхніх внесків для провадження господарської діяльності. Статутний капітал створюється тільки за рахунок внесків засновників. Засновники несуть відповідальність усім своїм майном пропорційно до частки кожного в статутному капіталі. Товариство з додатковою відповідальністю є юридичною особою.

Товариство з обмеженою відповідальністю створюється юридичними і фізичними особами шляхом об'єднання їх внесків для провадження господарської діяльності. Статутний капітал створюється тільки за рахунок внесків засновника. Засновники несуть відповідальність у межах своїх внесків у статутний капітал товариства. Право володіння частками статут-

ного капіталу кожним партнером підтверджується спеціальним свідоцтвом, яке не є цінним папером, на відміну від акцій акціонерного товариства. Товариство з обмеженою відповідальністю є юридичною особою.

Акціонерне товариство закритого типу створюється з метою провадження загальної господарської діяльності. Статутний капітал створюється тільки засновниками і поділений на певну кількість акцій. Закрите акціонерне товариство може бути реорганізовано у відкрите шляхом реєстрації його акцій у порядку, передбаченому законодавством про цінні папери, та внесенням змін до статуту товариства.

Акціонерне товариство відкритого типу формує майно за рахунок вільного продажу акцій і отриманих доходів.

Основними документами про зобов'язання та права кожного із учасників товариства є засновницький договір і статут.

Засновницький договір визначає мету товариства, склад статутного капіталу, його розмір, умови участі кожного з учасників у справі, обов'язки кожного учасника; розмір їх майнової участі; порядок розподілу прибутку; створення резервного капіталу тощо.

Статут визначає порядок внутрішньої організації і функціонування товариства як юридичної особи. В статуті детальніше описані права товариства щодо діяльності на власній або орендованій базі; предмет і мета діяльності; порядок створення статутного капіталу і оборотних коштів; форми оплати праці тощо. Для забезпечення діяльності товариства створюється статутний капітал. Це так званий початковий капітал, необхідний для відкриття справи. Наявність статутного капіталу дає змогу певною мірою гарантувати інтереси партнерів товариства.

Засновницькі документи повинні містити відомості про вид товариства, предмет і мету його діяльності, склад учасників, фірмове найменування і місце знаходження, розмір статутного капіталу товариства, порядок розподілу прибутків і відшкодування збитків, у тому числі перелік питань, стосовно вирішення яких необхідні одноголосність або більшість голосів; розмір часток кожного з учасників, терміни і порядок внесення внесків. За відсутності цих відомостей засновницькі документи не є дійсними. Товариство набуває права юридичної особи з моменту його реєстрації.

2.5. Структури управління підприємствами ресторанного господарства

Під управлінням підприємствами ресторанного господарства розуміють різноманітні способи упорядкованого впливу на об'єкти (господарські одиниці) з метою розвитку й удосконалення виробничих, торговельно-технологічних процесів виготовлення продукції власного виробництва, її реалізації, обслуговування споживачів за мінімальних витрат праці та коштів. Системне управління підприємствами ресторанного господарства є досить складним і вимагає від керівника ухвалення рішень з метою ефективної реалізації цілей і завдань.

Механізм управління підприємствами ресторанного господарства формується під впливом загальних особливостей і закономірностей розвитку ринкової економіки. Водночас цей механізм визначається такими особливостями діяльності підприємств, як переважання малих і середніх підприємств у структурі галузі та швидкість обертання капіталу; чутливість до ринкової інфраструктури; індивідуальність і нестандартність технологій виробництва продукції та послуг; динамічність організаційних форм і структур управління.

Підприємство ресторанного господарства може складатися з виробничих структурних підрозділів (виробництв, цехів, відділень, дільниць, бригад, бюро, лабораторій тощо), а також функціональних структурних підрозділів апарату управління (управлінь, відділів, служб тощо).

Функції, права та обов'язки структурних підрозділів підприємства визначаються положеннями про них, які затверджуються в порядку, визначеному статутом підприємства чи іншими установчими документами.

Підприємство самостійно визначає власну організаційну структуру, чисельність працівників і штатний розпис.

Підприємство має право створювати філії, представництва, відділення та інші відокремлені підрозділи, погоджуючи питання про розміщення таких підрозділів з відповідними органами місцевого самоврядування в передбаченому законодавством порядку. Такі відокремлені підрозділи не мають статусу юридичної особи і діють на підставі положення про них, затвердженого підприємством.

Організаційна структура управління забезпечує стабільність функціонування системи управління, завдяки чому підприємство ритмічно працює незалежно від впливу зовнішніх і внутрішніх факторів. Створення організаційної структури управління зумовлене необхідністю розподілу прав і обов'язків між окремими підрозділами організації. Оптимальною є структура, що дає змогу підприємству ефективно взаємодіяти з зовнішнім середовищем, продуктивно та доцільно розподіляти та спрямовувати зусилля працівників, задовольняючи попит споживачів послуг і продукції та досягаючи визначених цілей з високою ефективністю.

Для створення організаційної структури необхідно:

- визначити робочі місця для виконання конкретних функцій (вертикальна структура);
- згрупувати робочі місця у відділи та структурні підрозділи (структурна ієрархія);
- скоординувати функціональну діяльність (горизонтальна структура).

Організаційні структури сучасних підприємств ресторанно-го господарства зводяться до модифікацій таких основних видів структур, як *лінійна, функціональна та лінійно-функціональна*.

Лінійна структура управління передбачає зосередження всіх виробничих та управлінських функцій у руках одного керівника. Тут усі повноваження є прямими (лінійними) й виходять від вищої ланки управління. Кожен підлеглий безпосередньо підпорядковується лише одному керівнику, через якого надходять всі управлінські рішення. Вища ланка (керівник) не має права віддавати розпорядження персоналу, оминаючи їхнього безпосереднього керівника. Окремі спеціалісти допомагають лінійному керівникові отримувати та аналізувати інформацію, виробляти управлінські рішення, але самі вказівок та інструкцій керованому об'єкту не дають. Це забезпечує стабільну та міцну організаційну структуру, в якій кожен управлінець підпорядковується лише одному керівникові (рис. 2.1).

Лінійній структурі управління властиві простота, чіткість, узгодженість дій виконавців, оперативність, водночас менша гнучкість при адаптації до мінливого ринку. Кожен керівник має широкі повноваження, проте незначні можливості при вирішенні проблем, що вимагають глибоких спеціалізованих знань. Найчастіше лінійні структури управління використовуються на невеликих підприємствах ресторанного господарства.

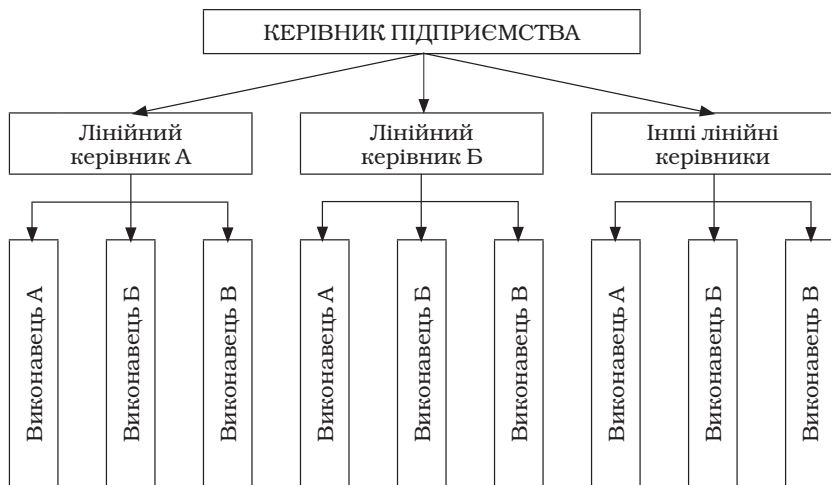


Рис. 2.1. Лінійна структура управління

Функціональній структурі управління властива підпорядкованість виробничих підрозділів (виконавців) одночасно лінійним керівникам та управлінням вищого рівня. Суть функціональної структури управління полягає у виконанні окремих функцій спеціалізованими органами управління та окремими спеціалістами, які володіють значними управлінськими повноваженнями. Зазвичай виокремлюють ту частину працівників, діяльність яких об'єднана тільки частиною функцій. Перелік видів діяльності підприємств ресторанного господарства є досить широким, однак вони зводяться до кількох основних функцій. Функціональна спеціалізація найчастіше спонукає до впорядкування діяльності. Функціональна організаційна структура дає змогу згрупувати працівників відповідно до їхньої професійної компетенції, що суттєво полегшує управління персоналом, оскільки функціональне розмежування обов'язків працівників передбачає певну відповідальність. Відділи, в яких працюють працівники одного напрямку, організовуються в ієрархії, що сприяє професійному зростанню персоналу (рис. 2.2).

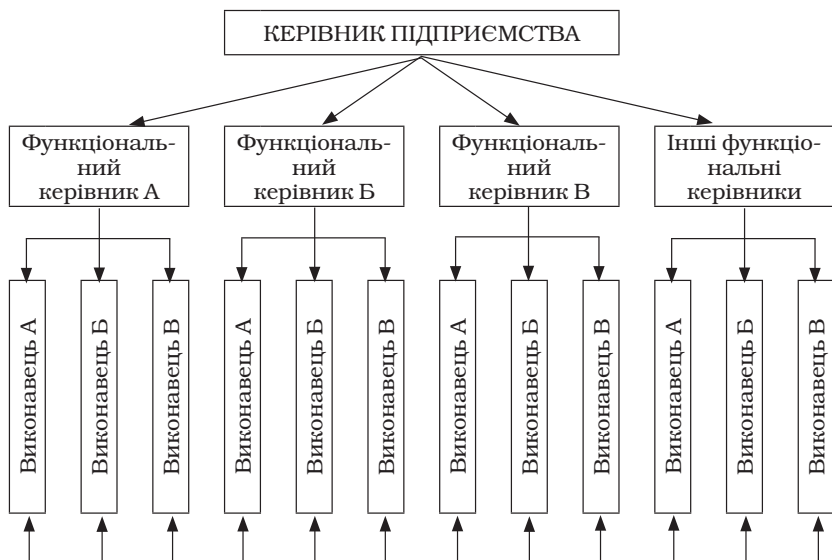


Рис. 2.2. Функціональна структура управління

Функціональна структура управління вимагає від менеджерів універсальної підготовки для виконання всіх функцій управління, тому формується штат спеціалістів з високою компетенцією у певній сфері, які відповідають за конкретний напрям управління. Функціональний розподіл дає можливість контролювати всю діяльність організації централізовано. Проте спеціалісти насамперед переслідують інтереси своїх підрозділів, що перешкоджає досягненню масштабних корпоративних цілей.

Лінійно-функціональна (комбінована) структура управління відрізняється від функціональної тим, що зв'язки між функціональними службами або керівниками не є зв'язками підпорядкованості. Будь-які накази, розпорядження працівники одержують лише від безпосередніх лінійних керівників. Функціональні служби у межах своєї компетенції аналізують проблеми, консультують керівника, надають методичну допомогу виконавцям у їхній діяльності. Лінійно-функціональна структура поєднує ознаки лінійної та функціональної структур.

Комбінований тип управління дає змогу уникнути недоліків лінійного та функціонального типів структур управління. За такої структури управління функціональні ланки позбавлені права безпосереднього впливу на виконавців, вони готують рішення для лінійного керівника, який чинить прямий адміністративний вплив на виконавців. Передбачається, що першому (лінійному) керівнику у виробленні конкретних питань і підготовці відповідних рішень, програм, планів допомагає спеціальний апарат, що складається з функціональних підрозділів (відділів, груп) (рис. 2.3).

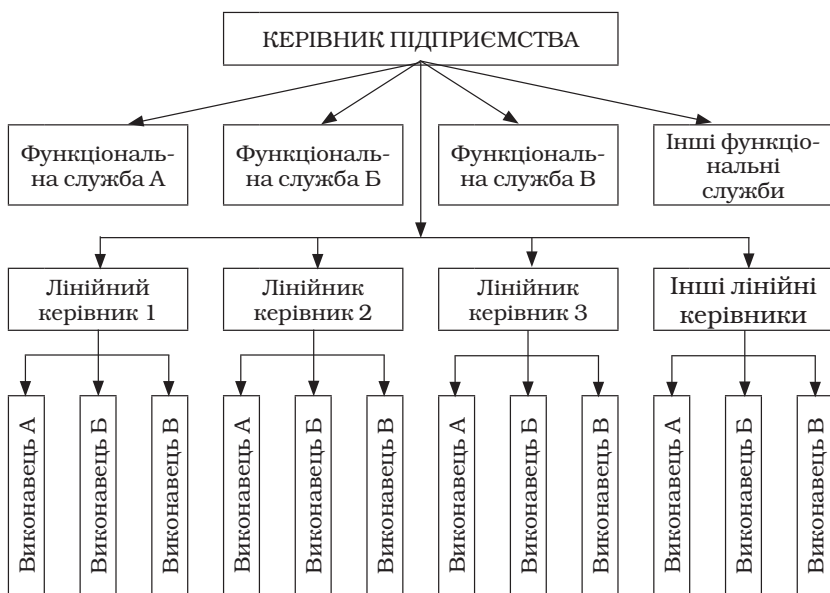


Рис. 2.3. Лінійно-функціональна структура управління

Роль функціональних органів (служб) залежить від масштабів господарської діяльності та структури управління підприємством. За лінійно-функціональної структури управління переваги має лінійна організація, але з підвищенням рівня управління роль

функціонального управління зростає. Якщо в межах управління невеликих структурних ланок його роль незначна, то в масштабі управління підприємством вона набуває ваги. Функціональні служби забезпечують весь обсяг технічної підготовки виробництва, готують варіанти виконання завдань, пов'язаних з керівництвом процесом виробництва, позбавляють лінійних керівників від клопотів планування, фінансових розрахунків тощо.

Лінійно-функціональна структура управління передбачає, що функціональні служби вищого рівня отримують повноваження управління аналогічними службами нижчого рівня, які підпорядковані лінійним керівникам, тобто при цьому делегуються не лінійні, а функціональні повноваження.

Комбіновані структури забезпечують такий розподіл праці, за якого лінійні ланки управління повинні ухвалювати рішення і контролювати їх виконання, а функціональні – консультувати, інформувати, організовувати, планувати. Серед комбінованих структур управління виокремлюють також лінійно-штабні, матричні, дивізійні. Свою чергою, дивізійні структури поділяються на продуктові, споживчі та територіальні структури управління.

За *лінійно-штабної структури* при лінійних керівниках створюються штаби (служби), які спеціалізуються на виконанні певних управлінських функцій (робіт). Вони не мають права ухвалювати управлінські рішення, а лише сприяють їх розробці. Право ухвалювати рішення залишається за лінійним менеджером. Недоліком такої структури є наявність тенденції до збільшення працівників штабних служб. Лінійні керівники можуть узгоджувати свої дії та рішення з функціональними. Узгоджене рішення може бути доведене до нижчого щабля управління тільки за згодою та від імені вищого лінійного керівника. Функціональні служби вищого щабля управління не мають права віддати розпорядження нижчим, не повідомивши лінійного керівника даного рівня (крім випадків методологічного характеру, консультацій, роз'яснень тощо).

Матрична структура управління застосовується тоді, коли підприємство виготовляє однорідну за призначенням продукцію, але з різними технологічними параметрами. Зазвичай така продукція вимагає розробки окремих проектів, для чого на підприємствах створюють спеціальні відділи. Такі відділи – матриці – концентрують свої зусилля на розв'язанні конкретних завдань. Члени

проектних груп підпорядковуються як керівникові проекту, так і керівникові тих функціональних відділів, в яких вони працюють постійно.

Дивізійна структура управління передбачає поділ підприємства на окремі секції (дивізії), кожна з яких займається виготовленням окремих видів продукції, часто абсолютно різнорідних. Отже, підприємство поділяється на частини – дрібніші підприємства. Як правило, такий поділ застосовують на великих фірмах. За таких умов кожне утворене підприємство несе власну відповідальність за прибуток, виробництво й реалізацію своєї продукції тощо. Одним із основних завдань керівництва таких організацій є гармонізація інтересів усієї організації з інтересами її сателітів. Структурування в таких організаціях відбувається не за функціональною, а за об'єктною (предметною) ознакою.

Описані організаційні структури управління мають як переваги, так і недоліки. Ефективність функціонування організаційних структур будь-якого типу визначається насамперед тим, наскільки при їх формуванні враховані чинники, що впливають на об'єкт та орган управління. Однак з плином часу організаційна структура може змінюватися.

Підприємства ресторанного господарства як суб'єкти інфраструктури ринку можна поділити на **ресторанні мережі** (мережеві) і незалежні. Ресторанні мережі є новим видом бізнесу в індустрії харчування України. Вони набувають різних форм.

Франчайзинг — організація ресторанного бізнесу, за якої власник торгової марки, торгового імені або авторського права на виробничу систему (франчайзер) дозволяє іншій фірмі (франчайзі) їх використання за виконання певних умов.

За визначенням Міжнародної франшизної асоціації (*International Franchise Association*), *франшиза* є безперервними взаєминами між франчайзером і франчайзі, за яких всі знання, досвід, виробничі і маркетингові методи надаються франчайзі в обмін на термінове задоволення інтересів.

Майстер франчайзі — приватна особа, товариство або корпорація, що купили право представляти франчайзера на великій території (часто іншої країни) шляхом продажу франшиз.

Роялті — періодична (щоденна або щомісячна) сервісна плата франчайзі франчайзеру за права на бізнес, обсяг якої може стано-

вити від 2 до 11,5% доходів ресторану і безпосередньо залежить від обсягу продажу. Роялті є доповненням до первинної суми, сплаченої при укладанні договору між сторонами.

Щоб збільшити розмір платежів, франчайзер періодично проводить перевірки ресторанів, під час яких оглядає виробництво, зали і дає рекомендації щодо підвищення продуктивності праці та рентабельності ресторанів франчайзі (впровадження нових продуктів, устаткування, прогресивних технологій обслуговування). Водночас він контролює добір і навчання персоналу, сертифікацію і стандартизацію послуг.

На додаток до відрахувань від прибутку ресторани вносять плату за рекламу у розмірі 1–5% валового доходу. Засоби з рекламного фонду використовуються на проведення нових рекламних кампаній, стимулювання продажу і реалізацію спеціальних програм.

Особливості створення ресторанних ланцюгів:

- враховуючи широкий перелік характеристик споживачів і комерційну спрямованість операцій на масового споживача, постає необхідність уніфікації пропозиції;
- підприємства, що входять до складу ресторанної мережі, прагнуть одноманітності всіх її елементів (власних або включених на підставі договору франчайзингу), оскільки стандартизація полегшує поширення позитивного досвіду. Важливо, щоб споживачі знали, що позитивний досвід одного з підприємств буде поширений усередині всієї мережі, незалежно від місця розташування ресторанів;
- управління мережею підприємств значною мірою спрощується завдяки стандартизації продукції, сервісу та управлінської політики. З'являється можливість економії грошових коштів при закупівлі продуктів. Зменшуються витрати на наймання і навчання фахівців, спрощується контроль за якістю продукції та послуг. Споживач має чітке уявлення про те, що йому буде надано на будь-якому підприємстві.

Незалежні ресторани характеризуються організаційно-господарською самостійністю. Вони самі обирають стратегію і практику поведінки на ринку. Мають високий рівень ресторанного сервісу. Володіючи правами та обов'язками юридичної особи, вони мають розрахунковий рахунок в банку. Орієнтовані переважно на цільову групу споживачів, характеризуються великою гнучкістю і спро-

можністю пристосовуватися до змін кон'юктури ринку. Загалом же реальний рівень доходів на підприємствах ресторанного господарства нижчий, ніж у готельному бізнесі. Щоб ресторанний бізнес був прибутковим, директору і менеджерам необхідні глибокі технічні та управлінські знання і досвід. На відміну від мережевих ресторанів, незалежні підприємства мають всі можливості залишатися несхожими, унікальними, що й приваблює споживачів, які надають перевагу персональному обслуговуванню, оригінальному меню, їх приваблюють неповторність місця розташування, інтер'єру.

Саме ці ознаки в сукупності становлять переваги в управлінні таких підприємств і дають можливість власникам і керівникам незалежних ресторанів досягти стабільності своїх підприємств.

Мережеві ресторани мають єдиний центр управління, централізоване постачання продуктами, сировиною і напівфабрикатами, однакове меню з відносно обмеженим асортиментом. Прийнято розрізняти регіональні, національні і міжнародні мережі. Прикладом міжнародної мережі ресторанів, що успішно працює в Україні та інших країнах СНД, є мережа Макдоналдс.

Створення мережі ресторанів дає змогу істотно зменшити витрати за рахунок централізованого постачання, корпоративного стилю управління, єдиного меню, цільових рекламних акцій та інших чинників.

2.6. Особливості послуг закладів ресторанного господарства

Заклади ресторанного господарства надають споживачам комплекс різноманітних послуг, що за своїм змістом поділяються на такі:

- послуги харчування;
- послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів;
- послуги з реалізації продукції;
- послуги з організації обслуговування споживачів (реалізація продукції та організація її споживання);
- послуги з організації дозвілля;

- інформаційно-консультативні послуги;
- інші послуги.

Послуги харчування — це послуги з виготовлення кулінарної продукції, її реалізації та організації споживання відповідно до типу і класу закладу (ресторан, бар, кафе, закусочна, їдальня тощо). Послуги з реалізації продукції власного виробництва і закуплених товарів та організації споживання є складовими поняття “організація обслуговування”.

Послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів у закладах ресторанного господарства:

- виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів, у тому числі в складному виконанні та з додатковим оформленням;
- виготовлення страв із сировини замовника;
- послуги кухаря, кондитера з виготовлення страв, кулінарних і кондитерських виробів вдома.

Послуги з реалізації продукції:

- реалізацію кулінарних і кондитерських виробів поза межами закладу ресторанного господарства;
- реалізацію обідів додому;
- комплектування наборів кулінарної продукції в дорогу, в тому числі туристам для самостійного приготування;
- реалізація кулінарної продукції і кондитерських виробів через розносну та роздрібну мережу.

Послуги з організації обслуговування споживачів:

- організація обслуговування свят, сімейних обідів, ритуальних заходів;
- організація обслуговування учасників конференцій, семінарів, нарад, культурно-масових заходів тощо;
- послуги офіціанта (бармена) з обслуговування вдома;
- доправлення кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів, у тому числі в бенкетному виконанні;
- доправлення кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення й обслуговування споживачів на пасажирському транспорті;
- доправлення кулінарної продукції, кондитерських виробів та обслуговування споживачів на робочих місцях і вдома;

- доправлення кулінарної продукції, кондитерських виробів та обслуговування в номерах готелю;
- бронювання місць у залі закладу ресторанного господарства.

Послуги з організації дозвілля:

- організація музичного обслуговування;
- організація концертів, перегляду програм вар'єте і відео-програм;
- забезпечення газетами, журналами, настільними іграми, ігровими автоматами, більярдом тощо.

Інформаційно-консультативні послуги:

- консультація спеціалістів з виготовлення, оформлення кулінарної продукції, кондитерських виробів і сервірування столу;
- консультація дієтолога з питань використання дієтичної продукції при різних захворюваннях (у дієтичних ідальнях);
- організація навчання кулінарній майстерності.

До інших послуг належить: прокат столового посуду, наборів, інвентарю; пакування страв і виробів після обслуговування споживачів; облаштування зони для паління; плата кредитними картками; знижки; гарантування збереження особистих речей і цінностей споживача; виклик таксі на замовлення; паркування особистого транспорту споживачів на організованій стоянці тощо.

У процесі обслуговування заклади ресторанного господарства надають споживачам комплекс послуг, перелік яких залежить від типу і класу закладу. Послуги повинні мати *соціальну адресність*, тобто відповідати вимогам певного контингенту споживачів. Необхідно також враховувати вимоги *ергономічності*, тобто відповідність умов обслуговування гігієнічним, антропометричним і фізіологічним вимогам споживання. Дотримання вимог ергономічності підвищує комфортність обслуговування, зміцнює здоров'я і працездатність споживача.

Не менш важливою є *естетичність* послуг, що забезпечується гармонійністю архітектурно-планувального і колористичного вирішення приміщень, а також умовами обслуговування, у тому числі зовнішнім виглядом обслуговуючого персоналу, сервіруванням столу, оформленням і подаванням страв.

Поінформованість передбачає повне, достовірне та своєчасне інформування споживача про послуги, зокрема про харчову

та енергетичну цінність кулінарної продукції, що допомагає йому, з урахуванням свого віку та стану здоров'я, правильно підібрати меню.

Послуги закладів ресторанного господарства та умови їх надання мають бути безпечними для життя і здоров'я споживачів, забезпечувати збереження їхнього майна та охорону навколишнього середовища. Умови надання послуг повинні відповідати вимогам чинних нормативних актів за рівнями шуму, вібрації, освітлення, станом мікроклімату, архітектурно-планувальним і конструктивним рішенням, безпекою. Екологічна безпека залежить від стану навколишнього середовища і території, технічної справності, вентиляції, водозабезпечення, каналізації тощо, а також дотримання державних стандартів системи безпеки праці. **Виробничий та обслуговуючий персонал повинен мати відповідну спеціальну підготовку щодо дотримання санітарних вимог і правил особистої гігієни на виробництві, при зберіганні, реалізації та організації споживання кулінарної продукції.**

Контрольні запитання і завдання

1. Сформулюйте визначення понять “ресторанне господарство”, “підприємство ресторанного господарства”, “заклад ресторанного господарства”.
2. За якими основними напрямками розвивається ресторанний бізнес?
3. Перелічіть основні функції закладів ресторанного господарства.
4. Назвіть основні критерії класифікації підприємств харчування.
5. Як поділяються заклади ресторанного господарства за видами економічної діяльності?
6. Які типи підприємств харчування виокремлюють залежно від характеру торгово-виробничої діяльності?
7. Назвіть найпоширеніші спеціалізовані підприємства харчування.
8. Як поділяються ресторани залежно від місця розташування?

9. Які вимоги висуваються до послуг закладів ресторанного господарства?
10. Як класифікуються заклади ресторанного господарства за контингентом споживачів?
11. У чому полягає сутність послуг з організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства?
12. У чому полягає сутність послуг з організації дозвілля в закладах ресторанного господарства?
13. Які існують види господарських товариств?

3. ТЕХНОЛОГІЧНІ ПРОЦЕСИ ВИРОБНИЦТВА ПРОДУКЦІЇ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

3.1. Поняття технології та технологічних процесів

Слово “технологія” у перекладі з грецької мови означає наука про виробництво. За класичним визначенням технологією називають науку, що вивчає способи і процеси одержання (виробництва) сировини та її переробки сировини на предмети споживання і засоби виробництва для людини. Важливою ознакою сучасної технології є те, що вона вивчає переважно методи масового виробництва. За сучасних умов технологізація різних сторін виробничої діяльності стрімко зростає, водночас глибоких змін зазнає саме поняття технології. Сучасний рівень виробництва наповнює його новим змістом.

Технологія – це процес послідовної зміни стану, властивостей, структури, форми та інших характеристик предметів праці з метою виготовлення певної продукції. У сучасному суспільстві застосовуються різні предмети праці, різні виробництва, а, отже, різні види технологій. *Технологія* – це наука про найбільш економічні способи і процеси виробництва продукції, а також надання послуг.

Процес – це розвиток певного явища, послідовна зміна стадій, етапів, операцій (видів діяльності), які здійснюються над початковими матеріалами, збільшуючи їх цінність, і приводять до певного результату. Цінність початкового матеріалу збільшується за рахунок застосування кваліфікованої праці та знань.

Технологічний процес – це сукупність операцій з використання сировини і матеріалів і виготовлення готової продукції. Кожен технологічний процес можна поділити на типові технологічні ланцюги або операції і подати як технологічну схему.

Основними принципами проектування та організації технологічних процесів є такі:

- *спеціалізація* – підвищення однорідності технології виробництва через свідоме обмеження різноманітності операцій;
- *пропорційність* – узгодженість пропускної (виробничої) спроможності виробничих підрозділів, окремих стадій виробничого процесу;
- *паралельність* – одночасне виконання окремих операцій і процесів з метою їх суміщення у часі;
- *прямолінійність* – на всіх стадіях та операціях технологічного процесу предмети праці мають пересуватися за найкоротшими маршрутами;
- *безперервність* – мінімізація прогалин у структурі технологічного циклу в дискретному виробництві шляхом синхронізації операцій, впровадження прогресивних методів оперативного управління виробництвом;
- *ритмічність* – забезпечення роботи всіх підрозділів підприємства за певним ритмом і з планомірною повторюваністю для рівномірного (в однакові проміжки часу) виробництва продукції;
- *автоматичність* – економічно обґрунтоване вивільнення людини від безпосередньої участі у виконанні операцій технологічного процесу;
- *гнучкість* – оперативна адаптація технологічного процесу до переходу на виготовлення іншої продукції;
- *гомеостатичність* – спроможність технологічної системи стабільно виконувати свої функції в межах допустимих відхилень.

Виробничий процес неможливий без реалізації одного або декількох технологічних процесів. Технологічний процес є частиною виробничого процесу, що охоплює дії, спрямовані на зміну стану предмета праці. Для здійснення технологічного процесу складається схема, в якій описуються всі технологічні операції з виробництва продукції або створення певного виду послуг.

Технологічний процес є сукупністю менш складних процесів, що називаються *стадіями*, або *операціями*.

Кожен технологічний процес можна зобразити у вигляді *технологічної схеми* – послідовного опису або зображення процесу і відповідного обладнання, пристроїв, устаткування. Заклади ресторанного господарства послугуються стандартами на виконання технологічних схем.

Технологічні процеси, що забезпечують перетворення матеріалів на готову продукцію, називаються *основними*. Ті технологічні процеси, які забезпечують якісне виконання основних процесів, операцій, що їх використовують для обслуговування основного виробництва, називаються *допоміжними*. Наприклад, транспортування, пакування готової продукції тощо.

Технологічні процеси проектують. Процес проектування технологічних процесів є одним із найважливіших етапів будь-якого виробництва. Саме на етапі проектування вибирається найбільш ефективний технологічний процес.

Основними техніко-економічними показниками, на підставі яких визначають ефективність кожного технологічного процесу, є витрати сировини та енергії на одиницю продукції; капітальні витрати на організацію виробництва; продуктивність обладнання (процесу); якість і собівартість продукції; інтенсивність процесу, ступінь його механізації та автоматизації.

Будь-який технологічний процес можна розглядати як систему, що має *входи* (склад сировини, її кількість тощо) і *виходи* (готова продукція, сировина, кількість, якість та інші параметри).

3.2. Стадії технологічного процесу виробництва продукції в закладах ресторанного господарства

Продовольча сировина й харчові продукти зазнають переробки на різних стадіях технологічного процесу виробництва продукції на підприємствах ресторанного господарства. Основні стадії технологічного процесу виробництва продукції в закладах ресторанного господарства такі: приймання продовольчої сировини і харчових продуктів; зберігання харчових продуктів; механічна та гідромеханічна обробка сировини; теплова обробка напівфабрикатів і приготування готової їжі; зберігання готової продукції; організація споживання їжі.

Приймання продовольчої сировини і харчових продуктів.

Первинною сировиною для технологічних процесів на підприємствах ресторанного господарства слугують сільськогосподарські продукти, що не зазнали технологічної обробки, а також різнома-

нітні харчові продукти, які зазнали повної або часткової переробки на підприємствах харчових галузей промисловості. До першої групи сировини належать: свіжа картопля, овочі, зелень, плоди, ягоди, цитрусові, баштанні, жива й охолоджена риба, нерибні морепродукти, перната дичина, гриби тощо. До другої групи сировини належать: борошно, крохмаль, крупи, макаронні вироби, бобові, цукор, харчові жири, молоко й молочні продукти, м'ясо і м'ясопродукти, рибопродукти, яйця, сільськогосподарська птиця, субпродукти, овочеві, м'ясні, рибні й комбіновані напівфабрикати, спеції, приправи тощо.

Продовольча сировина й харчові продукти, що надходять на підприємства ресторанного господарства, повинні за якістю відповідати стандартам і гігієнічним вимогам і супроводжуватися документами, що засвідчують їх якість і безпеку. Щоб запобігти появі й поширенню інфекційних захворювань і харчових отруєнь, *забоняється* приймати:

- продовольчу сировину й харчові продукти без документів, що підтверджують їхню якість і безпеку;
- м'ясо і м'ясопродукти всіх видів сільськогосподарських тварин без ветеринарного свідоцтва;
- рибу, раків, сільськогосподарську птицю без ветеринарного свідоцтва;
- непатрану птицю (крім дичини);
- яйця із забрудненою шкаралупою, з дефектами, а також з господарств, де було зафіксовано сальмонельоз;
- качині й гусячі яйця;
- консерви з порушеннями герметичності банок, бомбажні, банки з іржею, деформовані, без етикеток, із простроченими термінами реалізації;
- крупу, борошно й інші сухі продукти, уражені шкідниками;
- свіжі овочі й фрукти із цвіллю й ознаками гнилі;
- гриби неїстівні, некультивовані їстівні, червиві, зім'яті;
- харчові продукти з простроченими термінами придатності й ознаками недоброякісності;
- продукцію домашнього виготовлення (консервовані гриби, овочі, фрукти, м'ясні, рибні, молочні продукти, готові до вживання).

Тара й упаковка завезених харчових продуктів має бути цілою, неушкодженою й незабрудненою.

Зберігання харчових продуктів. Важливою стадією технологічного процесу є зберігання певного запасу сировини для забезпечення безперервності роботи підприємства ресторанного господарства. Крім того, невеликий запас сировини, що швидко не псується (борошно, цукор, крохмаль, спеції тощо), доцільно створювати для раціонального використання транспорту.

На кожному підприємстві ресторанного господарства обладнують продовольчий склад, що має кілька приміщень, компактно розташованих поблизу розвантажувального майданчика, вантажних ліфтів. До складу належать охолоджувані й неохолоджувані приміщення (комори). Охолоджувані камери й комори повинні відповідати певним технічним, технологічним і санітарно-гігієнічним вимогам.

Усі складські приміщення, у тому числі завантажувальний майданчик, повинні мати рівну підлогу (без сходів і порогів), що дає змогу використовувати візки для переміщення вантажів. Підлоги, стіни, стелі й двері мають бути гладкими, це полегшує їх санітарну обробку.

Складські приміщення обладнують притічно-витяжною вентиляцією, штучним освітленням, щільними дверима, а холодильні камери – ще й вологостійкою теплоізоляцією по всьому периметру. Завантажувальний майданчик обладнують товарними вагами. Природне освітлення складських приміщень не передбачається, оскільки світло є каталізатором окислювальних процесів, що відбуваються у продуктах під час їх зберігання. Продукти зберігають у темряві, без доступу світла. Складські приміщення обладнують приладами для вимірювання температури й вологості повітря.

Якість продукції ресторанного господарства значною мірою залежить від дотримання правил зберігання сировини.

Сухі продукти — борошно, цукор, крупи, макаронні вироби, чай, каву, кондитерські вироби тощо зберігають у сухих, добре провітрюваних приміщеннях за температури приблизно 20°C і відносній вологості повітря 70–75%. Вміст вологи в сухих продуктах коливається від 0,1% (цукор) до 20% (крохмаль). Через капілярно-пористу будову сухі продукти легко поглинають вологу з повітря, внаслідок чого вологість продуктів може підвищуватися, а стійкість до зберігання знижуватися. Для стабілізації вологості

повітря в коморі, де зберігаються сухі продукти, рекомендується систематично провітрювати приміщення, не допускати зберігання тут овочів, фруктів чи інших продуктів, що віддають у навколишнє середовище багато вологи.

Капілярно-пориста будова харчових продуктів є також причиною втрат вологи перезволоженими сухими продуктами за їх зберігання в коморі для сухих продуктів. Маса таких продуктів при зберіганні зменшується.

Маючи підвищену гігроскопічність, сухі продукти здатні поглинати й втримувати сторонні запахи. У зв'язку з цим спеції й інші харчові продукти, що мають гострий аромат, зберігають у щільно закритих коробках.

М'ясо, м'ясопродукти, птицю й рибу зберігають в охолоджуваних камерах за температури 0–5°C і відносної вологості повітря 90–95%. Камеру обладнують підтоварниками, стелажми й вішалками з гаками для зберігання м'ясних туш у підвішеному стані. Туші, напівтуші й четвертини у підвішеному стані не повинні торкатися одна одної для забезпечення циркуляції повітря.

Охолоджене м'ясо в тушах, напівтушах і четвертинах за температури 0–5 °C у підвішеному стані може зберігатися до 5 діб. При цьому зберігання м'яса поєднують із повільним розморожуванням.

Охолоджена птиця у тушках може зберігатися за температури 0–5°C не більше 2–3 діб.

М'ясні й рибні напівфабрикати та напівфабрикати із птиці в охолодженному вигляді зберігають не більше доби, а з січеного м'яса — не більше 12 год з моменту виготовлення.

Розміщуючи продовольчу сировину в холодильній камері, необхідно уникати контакту м'яса з рибою і птицею, незалежно від їх термічного стану. Під час холодильного зберігання м'ясна, рибна сировина та напівфабрикати повинні перебувати під наглядом.

Охолоджена риба може зберігатися не більше 2 діб за температури, близької до 0°C. Жива риба може надходити тільки на ті підприємства ресторанного господарства, які обладнані акваріумами для її зберігання.

За відсутності низькотемпературного холодильного обладнання морожена риба може надходити з урахуванням денної потреби. Зберігають її в нерозпакованому вигляді за температури, близької до 0°C.

Розморожені харчові продукти дуже нестійкі при зберіганні: повільно розморожені м'ясопродукти і птиця можуть зберігатися не більше доби, а розморожена риба зберігання не підлягає, її необхідно переробляти негайно.

Молочні продукти, жири, м'ясну й рибну гастрономію, яйця, сири зберігають у холодильних камерах за температури 5°C і відносної вологості повітря 85–90%. Продукти з гострим запахом зберігають на окремих стелажах, у тарі, окремо від інших продуктів. Яйця зберігають в упаковці й тарі на окремому підтоварнику. Розпаковувати яйця й перекладати їх у холодильні камери забороняється через те, що вони часто бувають “засіяні” бактеріями роду сальмонел, які можуть потрапити на інші продукти й розмножитися за знижених температур. На невеликих підприємствах ресторанного господарства в камері для молочно-жирових продуктів можна зберігати фрукти й напої.

Овочі й зелень рекомендується зберігати в холодильних камерах за температури 5–10°C і відносної вологості повітря 90–95%. Камеру обладнують підтоварниками, стелажми. Овочі й зелень зберігають у тарі з вентиляційними отворами, що забезпечують доступ повітря до продуктів.

Квашені й солоні овочі зберігають у діжках й інших ємкостях, при цьому необхідно стежити за тим, щоб овочі були занурені в розсіл. За відсутності розсолу на поверхні овочів розвивається пліснява, яка швидко проникає всередину продуктів, через що вони стають непридатними для споживання.

Заморожені харчові продукти зберігають у низькотемпературних холодильних камерах, шафах і прилавках за температури мінус 15°C. За таких самих умов зберігають централізовано виготовлене морозиво (загартоване). Розморожувати продукти під час зберігання заборонено. Пельмені, вареники, овочеві набори для супів і гарнірів, піцу й інші кулінарні вироби, м'ясні, рибні напівфабрикати, іншу напівготову та готову кулінарну продукцію піддають тепловій обробці, попередньо не розморожуючи.

Хліб, борошняні кондитерські й булочні вироби зберігають в окремих приміщеннях на виробництві. Вироби з кремом зберігають у холодильних шафах за температури 0–5°C від 12 до 24 год. Вироби з заварним кремом виробляють тільки в осінньо-зимовий період і зберігають не більше як 6 год.

На невеликих підприємствах ресторанного господарства складських приміщень може бути менше, однак зберігати разом необроблену сировину та готові до вживання продукти заборонено.

Механічна та гідромеханічна обробка сировини. Мета механічної та гідромеханічної обробки продовольчої сировини – одержати напівфабрикати, призначені для теплової обробки, і приготувати страви та кулінарні вироби.

На стадії механічної та гідромеханічної обробки сировину розпаковують, розморожують, сортують, калібрують, миють, поділяють на їстівні й малоцінні в харчовому сенсі частини (обчищення картоплі, овочів, плодів і грибів від шкірки й насіння, відокремлення кісток від м'яса тощо), подрібнюють, порціонують, перемішують багатокомпонентні котлетні і фаршеві маси, панірують.

Усі операції на цій стадії технологічного процесу виконують у заготовельних цехах підприємств ресторанного господарства.

Перед розпакуванням заморожених продуктів (блоків м'яса, риби, нерибних морепродуктів) примерзлий пакувальний матеріал необхідно відокремити способом підтеплення.

Розморожують продовольчу сировину на повітрі або у воді. На повітрі розморожують м'ясо, субпродукти першої категорії (язики, печінку, серце, нирки, мозок), птицю, пернату дичину, рибу цінних порід (осетрові, лососеві, палтус тощо). У холодній воді розморожують рибу з кістковим скелетом, субпродукти другої категорії (голови, ноги, вим'я, легені, фляки тощо). Сировина вважається розмороженою, коли температура в її товщі підвищилася до мінус 1°C. На повітрі зазвичай розморожують продукти, властивості яких після розморожування треба максимально відновити. Для цього застосовують повільне розморожування за температури 5–10°C. Розморожування у воді відбувається швидко, такий спосіб зазвичай застосовують для сировини, швидкість розморожування якої не впливає на технологічні властивості й харчову цінність.

Для прискорення розморожування забороняється занурювати продукти у теплу воду. Оптимальна температура води +15°C.

Нестійкі до зберігання розморожені продукти необхідно терміново доправити на приготування напівфабрикатів.

Сортуванню піддають зазвичай овочі й фрукти, але його можна застосовувати і до нерибних морепродуктів. При сортуванні продовольчу сировину розділяють за зрілістю, відокремлюють пошкоджені екземпляри й домішки.

Калібрування призначене для відокремлення однакових за розміром екземплярів, наприклад для фарширування, забезпечення рівномірної теплової обробки.

Миття застосовують для видалення механічних і бактеріальних забруднень і поліпшення санітарно-гігієнічних умов подальшої обробки сировини. Іноді сировину мийуть двічі: перед очищенням і після нього. Для миття продовольчої сировини використовують спеціальні ванни, до яких підведена холодна і гаряча вода, а зливна конструкція ванни підключена до каналізації.

Відокремлення неїстівних і малоцінних у харчовому сенсі частин підвищує харчову цінність напівфабрикатів і готової продукції. Овочі очищають від шкірки, а іноді – й від насіння; рибу очищають від луски, нутрошків, відрізають голову, плавники, кістки; м'ясо відокремлюють від кісток, грубих сухожилок і зайвої жирової тканини; сипучі продукти просівають, відокремлюючи домішки; цукор, сіль (хлорид натрію) розчиняють, дають розчину відстоятися, а потім проціджують; згущене молоко, яєчний меланж та інші рідкі продукти проціджують. Обчищення й зачищення сировини від неїстівних частин іноді поєднують із бланшуванням продукту в гарячій воді або парю.

Під час виробництва напівфабрикатів продукти подрібнюють, причому ступінь подрібнення може бути різним: від порційних або дрібних шматків до тоненько подрібненої гомогенної маси із частинками розміром 2–3 мм. Щоб забезпечити рівномірну теплову обробку, продукт слід подрібнювати на шматочки певної форми і розмірів.

На стадії приготування кулінарного напівфабрикату подрібнені продукти механічно з'єднуються й перемішуються з утворенням багатокомпонентної котлетної або фаршевої маси. Далі йдуть операції порціонування і панірування виробів (котлет, биточків, шніцелів тощо). Деякі кулінарні напівфабрикати – це складні вироби індивідуального художнього оформлення (фаршировані котлети, фаршировані овочі, фарширована риба, шашлики, випечені вироби з тіста тощо).

Панірування м'ясних, рибних та овочевих напівфабрикатів, призначених до смаження, застосовують для збереження їхньої форми, одержання характерної підсмаженої кірочки, а також для зниження втрат маси й насичення продукту жиром, що використовується для смаження.

При виготовленні напівфабрикатів харчові продукти зазнають різноманітних механічних, хімічних і біохімічних впливів. Наприклад, порційні шматки м'яса розпушують на спеціальних машинах або вручну; м'ясо для шашликів витримують кілька годин у холодильнику з додаванням лимонного соку (або сухого виноградного вина); дріжджове тісто для пиріжків отримують шляхом спиртового й молочнокислого бродіння.

Теплова обробка напівфабрикатів і приготування готової їжі. У процесі теплової кулінарної обробки продукту досягають стану його кулінарної готовності, що характеризується певними органолептичними показниками якості (зовнішній вигляд, смак, запах, консистенція), а також забезпечує знищення більшості бактерій, у тому числі потенційно небезпечних для людини.

За теплової обробки напівфабрикатів температура їх сягає 80°C і вище. За таких умов основні харчові речовини продуктів зазнають глибоких фізико-хімічних змін, що впливають на харчову цінність готового продукту по-різному: засвоюваність білків і вуглеводів підвищується, жирів – знижується, частина вітамінів руйнується, а інша під час варіння переходить у відвар разом з екстрактивними й мінеральними речовинами. При смаженні температура поверхневого шару продукту внаслідок його зневоднення сягає 120–130°C. За таких умов харчові речовини руйнуються.

При теплової обробці кулінарні напівфабрикати набувають нових смакових, ароматичних ознак і зовнішнього вигляду. Помітно змінюється маса продуктів – зазвичай, зменшується. Втрата маси продуктів внаслідок теплової обробки пов'язана переважно з втратою води. Норми відходів і втрат сировини при механічній і теплової обробках необхідно враховувати, складаючи рецептуру на нову продукцію ресторанного господарства та для інших виробничих цілей.

Зберігання готової продукції. Терміни зберігання готової продукції ресторанного господарства чітко регламентовані та обмежені. Температурні умови зберігання готової їжі регламентовані санітарними правилами, згідно з якими температура холодних закусок і холодних солодких страв для споживачів має становити 12–14°C, гарячих супів і напоїв – 75°C, м'ясних, рибних, овочевих та інших гарячих страв – 65°C. Цих температур слід дотримуватися при зберіганні готових страв. Найбільш сприятлива для розвитку мікробіологічних процесів у готовій їжі температура 25–50°C.

Для зберігання готової їжі застосовують спеціалізоване технологічне обладнання. Холодні закуски зберігають в охолоджуваних прилавках і шафах-вітринах, супи – на повітряних мармітах, гарячі напої – у термостатах, інші гарячі страви, гарніри й соуси – на водяних і повітряних мармітах.

Терміни зберігання готової їжі різняться для різних страв і кулінарних виробів. У групі холодних закусок найменш стійкі до зберігання холодці, паштети, заливні м'ясні й рибні продукти, салати. У групі холодних солодких страв обмеженими є терміни зберігання для десертів зі збитими вершками, кремів, мусів, желе. Порційне морозиво зберігати заборонено. Обмежені терміни зберігання встановлені для натурального смаженого м'яса, смаженої риби, відварної цвітної капусти, смажених овочів. Санітарними правилами встановлено, що холодні закуски, десерти й напої можна зберігати до 1 год, а гарячі страви – до 2 год. Щоб дотримуватися цих термінів зберігання готової продукції, на виробництві організовують потокове приготування страв невеликими партіями, максимально використовуючи напівфабрикати, у тому числі високого ступеня готовності.

Нереалізовану їжу швидко охолоджують і зберігають за температури 2–4°C не більше 18 год. Перед реалізацією охолоджену їжу дегустують, а потім знову піддають тепловій обробці (кип'ятінню, просмажуванню в жаровій шафі, прогріванню в мікрохвильових печах тощо). Термін реалізації їжі після вторинної теплової обробки не повинен перевищувати 1 год. Про це роблять відповідні записи у бракеражному журналі. Однак деякі види кулінарної продукції залишати для реалізації на наступний день заборонено, наприклад салати, вінегрети, паштети, холодці, заливні страви, вироби із кремом й інші холодні страви, що швидко псуються; супи молочні, холодні, солодкі, супи-пюре; м'ясо відварне порційне для супів, млинці з м'ясом і сиром, вироби з січеного м'яса, птиці, риби; соуси, омлети, картопляне пюре, відварені макарони, напої власного виробництва.

Кондитерські вироби із кремом зберігають у холодильних камерах і шафах за температури не вищої ніж 6°C у межах термінів, встановлених гігієнічними вимогами для продуктів, що швидко псуються.

Організація споживання їжі. Завершальною стадією технологічного процесу па підприємствах ресторанного господарства є

організація споживання їжі. Персонал підприємства повинен доправити свіжоприготовлену їжу до споживача без погіршення її якості та створити приємні, комфортні умови для її споживання в залі їдальні, кафе, ресторану чи іншого закладу ресторанного господарства.

У ресторанах й інших фірмових підприємствах ресторанного господарства високого класу споживання їжі організують методом індивідуального обслуговування кожного клієнта. Закуски, страви й деякі напої готують за індивідуальними замовленнями, які приймають офіціанти. У залах ресторанів використовують спеціалізоване обладнання, фірмовий посуд, оригінальні столові набори, інвентар, столову білизну. Практикують приготування деяких страв перед відвідувачами ресторану ("фламбе", фондю, гриль), іноді приготування і подавання перетворюється на справжнє феєричне шоу.

Ресторани мають досить різноманітний асортимент закусок, страв, напоїв, кулінарних, кондитерських виробів, прохолодних та алкогольних напоїв, тому проблема вибору страв відповідно до смаків відвідувачів не постає.

У кафе, закусочних й інших підприємствах масового харчування застосовують метод самообслуговування, що з часом зазнав принципових змін. На сьогодні у світовій практиці в залах підприємств ресторанного господарства вже немає роздавальних ліній, уздовж яких відвідувачі стоять, щоб отримати обід чи вибрати страву.

У міській загальнодоступній мережі, а також на виробничих підприємствах і в навчальних закладах переважають три системи масового харчування: шведський стіл, попереднє сервірування і накривання столів, вільний вибір у залі з подальшим розрахунком.

Принцип шведського столу застосовують не тільки для окремого вживання їжі (сніданок, обід, вечеря), а й як організаційний в роботі кафе, закусочних, невеликих ресторанів.

Попереднє сервірування й накривання столів застосовують при організації харчування певних контингентів – туристів, які відпочивають у пансіонатах, санаторіях, будинках відпочинку, працівників виробничих підприємств тощо, там, де за короткий проміжок часу необхідно обслужити багато людей. Для цього зал обладнують обідніми столами, між якими залишають широкі проходи для сервірувальних візків. Столи сервірують холодними за-

кусками, десертом, хлібом, супом у супницях, необхідним посудом і столовими наборами. У визначений час офіціанти на візках розвозять м'ясні, рибні й інші гарячі страви вільного вибору. Переваги цього методу в тому, що споживачам пропонується свіжоприготовлена їжа, в обідньому залі спокійно, немає зайвого руху людей, використаний посуд прибирають офіціанти. Витрати часу й засобів мінімальні. Розрахунки за харчування – безготівкові, у тому числі в кредит.

Вільний вибір страв з подальшим розрахунком передбачає наявність двох суміжних залів, розділених легкою перегородкою та об'єднаних вузлом розрахунку для відвідувачів. У першому залі є вхід, а в другому – вихід для відвідувачів. Відвідувач, увійшовши в перший зал, бере тацю і столові набори, вибирає закуски, страви й напої. Прилавки розташовують у залі таким чином, щоб не створювалися черги. Прилавки із супами й гарячими закусками обслуговують кухарі. У центрі залу встановлюють відкриті холодильні прилавки, заповнені харчовим лускатим льодом, на які ставлять красиві миски з тоненько напшатованими свіжими (без заправок!) овочами – білоголовою і червоноголовою капустою, редискою, морквою, качанним і листовим салатом тощо. Овочі без заправок довше залишаються свіжими. Такі салати можна використовувати як овочевий гарнір до м'яса й риби.

Після того як вибір кулінарної продукції завершено, відвідувач через вузол розрахунку переходить до другого залу, обладнаного дво- і чотиримісними столами, засервірованими спеціями та приправами: сіллю, цукром, чорним і червоним меленим перцем, гірчицею, ароматизованим оцтом, олією. Це дає можливість відвідувачу самостійно заправити овочі. Таке просте рішення створює для споживачів умови, максимально наближені до домашніх, коли людина обирає приправу до їжі на свій смак.

3.3. Принципи складання рецептур на продукцію ресторанного господарства

Рецептури на продукцію ресторанного господарства суттєво відрізняються від рецептур продукції, яку випускає харчова промисловість. На кулінарну продукцію рецептури складають на одну

порцію, на 1 кг страви або на 100 шт. кулінарних виробів, натомість у харчовій промисловості рецептури складають на 1 т або на 1000 шт. виробів.

У ресторанному господарстві не передбачені нормативи виробничих втрат сировини, вони входять до рецептур.

До рецептур на кулінарну продукцію зазвичай включають не всі компоненти страви. У більшості рецептур не зазначають кількість води, солі (хлориду натрію), спецій, зелені та приправ. Передбачається, що залежно від якості основної сировини воду додають для забезпечення виходу страви та її бажаних органолептичних показників на власний розсуд кулінара. Сіль, спеції та приправи додають за смаком, однак граничні норми їх витрат зазначені в технологічних інструкціях. Наприклад, середня витрата солі встановлена з розрахунку 1 г на 100 г готового продукту.

Важливою особливістю рецептур на кулінарну продукцію є те, що більшість із них складають у двох або трьох варіантах на однойменні страви й вироби: 1-й варіант – для ресторанів і спеціалізованих підприємств вищого класу; 2-й варіант – для закусочних, кафе, загальнодоступних міських і сільських їдалень; 3-й варіант — для їдалень при виробничих підприємствах, навчальних закладах, установах. Перший варіант відрізняється від другого більшим виходом основного продукту (м'яса, птиці, риби), підвищеним вмістом вершкового масла, сметани й інших продуктів. Другий варіант рецептур відрізняється від третього аналогічними показниками. Окремі рецептури складені тільки в другому й третьому варіантах (масові овочеві, круп'яні, макаронні, бобові страви й гарніри), деякі страви підвищеної трудомісткості з дорогих продуктів не мають третього варіанта, існують також одноваріантні рецептури (напої, солодкі страви, деякі національні страви). Вибір варіанта тієї чи іншої рецептури залежить від конкретних умов роботи підприємства ресторанного господарства.

Описані особливості складання рецептур на продукцію ресторанного господарства зумовлені, з одного боку, невеликими обсягами виробництва на окремому підприємстві, а з іншого – обмеженими термінами зберігання готової продукції, організацією споживання на місці її виробництва й необхідністю більш гнучкого реагування на запити споживачів.

Рецептури й технологічні інструкції містять такі нормативні документи: збірники рецептур на кулінарну продукцію, борошняні

кондитерські й булочні вироби; галузеві стандарти (ГСТ); технічні умови й технологічні інструкції (ТУ і ТП); стандарти підприємства (СТП); техніко-технологічні карти (ТТК). Ця нормативна документація призначена для підприємств ресторанного господарства всіх типів, класів і форм власності.

Для підприємств ресторанного господарства укладаються збірники рецептур страв, кулінарних і кондитерських виробів декількох видів: Збірник рецептур страв і кулінарних виробів для роздрібною торговельної мережі підприємств ресторанного господарства; Збірник рецептур страв дієтичного харчування; Збірник рецептур національних страв і кулінарних виробів; Збірник рецептур борошняних кондитерських і булочних виробів.

Згідно з п. 2.2 Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства, затверджених наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України № 219 від 24.07.2002 р. зі змінами від 03.11.2003 р., суб'єкти господарської діяльності при виготовленні продукції власного виробництва повинні дотримуватися технологічних режимів виробництва продукції (сумісність продуктів, їх взаємозамінність, режим холодної і теплової обробки сировини тощо), визначених нормативною документацією, до якої, зокрема, належать збірники рецептур страв, кулінарних, борошняних кондитерських і булочних виробів, затвердженими в установленому порядку, державними стандартами, технічними умовами, а також Санітарними правилами.

Суб'єкти господарської діяльності, користуючись збірниками рецептур страв і кулінарних виробів, мають право:

- замінювати у рецептурах деякі види продовольчої сировини й харчових продуктів (крім основних складових страви) або додавати їх у необхідних кількостях, не погіршуючи смакових властивостей страв (виробів) і не порушуючи при цьому Санітарних правил, технологічного режиму виробництва продукції і не допускаючи погіршення споживчих властивостей і якості страв (виробів). Зміни в рецептурі обов'язково повинні бути відображені в технологічних і калькуляційних картах;
- враховуючи попит споживачів, змінювати норми подавання страв (виробів), у тому числі соусів і гарнірів, за умови, що це уможливило технологія приготування.

Збірник рецептур національних страв і кулінарних виробів слугує нормативним документом для підприємств громадського харчування незалежно від форм власності. В Україні. Він виданий вперше і складається з 15 розділів, у яких пропонуються рецептури страв і кулінарних виробів кухонь народів різних країн (України, Росії, Білорусі, Молдови, Естонії, Литви, Латвії, Грузії, Вірменії, Азербайджану, Узбекистану, Казахстану, Туркменистану, Киргизстану й Таджикистану). У додатках вміщено 30 таблиць з нормами витрат сировини, виходу продукції, відходів і втрат у процесі роботи з різними продуктами. Рецептури страв і кулінарних виробів у цьому Збірнику мають, як правило, один варіант норм закладання.

Збірник рецептур складається із трьох взаємно пов'язаних частин: нормативів витрат сировини, виходу напівфабрикатів і готової продукції; рецептур закусоч, страв, кулінарних виробів, соусів і гарнірів; технологічних інструкцій, за умови виконання яких можна виготовити кулінарну продукцію із заданими властивостями.

Нормативи витрат сировини, виходу напівфабрикатів і готової продукції розроблені на основі експериментальних досліджень у лабораторних і виробничих умовах підприємств ресторанного господарства з математико-статистичною обробкою експериментальних даних і є обов'язковими для підприємств та організацій ресторанного господарства на території України.

Нормативи витрат сировини і виходу напівфабрикатів розроблені з урахуванням можливості використання сировини різної кондиції. Безперечну значущість має та частина нормативів, що належить до втрат маси продуктів за різних способів теплової кулінарної обробки, тому що без цих даних неможливо обґрунтовувати вихід кулінарної продукції.

У нормативній частині Збірника рецептур містяться таблиці норм взаємозамінності продуктів і тривалості теплової кулінарної обробки.

Рецептурна частина Збірника включає рецептури закусоч, страв, соусів, гарнірів, напоїв. Усі рецептури складені на основі нормативів, що передбачають оптимальні за органолептичними і фізико-хімічними показниками пропорції компонентів виробу і його стійкість при поточному зберіганні.

Рецептури Збірника – кількісні та якісні композиції продуктів – створені багатьма поколіннями кулінарів, дають змогу приготу-

вати смачні й ззовні привабливі страви. Перш ніж вносити зміни до цих рецептур або розробляти нові, необхідно докладно вивчити хімічний склад і властивості харчових продуктів, з'ясувати характер фізико-хімічних змін, що відбуваються в них при кулінарній обробці.

Технологічні інструкції Збірника рецептур є описовою частиною технологічного процесу механічної обробки сировини й приготування напівфабрикатів, закусок, страв, напоїв і борошняних кулінарних, кондитерських і булочних виробів. Технологічні інструкції доповнюють рецептурну частину Збірника щодо вимог до якості сировини, введення в рецептуру додаткових компонентів, змін виходу страв.

У технологічних інструкціях передбачені такі параметри технологічного процесу, як температура нагрівального середовища і продукту, тривалість технологічної операції тощо; викладені рекомендації з використання посуду, інвентарю, технологічного обладнання. Останнім часом на підприємствах ресторанного господарства використовується нове технологічне обладнання: мікрохвильові печі, тостери, грилі, пароконвектомати тощо. Деякі параметри теплової кулінарної обробки можуть змінюватися згідно з інструкціями до цих апаратів.

На кулінарну продукцію фахівці відповідних галузей харчової промисловості (м'ясної, птихопереробної, рибної, консервної) розробляють галузеві стандарти (ГСТи).

Вимоги цих нормативних документів до асортименту кулінарної продукції, показників її якості й інших умов поширюються на підприємства всіх відомств і форм власності, у тому числі на підприємства ресторанного господарства. Тому якість напівфабрикатів що визначеного ГСТом асортименту має бути однаковою на всій території України, незалежно від того, яке підприємство ці напівфабрикати виготовляє.

ГСТи містять таку інформацію: назва продукції, номер ГСТу, номер галузевого класифікатора продукції, термін дії, замість якого нормативного документа запроваджений; область дії ГСТу; асортимент продукції; технічні вимоги до продукції, на яку розроблений ГСТ; правила приймання й методи випробувань; упакування, маркування, зберігання й транспортування; перелік нормативної документації, яка використовувалась під час розробки ГСТу.

ГСТ підписують розробники, узгоджують з органом санепідем-служби Міністерства охорони здоров'я України й затверджує керівник відомства – розробника стандарту; до нього додається технологічна інструкція.

У системі ресторанного господарства розроблена власна технологічна інструкція на виробництво кулінарних напівфабрикатів, що відображає специфіку підприємств і вимоги ГСТів.

Підприємства ресторанного господарства не зобов'язані організовувати виробництво напівфабрикатів й іншої кулінарної продукції, на яку є ГСТи, вони можуть замовляти цю продукцію у харчових підприємств за контрактами.

На продукцію ресторанного господарства розробляються технічні умови і технологічні інструкції як галузеві нормативні документи (чинні лише в системі ресторанного господарства).

Технічні умови місять таку інформацію: назва технічних умов, номер, термін дії, список розробників, узгодження з органом санепідслужби Мінохорони здоров'я України, затвердження керівником відомства; асортимент продукції ресторанного господарства; технічні вимоги, у тому числі органолептичні, мікробіологічні та фізико-хімічні показники якості; правила приймання; методи випробувань; розфасування, упакування, маркування; перелік документів, на які подані посилання в технічних умовах; технологічна інструкція з докладним описом процесу, у тому числі правила зберігання й використання продукції.

Технічні умови і технологічні інструкції зазвичай розробляють для тієї продукції ресторанного господарства, яка виготовляється великими партіями централізовано та призначена для використання на підприємстві-виробнику, а також для постачання іншим підприємствам ресторанного господарства й роздрібної торгової мережі.

На кулінарні вироби, що вимагають застосування нетрадиційних способів холодної й теплової обробки харчових продуктів, а також на нові торгово-технологічні процеси розробляють стандарт підприємства.

Проект стандарту підприємства узгоджується з територіальним органом санепідслужби й затверджується керівником підприємства.

Стандарт підприємства містить таку інформацію: назва виробу і сфера застосування стандарту підприємства; перелік сировини,

що застосовується для приготування страви чи кулінарного виробу із зазначенням нормативної документації на сировину; вимоги до якості сировини в частині відповідності його ДСТУ, ГСТам, технічним умовам, медико-біологічним вимогам і санітарним нормам; сертифікат відповідності й посвідчення якості; норми закладання сировини масою брутто й нетто, виходу напівфабрикату й готової продукції; опис технологічного процесу приготування продукції з виокремленням параметрів, що є умовами безпеки продукції, специфіки нетрадиційних технологічних прийомів, перелік використаних харчових добавок тощо; вимоги до оформлення, подавання, реалізації і зберігання продукції; спосіб транспортування – відповідно до санітарних правил; тип упакування й маркування із зазначенням виду тари, пакувального матеріалу, дозволеного Мінохорони здоров'я для контакту з харчовими продуктами; показники якості й безпеки із зазначенням органолептичних властивостей й основних фізико-хімічних і мікробіологічних показників; методи випробувань із зазначенням методів контролю й періодичності кожного дослідження за перевіреними характеристиками безпеки продукції, контрольних нормативів та обсягів контрольованої партії; вимоги охорони довкілля із зазначеними екологічними нормами щодо запобігання заподіюванню шкоди навколишньому природному середовищу, здоров'ю й генетичному фонду людини при виробництві продукції; відомості про харчову й енергетичну цінність продукції із зазначенням вмісту білків, жирів, вуглеводів і калорійності.

Стандарт підприємства вводиться в дію наказом керівника підприємства ресторанного господарства.

На нові види продукції, виготовлені й реалізовані тільки на даному підприємстві ресторанного господарства, складають техніко-технологічні карти (ТТК) страв і кулінарних виробів.

ТТК містять таку інформацію про продукцію: назва виробу і сфера застосування; перелік сировини, необхідної для приготування страви (виробу); вимоги до якості сировини із зазначенням її відповідності нормативним документам (ДСТУ, ГСТам, технічним умовам), наявність сертифіката відповідності й посвідчення якості; норми закладання сировини масою брутто, нетто, виходу напівфабрикату й готової продукції на 1, 10 і більше порцій; опис технологічного процесу приготування страви або кулінарного виробу із зазначенням параметрів і прийомів, що забезпечують

виконання вимог безпеки, встановлених чинними нормативами; умови і терміни зберігання продуктів, що швидко псуються; критерії якості й безпеки із зазначенням органолептичних, фізико-хімічних і мікробіологічних показників відповідно до чинних нормативів; показники харчової цінності із зазначенням вмісту білків, жирів, вуглеводів, мінеральних речовин, вітамінів і калорійності. Кожна ТТК має термін дії. ТТК підписує розробник і затверджує директор підприємства. У картотеці підприємства ресторанного господарства кожній ТТК присвоюють порядковий номер

Згідно з п. 2.2 Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства (наказ № 219), суб'єкти господарської діяльності можуть самостійно розробляти й затверджувати фірмові страви та вироби відповідно до вимог нормативно-правових актів. Відповідно до п. 1.3 Правил № 219 *фірмовою* вважається страва (кулінарний, борошняний кондитерський виріб), приготовлена в конкретному закладі (підприємстві) ресторанного господарства за оригінальною авторською рецептурою з присвоєнням їй фірмової назви, на яку поширюється право захисту інтелектуальної власності.

Порядок розробки й затвердження технологічної документації на фірмові страви, кулінарні й борошняні кондитерські вироби на підприємствах ресторанного господарства затверджений наказом Мінекономіки України № 210 від 25.09.2000 р. Чинність цього документа поширюється на підприємства громадського харчування всіх форм власності, а також громадян-підприємців, іноземних юридичних осіб, що провадять підприємницьку діяльність у сфері громадського харчування на території України.

Фірмові страви й вироби виготовляють із безпечних для життя і здоров'я споживачів продуктів та сировини гарантованої якості, що відповідають вимогам Закону про якість харчових продуктів. Використання імпортних продуктів і сировини дозволяється за умови їх відповідності вимогам Закону України № 468/97-ВР "Про державне регулювання імпорту сільськогосподарської продукції" від 17.07.1997 р. і Закону про якість харчових продуктів. Якщо якогось із передбачених рецептурою компонентів нема, фірмові страви й вироби не виготовляються.

Фірмові страви й вироби готують кваліфіковані кухарі й кондитери, що мають спеціальну професійну освіту (підготовку).

На нові фірмові страви й вироби суб'єкт господарювання у сфері ресторанного господарства повинен скласти технологічні карти. У них подають відомості про таке:

- технологічний процес приготування фірмової страви або виробу;
- перелік продуктів, продовольчої сировини, речовин і супутніх матеріалів, що використовуються у процесі приготування із зазначенням норм їхнього вмісту в кінцевому харчовому продукті;
- термін придатності до вживання;
- умови зберігання і способи реалізації споживачеві.

При складанні технологічної документації на фірмові страви (вироби) необхідно керуватися нормами відходів і втрат під час холодної і теплової обробки сировини та продуктів.

За правильність складання й оформлення технологічної документації на фірмові страви, кулінарні й борошняні кондитерські вироби відповідає керівник закладу ресторанного господарства.

Рецептура фірмової страви (виробу) є власністю виробника.

Технологію приготування і вихід готової продукції перевіряє керівник суб'єкта господарювання шляхом контрольного приготування фірмової страви (виробу). Результати перевірки оформляються актом.

Розробляючи технологічну документацію на фірмові страви, кулінарні й борошняні кондитерські вироби, суб'єкт господарювання у сфері ресторанного господарства мусить провести лабораторні дослідження такої продукції за бактеріологічними показниками в закладах державної санітарно-епідеміологічної служби або інших лабораторіях, атестованих Міністерством охорони здоров'я на право проведення таких досліджень.

Розроблені технологічні карти узгоджуються з територіальною санітарно-епідеміологічною службою й затверджуються керівником підприємства ресторанного господарства. Технологічні карти не підлягають державній реєстрації в Державному комітеті стандартизації, метрології й сертифікації України.

Контроль за дотриманням порядку розробки і затвердження технологічної документації на фірмові страви й вироби здійснюють службові особи органів виконавчої влади.

3.4. Загальна характеристика продукції підприємств ресторанного господарства

Продукцію, яку виробляють ресторани, поділяють на дві великі групи: а) кулінарна продукція; б) борошняні кулінарні, кондитерські та булочні вироби. Такий підхід до класифікації продукції ресторанного господарства зумовлений тим, що виробництво борошняних кондитерських і булочних виробів потребує особливих санітарно-гігієнічних і організаційно-технічних умов. Борошняні кондитерські вироби із кремом, вершками належать продукції, що швидко псується. Відповідно до санітарних правил і норм, борошняні кондитерські вироби дозволяється виготовляти тільки у спеціалізованих кондитерських цехах, що мають необхідні виробничі й підсобні приміщення, оснащені механічним, тепловим і холодильним обладнанням. Максимальне за обсягами кондитерське виробництво, згідно з нормативами, повинно включати не менше 12 виробничих і підсобних приміщень, що відповідають певним вимогам. Тому кондитерські цехи обладнують тільки на великих комбінатах харчування, у ресторанах і спеціалізованих кафе.

Кулінарна продукція – це напівфабрикати, холодні й гарячі закуски, супи, м'ясні й рибні страви, страви і гарніри з картоплі, овочів, грибів, круп, бобових і макаронних виробів, страви із птиці, дичини та кроликів, з яєць і сиру, борошняні й солодкі страви, гарячі й холодні напої, борошняні кулінарні вироби, охолоджені готові страви.

Страва – це єдність харчових продуктів (порція їжі), яка має кулінарну готовність, цілком придатна для вживання і подана споживачу. Страви мають конкретні якості. На відміну від страви, *кулінарний виріб*, хоча й має якість кулінарної готовності, вимагає додаткової обробки у формі підігріву, порціонування, оформлення перед поданням споживачу.

Кулінарні напівфабрикати – це проміжні продукти технологічного процесу підприємств громадського харчування з приготування готової їжі, водночас вони належать до продукції підприємств ресторанного господарства, що реалізується населенню через торговельну мережу для приготування в домашніх умовах.

Залежно від виду напівфабрикатів, їх виробництва й використання підприємства ресторанного господарства можна умовно по-

ділити на три групи: 1) ресторани і спеціалізовані підприємства, що працюють на сировині. Напівфабрикати, виготовлені в заготівельних цехах цих підприємств, надходять у гарячий і кулінарний цехи для теплової обробки й випуску готової продукції, а також можуть передаватися в роздрібну торговельну мережу на реалізацію населенню; 2) так звані доготівельні підприємства, що отримують напівфабрикати від інших підприємств ресторанного господарства, а також від підприємств харчової промисловості (м'ясо-, рибокомбінатів, консервних заводів тощо); 3) підприємства зі змішаним постачанням сировини й напівфабрикатів різного ступеня готовності.

З м'яса (яловичини, баранини, свинини, телятини), відповідно до галузевого стандарту м'ясної промисловості, для підприємств ресторанного господарства виробляють напівфабрикати великокускові, порційні і дрібнокускові.

Великокускові напівфабрикати – це один великий м'яз або група м'язів, близьких за харчовою цінністю й технологічними властивостями, очищених від кісток і грубих сухожилок (крім корейки й грудинки туш малої худоби, які можуть бути із реберними кістками).

З яловичини готують такі великокускові напівфабрикати: вирізку, товстий і тонкий край, верхній, внутрішній, зовнішній і бічний шматки тазостегнової частини, підлопаткову, грудну, лопаткову частини, пружок. М'якоть шиї, пахвина і м'ясо від зачищення кісток використовують як так зване котлетне м'ясо.

З телятини, баранини і свинини виробляють такі великокускові напівфабрикати: шийна частина, корейка, грудинка, тазостегнова (окіст), лопаткова частини, котлетне м'ясо.

З яловичини виробляють *порційні напівфабрикати*: біфштекс, філе, лангет (з вирізки), антрекот, ромштекс (паніроване м'ясо), яловичина духова, зрази натуральні.

З телятини, баранини і свинини виробляють: котлети натуральні (у паніровці і без неї), ескалоп, шніцель (у паніровці і без неї), м'ясо духове (крім телятини).

Дрібнокускові напівфабрикати – це шматочки м'яса масою 30–50 г; м'ясо грудинки нарубують із реберними кістками. З дрібнокускових напівфабрикатів виробляють: піджарку й гуляш із яловичини, свинини; рагу з баранини й свинини; м'ясо для плову з яловичини й баранини; м'ясо для шашлику з яловичини, баранини і свинини; гуляш із яловичини й свинини; азу з яловичини; під-

жарку з яловичини й свинини; суповий набір з яловичини й баранини. Виробництво дрібнокускових напівфабрикатів з телятини стандартом не передбачене.

М'ясні напівфабрикати описаного асортименту виробляють як на підприємствах ресторанного господарства, так і на м'ясопереробних заводах. Підприємства ресторанного господарства також можуть виробляти м'ясні напівфабрикати іншого асортименту, наприклад, грудинку телячу фаршировану, напівфабрикати для національних страв тощо.

М'ясні січені напівфабрикати виробляють двох різновидів: з натурального січеного м'яса та з котлетної маси, до складу якої входить хліб. З натурального січеного м'яса виробляють біфштекс січений, шніцель натуральний січений, котлети натуральні січені, люля-кебаб, биточки по-селянськи, котлети "Полтавські", купати тощо. З м'ясної котлетної маси готують котлети, биточки січені, шніцель січений, зрази січені, тюфтельки, рулети, фрикадельки. Деякі напівфабрикати з цього асортименту можна виробляти централізовано для постачання доготівельним підприємствам ресторанного господарства й продажу населенню в роздрібній торговельній мережі, як передбачено відповідними нормативними документами.

Із сільськогосподарської птиці, пернатої дичини та кроликів виробляють напівфабрикати різного асортименту. З курей – тушку, підготовлену до теплової кулінарної обробки; філе (з кісточкою і без неї); окісточки; крила; печінку; ший; шлунки; гомілки; рагу; набори для холодцю, бульйону, супу. З курчат – тушку, підготовлену до теплової кулінарної обробки, а також набори для холодцю, рагу, супу. З качок і каченят – тушку, підготовлену до теплової кулінарної обробки; грудинку; окісточки; шкіру ший для фарширування; крила; печінку; набори для холодцю, рагу, супу. З індичок – тушку, підготовлену до теплової кулінарної обробки; філе; окісточки; стегно; гомілку; шкіру ший для фарширування; набори для холодцю, рагу, бульйону, супу.

Напівфабрикати з січеного м'яса курей та індичок виробляють двох різновидів: з м'яса зі шкірою й м'яса без шкіри (котлети "Пожарські"). Вони можуть бути натуральними та з котлетної маси із хлібом. З кролика виготовляють порційні і січені напівфабрикати: окісточки, попереккову частину, лопатки, котлети й биточки січені з котлетної маси.

З пернатої дичини (рябчики, куріпки, глухарі, тетерюки, качки, гуси) виробляють тушки, філе, рагу. Потрухи пернатої дичини в їжу не використовують через їх гіркий присмак.

З риби й нерибних морепродуктів централізовано виготовляють два види напівфабрикатів: рибу спеціального розбирання не заморожену й рибу спеціального розбирання заморожену. Ці напівфабрикати виготовляють з усіх видів риб, за винятком осетрових, лососевих й інших цінних порід. На підприємствах ресторанного господарства з риби виготовляють філе, порційні шматки, фаршировану рибу тощо.

З нерибних морепродуктів використовують м'ясо устриць і мідій, м'ясо морського гребінця, оброблених трепангів і кальмарів, м'ясо креветок, омарів, лангустів, річкових раків, крабів. Морську капусту використовують звареною до готовності й нашатковану соломкою.

Соуси як напівфабрикати виготовляють у вигляді соусних паст, що потребують нескладної доробки в доготівельному підприємстві ресторанного господарства: червоний м'ясний основний, білий м'ясний і рибний основний, томатний, сметанний, яблучний, маринад овочевий з томатом. Також підприємства консервної промисловості виготовляють різноманітний асортимент готових до вживання соусів з овочів, фруктів, майонези, кетчупи, барбекю тощо.

З тіста виготовляють такі напівфабрикати: пельмені, вареники, млинці, тісто дріжджове, дріжджове листкове, прісне листкове, пісочне. Пельмені й вареники також заморожують, інші напівфабрикати охолоджують або заморожують.

Готова кулінарна продукція. Холодні закуски подають на початку сніданку, обіду і вечері. Водночас вони можуть мати важливе значення при проміжному харчуванні. Маса однієї порції холодної закуски зазвичай становить 50–200 г, у тому числі основний продукт – 20–150 г, решта – соус і (або) гарнір. Закуска не повинна містити неїстівні частини продукту. Компоненти закуски мають бути нарізані тоненько, у формі скибочок або брусочків невеликого розміру, щоб закуску зручно було їсти виделкою або ложкою без ножа.

Холодні закуски поділяються на рибні, м'ясні, салати, овочеві закуски тощо.

Асортимент *рибних закусок* включає малосольну зернисту, паюсну, кетову ікру, малосольну ікру інших риб, малосольну рибу

цінних порід (сьомга, кета), солоно-копчені баликові вироби осетрових та інших цінних порід риб, рибу спеціального засолу (оселедець, анчоуси, салака, кілька тощо), гарячого копчення (осетер, лосось, вугор, морський окунь), відварну із соусами хрін, майонез, під маринадом, нерибні морепродукти натуральні та в соусі, заливні, рибні холодні тощо.

В асортимент *м'ясних холодних закусок* входять: шинка, карбонад й інші баликові вироби, буженина, бекон, солоний шпик, ковбаси, паштети, холодні відварні або смажені м'ясні продукти із соусом і (або) гарніром (поросся, язик, птиця, дичина, телятина, яловичина, баранина, кролик), заливні м'ясні продукти, м'ясні холодці.

Салати можуть бути овочеві, фруктові, овочево-фруктові, м'ясні й рибні (у тому числі з нерибних морепродуктів).

Асортимент *овочевих холодних закусок* включає овочі фаршировані (помідори, баклажани тощо), смажені, тушковані в соусі, солоні, квашені, мариновані, овочеву ікру.

До *холодних закусок* також належать: гриби солоні й мариновані, плоди і ягоди мариновані, маслини, оливки, пряно-ароматична зелень (коріандр, базилік, фенхель, черемша, цибуля тощо), сири тверді й м'які, бринза, вершкове масло, а також масло оселедцеве, сиркове, з ікри тощо, сметана й інші кисломолочні продукти, лимон, бутерброди.

На бенкетах холодні закуски зазвичай подають у вигляді рибних, м'ясних, овочевих асорті, при індивідуальному обслуговуванні – у тарілках, салати – у салатницях і тарілках, а також у випечених мініатюрних виробах з тіста – тарталетках, валованах, крутонах, на скибочках хліба тощо.

Гарячі закуски на обідах подають після холодних. В асортимент гарячих закусок входять: риба й нерибні морепродукти в паровому соусі або запечені, риба в тісті смажена, нирки телячі смажені з цибулею, бефстроганов, печінка по-строгановському, куряча, качина або гусяча печінка в соусі, маленькі шашлики з риби цінних порід і м'яса, гриби в сметані, лобіо, фрикадельки в соусі, омлети, кнелі із птиці або дичини тощо. Гарячі закуски подають у спеціальному посуді або невеликих тарілках.

Супи класифікують за декількома ознаками. Насамперед їх поділяють на гарячі і холодні. За способом приготування гарячі супи поділяють на заправні (борщі, розсольники, солянки й різноманітні овочеві, круп'яні, бобові, макаронні); пюреподібні з картоплі,

овочів, круп, бобових, птиці, дичини, печінки; прозорі, що мають у своєму складі знежирені м'ясні й рибні бульйони, насичені екстрактивними, мінеральними речовинами й глютином; молочні із крупами (рис, пшоно, манна, перлова, ячмінна), овочами або макаронними виробами.

Загальна технологічна схема виробництва супів включає такі операції: механічна кулінарна обробка продуктів, підготовка окремих компонентів, по'єднання їх у певній послідовності з рідкою основою супу, доведення до смаку. Гарячі супи зберігають на мармірі й подають споживачеві нагрітими до 75°C. Зберігання супів на мармірі призводить до руйнування вітаміну С, тому терміни реалізації супів обмежені. Макаронні вироби в супах з часом втрачають форму, що також зменшує тривалість їхнього зберігання. Молочні супи з макаронними виробами швидко загусають, тому їх готують невеликими порціями.

Холодні супи готують на хлібному квасі (окрошка, юшка з буряків), овочевих відварах (холодний борщ), кисляку або молочній сироватці, на фруктових відварах. Солодкі супи на фруктових і ягідних відварах виділяють в особливу групу: у весняно-літній період їх подають холодними (температура супів не повинна перевищувати 14°C), а в осінньо-зимовий – холодними й гарячими.

Виготовляючи і подаючи страви, підприємства ресторанного господарства використовують *соуси* власного і промислового виробництва. Соуси надають стравам соковитості, особливого аромату, збагачують смак страв, підвищують їхню калорійність, збуджують апетит і сприяють кращому засвоєнню основних продуктів страви.

Соуси самостійного значення не мають, вони входять до складу м'ясних, рибних, овочевих та інших страв, поліпшуючи їхній смак і підвищуючи харчову цінність.

Соуси поділяють на кілька груп залежно від характеру рідкої основи, що використовується для їх приготування, температури подання та інших ознак. У кожную групу входить кілька різновидів, що різняться набором продуктів і особливостями приготування. Соуси на бульйонах, сметані й молоці готують із борошняним пасеруванням.

За температурою подання соуси можуть бути не тільки холодними й гарячими, але й теплими.

Гарячі соуси готують на м'ясних, рибних, грибних бульйонах, молоці, сметані, вершковому маслі. У соусах, що готують на рідкій основі, загусником слугує пасероване борошно, модифікований крохмаль. У гарнірну частину соусу входять різноманітні продукти – цибуля, морква, петрушка, селера (корінь), солоні огірки, гриби, яйця, маслини, оливки, каперси, помідори. Як смакоароматичні складники використовують сухе виноградне вино, томат-пюре, часник, перець, лавровий листок, мускатний горіх, гвоздику, пряну зелень, міцні вина типу мадери тощо.

Холодні соуси поділяються на овочеві (томатні, кетчупи, барбекю тощо); яєчно-масляні (майонези, салатні й оселедцеві заправки); масляні суміші (зелене, ракове, анчоусне масло); фруктові, до них належать також столова гірчиця та соус хрін.

Щоб надати соусам смаку й аромату, використовують спеції, прянощі й приправи: перець горошком, лавровий лист, мускатний горіх, естрагон, гвоздику, імбир, гірчицю, вино, ванілін, сіль тощо.

Європейські соуси можна умовно поділити на кілька груп:

- соуси, приготовлені на основі бульйону; до цієї групи входять червоний соус (еспаньйол) і його похідні, а також білий соус на основі бульйону (велюте) і його похідні;
- яєчно-масляні соуси (голландський соус і його похідні);
- соуси, приготовлені на основі молока (у тому числі бешамель), вершків, сметани й інших кисломолочних продуктів;
- соуси на рослинній основі як холодного, так і гарячого приготування;
- інші соуси.

Сьогодні у світі налічується близько 10 тисяч соусів. Батьківщиною більшості класичних соусів вважається Франція. У французькій гастрономічній енциклопедії є близько трьох тисяч рецептів. Увагу європейських шеф-кухарів дедалі частіше привертають найдавніші соусні традиції Індії й Китаю. Багато цікавих соусів можна також знайти у національних кухнях. У сучасній ресторанній кухні соуси стали невід'ємною складовою не тільки других гарячих страв, а й холодних закусок і десертів. Дизайн страв також визначається оригінальністю розташування соусу на тарілці. Соус може бути поданий у чарочках, горщиках з тіста, овочів.

Страви з риби, м'яса, картоплі, овочів, круп, бобових, макаронних виробів, яєць, сиру, борошна залежно від способу теплової кулінарної обробки поділяються на відварні (припущені), смажені, тушковані,

запечені, а також за виглядом основного продукту, наприклад, судак відварний, телятина смажена, каша рисова молочна тощо.

Рибу як продовольчу сировину поділяють на живу, охолоджену та морожену. Найціннішою є жива риба. Після теплової обробки її м'ясо має відмінний смак та аромат. У рибних ресторанах й інших спеціалізованих підприємствах ресторанного господарства живу рибу зберігають у спеціально обладнаних акваріумах. Оптимальний термін зберігання живої риби в акваріумі – 2 доби. Риба в акваріумі повинна перебувати під постійним наглядом, її не годують, щоб уникнути забруднення води.

Для приготування гарячих закусок, страв і кулінарних виробів рибу, нерибні морепродукти і раків варять, припускають, тушкують, смажать і запікають. Оформляючи та подаючи гарячі закуски і страви з риби, нерибних морепродуктів і ракоподібних, широко використовують зелень (листовий салат, коріандр, базилік, селеру тощо), лимон, оливки, варене м'ясо ракоподібних, цілі варені печериці невеликих розмірів, цілі варені річкові раки та інші продукти.

На підприємствах ресторанного господарства кулінарна продукція виробляється переважно з яловичини, свинини, баранини і субпродуктів. М'ясо оленів, верблюдів, коней чи інших тварин має місцеве значення. У стравах і закусках з відварних, припущених і запечених м'ясних продуктів м'ясо зазвичай занурене у соус, смажені м'ясні вироби перед поданням поливають розтопленим вершковим маслом, а соус подають окремо, в соуснику. М'ясні страви подають, як правило, з овочевими гарнірами.

Кулінарну продукцію виробляють також із м'яса курки, індичок, качок, гусей, курчат, індиченят, каченят, гусенят, а також з м'яса пернатої дичини та кроликів. М'ясо птиці вирізняється високою харчовою цінністю та засвоюваністю білків.

Страви з картоплі й овочів мають високу харчову цінність, зумовлену значним вмістом у них вуглеводів, мінеральних речовин і вітамінів. Страви з грибів дещо поступаються овочевим, але користуються попитом через своєрідні смак та аромат. Калорійність страв з овочів і грибів відносно невелика, що дає змогу використовувати їх у дієтичному й лікувальному харчуванні.

Овочеві страви можна готувати з одного виду овочів, їх суміші, а також у поєднанні з іншими продуктами – грибами, крупами. Картопля та овочі за органолептичними показниками добре поєд-

нуються з виробами з м'яса, птиці й риби, тому їх широко використовують як гарніри до цих виробів. До страв з картоплі можна додатково подавати солоні, мариновані і свіжі огірки, помідори, солоні і мариновані гриби, квашену капусту, овочеві закусочні консерви.

Солодкі страви поділяються на холодні й гарячі. Холодні солодкі страви становлять найбільшу групу, до них належать: свіжі плоди, ягоди, баштанні натуральні або з додатковими речовинами (цукрова пудра, вершки тощо), у сиропі плоди, ягоди, компоти, киселі, муси, самбуки, желе, креми, морозиво. Холодні солодкі страви, своєю чергою, поділяють на свіжі й швидкозаморожені плоди і ягоди, компоти, желеподібні і заморожені страви.

До гарячих солодких страв належать шарлотки яблучні, яблука в тісті смажені, яблука печені, яблука з рисом, пудинг яблучний з горіхами, пудинг сухарний, струдель, кошички із плодами і ягодами, зефір.

Десерт не можна розглядати поза контекстом усього обіду, після якого він подається. Найситнішим десертом вважається пудинг. Він завершує простий обід, що складається з тарілки м'ясного супу і другої гарячої страви. Багата й ситна трапеза потребує легкого й простого десерту, такого як нежирне морозиво.

При складанні меню варто уникати повторення страв або приправ з однаковим смаком чи фактурою. Якщо в основній страві є фруктовий інгредієнт (наприклад, качка з апельсинами), не треба включати цей фрукт у десерт, так само, як не можна протягом обіду подавати більше одного густого яєчного соусу. Важливим є також колір.

Вино може бути як доповненням до десертів, так і одним з інгредієнтів. Найпростіший спосіб використання вина як частини десерту – залити ним свіжі фрукти або ягоди. Наприклад, полуницю заливають червоним вином (із цукром і без нього) або шампанським. У деяких десертах (фруктовий лід) також використовують червоне вино і шампанське. Залежно від нагрівання й тривалості приготування страви вино може змінитися. Наприклад, кип'ятіння грушевого сиропу із червоним вином пригнічує смак доброго вина. Для цього ліпше брати просте червоне вино насиченого кольору. Полуниця в шампанському, навпаки, потребує першокласного шампанського та якісних ягід, тому вдаватися до теплової обробки в цьому випадку не можна.

Алкогільні напої, які використовуються для приготування ресторанних десертів, завдяки тепловій обробці збагачують смаковий та ароматичний букет. Для приготування десертів використовують не лише вина. Наприклад, під час приготування фруктово-ягідних желе разом з білим, червоним вином можна використовувати сидр, м'ятний лікер тощо.

Напої, які готують на підприємствах ресторанного господарства, поділяють на гарячі й холодні. **До особливої групи належать змішані алкогольні напої.**

До гарячих напоїв належать чай (з молоком, вершками, лимоном тощо); кава натуральна (чорна, з молоком, вершками); кавові напої на основі цикорію; какао з молоком; шоколад; збитень медяний; гарячі слабоалкогольні напої (гrog, пунш, глінтвейн).

Чай поєднує у собі приємний смак, тонкий аромат і кориснодіє на організм людини. Для приготування напою використовують чай байховий (чорний, зелений), плитковий чорний, зелений цегельний, гранульований, розчинний, у пакетиках для разового заварювання, а також композиції чаю із ароматичними та смаковими добавками. Пресований чай (плитковий чорний і зелений цегельний) перед заварюванням подрібнюють.

Чай заварюють у порцелянових або фаянсових чайниках. Перед заварюванням чайник ополіскують гарячою водою, насипають у нього сухий чай на потрібну кількість порцій (рекомендується не більш ніж на 20 порцій одночасно) і заливають окропом приблизно на 1/3 об'єму чайника. Закривши чайник кришкою і накривши серветкою, залишають для настоювання на 5–10 хв, потім доповна доливають окріп. Заварений чай не можна кип'ятити або підігрівати: він втрачає аромат і набуває гіркого присмаку.

Аромат і смак (за умови дотримання норм закладання і правил заварювання) характерні для кожного виду чаю. Правильно заварений чай прозорий.

Чай подають у чашках або склянках, а в спеціалізованих підприємствах – у двох чайниках (чай парами): в одному – заварку, в іншому – окріп.

Цукор, варення, мед, лимон, нарізаний кружальцями, подають до чаю окремо на розетці, гаряче кип'ячене молоко або вершки – у молочнику або вершківниці.

До чаю подають різноманітні кондитерські та хлібобулочні вироби (цукерки, шоколад, торти, вафлі, здобу, бублики тощо). У

літню пору чай можна подавати холодним. Подають із лимоном, апельсинами і харчовим льодом.

Кава стимулює центральну нервову систему, підвищує розумову та фізичну активність, поліпшує серцеву діяльність, підвищує секрецію травних залоз.

Напій готують у спеціальному посуді (кавниках, турках), а також в електрокавоварках. Кавники ополіскують окропом, всипають потрібну норму меленої кави, заливають окропом, доводять до кипіння (але не кип'ятять!) і залишають на 5–8 хв.

Розчинну каву заливають у кавниках окропом і розмішують. У кавоварках напій одержують екстрагуванням окремих порцій кави гарячою водою та насиченою паром.

Каву чорну подають із цукром, лимоном, коньяком, лікером, молоком або вершками, які подають окремо.

Каву по-східному варять із дрібно змелених зерен, які насипають у турку, додають цукор, заливають холодною водою і доводять до кипіння. Подають у турці або в кавовій чашечці, не проціджуючи. Окремо подають холодну кип'ячену воду.

Каву чорну зі збитими вершками по-віденськи готують, додаючи в готову чорну каву цукор, а перед подаванням в склянку з напоєм кладуть збиті із цукровою пудрою вершки.

Каву на молоці подають по 200 мл. У зварену і проціджену чорну каву додають гаряче молоко, цукор і доводять до кипіння.

Для приготування кави чорної з морозивом (глясе) охолоджену до 8–10°C готову чорну каву наливають у келих або фужер, зверху кладуть кульку морозива й одразу подають.

За популярністю кава випереджає чай. Її п'ють на всіх континентах. У кожній країні існує свій національний спосіб приготування кави. У чорну каву додають при варінні алкогольні напої (віскі, ром, коньяк, червоне вино), спеції та приправи (цедру цитрусових, корицю, гвоздику, ваніль, сіль), какао, шоколад, яєчні жовтки тощо.

Основний показник якості кави – її аромат (смажених кавових зерен) і властивий напою смак. Обидва ці показники в правильно приготовленій каві повинні бути яскраво виражені. Тривале кип'ятіння або багаторазове розігрівання суттєво погіршують аромат напою. У кави (крім східної) не має бути осаду (гущі).

Крім перелічених видів кави, на підприємствах ресторанного господарства готують кавові напої з порошкоподібної суміші об-

смажених і розмелених хлібних злаків, цикорію, жолудів, натуральної кави інших продуктів. Кавові напої можуть містити один або декілька видів сировини.

Порошок кавового напою заливають окропом, доводять до кипіння і залишають на 3–5 хв відстоятись. Потім напій зливають в інший посуд, додають цукор, гаряче молоко і знову доводять до кипіння.

Для приготування гарячого какао порошок змішують із цукром, розводять невеликою кількістю окропу, розтирають до утворення однорідної маси, вливають гаряче молоко, решту окропу за нормою і доводять до кипіння.

Шоколад у порошку (або попередньо подрібнений плитковий шоколад) заварюють так само, як какао.

Какао з морозивом і шоколад зі збитими вершками подають охолодженням до 8–10°C. В охолоджений шоколад перед подаванням додають харчовий лід.

До холодних напоїв належать холодний чай, холодна кава, квас, морс, фруктові-ягідні напої, коктейлі, кришони, шербети, коблери, джулепи, айс-кріми, фізи тощо. Більшість холодних напоїв подають із льодом або з морозивом у фірмовому посуді. Залежно від виду напою для подавання використовують різний посуд: бокали, склянки, келихи, фужери, креманки, а під час масового обслуговування – глечики. Багато холодних напоїв п'ють крізь соломку, а до тих, які містять ягоди або фрукти, подають чайну ложку.

Фруктово-ягідні напої готують із ягід, зерняткових, кісточкових і цитрусових плодів, баштанних (кавуни, дині), ревеню, плодів паст і пюре, варення, соків і сиропів. Напої з ягід, цитрусових, аличі, кислих яблук називають морсами. Для приготування морсів із плодів і ягід відтискають сік.

Фруктово-ягідні пюре, сиропи, соки промислового виробництва розводять кип'яченою водою. Якщо напій вийшов занадто солодким, додають лимонної кислоти. Приготовлені напої охолоджують.

Коктейлі. До рецептур коктейлів входять два-чотири компоненти: фруктові або ягідні соки, сиропи, морси, безалкогольні напої промислового виробництва, газувана й мінеральна вода. Крім рідких компонентів, у деякі коктейлі додають смакові й ароматичні добавки: мед, вершки, яєчні білки або жовтки, консервовані або свіжі ягоди та фрукти, м'яту тощо.

Коктейлі, у рецептуру яких не входять вершки, яйця або морозиво, готують змішуванням напоїв у високій барній склянці, потім порціонують. Коктейлі з вершками, яйцями або морозивом змішують в електроміксерах. Складові частини деяких коктейлів (прозорих, шаруватих, айс-крімів) не перемішують. Готують такі коктейлі в посуді, призначеному для подавання.

До рецептури освіжаючих коктейлів входять сироп (м'ятний, чайний, гвоздиківий, лимонний, ягідний тощо); сік (вишневий, гранатовий, яблучний тощо); газована вода або напій промислового виробництва (тархун, кола, фанта, спрайт тощо). У склянку з льодом наливають попередньо охолоджені складові частини коктейлю в послідовності, зазначеній у рецептурі, не розмішуючи. Подають із соломкою.

Шаруваті коктейлі готують у високих склянках, вузьких келихах або фужерах. Компоненти коктейлю (сиропи, соки, газована вода) наливають обережно по лезу ножа або за допомогою коктейльної ложки (щоб рідини не перемішувалися) у порядку зменшення їхньої щільності: спочатку – сиропи, потім – соки, морси й останніми – газовані напої. Складові шаруватих коктейлів повинні мати контрастні відтінки (наприклад, сироп лимонний, вишневий, сік яблучний). На поверхню коктейлю кладуть морозиво або випускають із кондитерського мішка збиті вершки чи яєчні білки. Оформляють коктейль фруктами і ягодами.

До складу плодово-ягідних коктейлів входять у різноманітних поєднаннях плоди та ягідні напої, морси, соки, сиропи, компоти, газована вода. Добавками до суміші напоїв найчастіше слугують консервовані плоди та ягоди, часточки (кружальця) лимона або апельсина, морозиво. Збитий коктейль розливають у склянки для коктейлів циліндричної або конічної форми чи в келихи. Газовані напої не збивають, а наливають у келих з готовим коктейлем і розмішують.

Плоди, ягоди кладуть у напій або нанизують їх на коктейльну шпатель, опускаючи її в напій або закріплюючи на торці келиха. Прикрашають коктейль кружальцями лимона (апельсина), закріпивши їх на краю келиха.

Айс-крім – напій з морозивом. На відміну від інших коктейлів, складовою яких є морозиво, в айс-крімі морозиво не змішують з іншими компонентами. Охолоджені складові напою (сиропи, соки, мінеральна або газована вода, солодкі соуси) наливають у склян-

ку, низький фужер або креманку в послідовності, передбаченій рецептурою, не змішуючи їх. Залежно від щільності використаних напоїв морозиво викладають на дно склянки або кладуть зверху. Оформляють айс-крім свіжими ягодами або фруктами.

Крюшони. Безалкогольні крюшони – прохолодні напої, які відрізняються високим вмістом (10–50% маси напою) різних плодів або ягід, свіжих, консервованих чи заморожених, їх обов'язковими складовими також є газована чи мінеральна вода, газовані безалкогольні напої.

Для приготування *молочних напоїв* використовують пастеризоване молоко, вершки, а також кефір. Молочні продукти повинні бути розфасовані в пакети або пляшки. Перед використанням їх охолоджують до 12–15 °С.

У різноманітні напої з молока додають мед, варення, джем, протерті свіжі плоди та ягоди, плодові пюре й пасти, солодкі соуси (абрикосові, шоколадні), сиропи (ягідні, із цитрусових, кавові, шоколадні, ванільні тощо), соки (яблучні, сливові, виноградні, лимонні тощо), охолоджену чорну каву.

Подають молочні напої відразу після приготування в келихах або склянках із соломкою. Густіші коктейлі-креми – у креманках або низьких фужерах із чайною ложкою.

Квас – слабоалкогольний прохолодний напій. Розрізняють кваси хлібні і плодово-ягідні. Сировиною для хлібних квасів слугують ячмінний або житній солод, борошно (житнє, пшеничне), житні сухарі тощо; для плодово-ягідних – зерняткові і кісточкові плоди (яблука, груші, сливи) та ягоди (журавлина, брусниця, малина).

Підприємства ресторанного господарства реалізують кваси промислового виробництва і власного приготування. У промисловості хлібний квас одержують шляхом комбінованого спиртового й молочнокислого бродіння зернової суміші, що містить житній і ячмінний солод, житнє борошно й воду.

Кулінарні вироби поділяються на дві групи: борошняні кулінарні вироби та інші.

Асортимент борошняних кулінарних виробів включає пиріжки, пироги, кулеб'яки, ватрушки, хачапурі, біляші, чебуреки, грінки, пампушки тощо.

Пиріжки, пироги й кулеб'яки готують із дріжджового і бездріжджового тіста, у тому числі з листового з різноманітними фаршамі-начинками: м'ясом, рибою, капустою, картоплею, морквою,

сиром, рисом, грибами, яблуками, повидлом. Фарші, як правило, багатокомпонентні. Наприклад, до картоплі додають гриби або смажену цибулю, до капусти й рису – січені круті яйця. Розтягаї випікають із рибою, ватрушки – із сиром, біляші – з м'ясом. Без начинки готують пампушки та профітролі.

До інших кулінарних виробів належать салати, що виготовляються централізовано (м'ясний, рибний, із квашеної капусти тощо), відварне і смажене м'ясо, рибні тюфтельки й фрикадельки в томатному соусі, риба відварна родини осетрових, запіканка із сиру тощо.

Охолоджені страви належать до кулінарної продукції нового асортименту. Готові свіжоприготовлені страви й їхні компоненти в гарячому вигляді розфасовують у відповідну тару, швидко охолоджують до 10°C (не більше 2 год), а потім зберігають за температурою 0–4°C протягом однієї чи декількох діб, залежно від складу. Припустимі терміни зберігання конкретних страв і їхніх компонентів установлені експериментально на підставі фізико-хімічних, мікробіологічних досліджень й органолептичної оцінки якості. Висока швидкість охолодження дає змогу швидко долати температурний інтервал, найбільш сприятливий для росту мікроорганізмів, а також знизити негативний вплив високих температур на якість готової їжі.

На підприємствах ресторанного господарства виготовляється близько половини загального обсягу *борошняних кондитерських і булочних виробів*, що виробляються в Україні. Це пояснюється територіальною близькістю цих підприємств до споживачів, що має вирішальне значення при виробництві продукції з обмеженими термінами зберігання.

Борошняні кондитерські вироби – це випечені з тіста заготовки, оброблені після охолодження помадами, кремами, горіхами, цукатами, шоколадом та іншими додатковими продуктами. Класифікують борошняні кондитерські вироби за видом тіста й іншими ознаками.

Торти – пісочні, бісквітні й листкові. Відповідно до оздоблювальних продуктів вони можуть бути кремові або фруктові, за формою – круглі, квадратні і прямокутні, за масою – від 500 г до декількох кілограмів. На замовлення покупців виготовляють тематичні торти з нагоди дня народження, хрестин, весілля тощо. Відповідно до тематики розробляють варіанти оформлення торта. За по-

годженням із замовником торт може бути виготовлений у формі скриньки із квітами, кошика з ягодами або грибами, розкритої або закритої книги тощо.

Тістечка – пісочні, бісквітні, листкові, заварні, мигдальні, меренги – оздоблюють тими ж продуктами, що й торти. Маса одного тістечка – 20–80г.

Кекси – випечені борошняні кондитерські вироби з більшим вмістом цукру, яєць, масла, з додаванням родзинок, цукатів, горіхів й інших смакоароматичних продуктів. Кекси випікають із прісного або дріжджового тіста у формах.

Печиво різної форми й розмірів виготовляють із пісочного, бісквітного й мигдального тіста з різними смакоароматичними добавками.

Вафлі (фруктові, молочні, горіхові) – це особливий вид кондитерських виробів у формі випечених тонких хрустких пластин, скріплених між собою пошарово помадою. Розмаїття асортименту досягається завдяки розмаїтості смаків й ароматів помад.

Пряники (заварні, сирцеві, вагові, штучні) – випечені вироби з борошна, цукру, патоки, меду з додаванням “сухих парфумів”, тобто суміші тоненько подрібнених прянощів – кориці, гвоздики, перцю чорного й запашного, бадьяну, мускатного горіха, кардамону, імбиру. Штучні пряники можуть бути із фруктово-ягідною або молочною начинкою.

Паски – здобні вироби, які випікають із опарного тіста з додаванням родзинок, цукатів, кориці у формі циліндра, верхню частину якого після охолодження глазують помадою чи тиражним сиропом або посипають цукровою пудрою. Маса однієї паски – від 100 г до 1 кг.

Медяники за смаком і консистенцією нагадують пряники. Їх випікають у вигляді пласту за формою кондитерського листа, змащені фруктовю начинкою пласти накладають один на один. Верхній пласт поливають тиражним сиропом або помадою. Охолоджений медяник розрізають порціями певної форми (прямокутні, квадратні).

Здобні пироги із фруктово-ягідними начинками бувають закритими й відкритими. Перед випіканням їх прикрашають орнаментом з тіста, фігурно нарізаними плодами (яблуками, персиками тощо) і цілими ягодами. За формою пироги можуть бути круглими,

овальними, квадратними, прямокутними. Пирогі, які випікають на замовлення до святкового столу, додатково прикрашають напсами з випеченого тіста.

Булочні вироби випікають зі здобного опарного тіста, використовуючи пшеничне борошно вищого ґатунку з високим вмістом клейковини. За формою й кількістю здоби булочні вироби поділяють на рулети, ромові баби, калачі, кренделі й найрізноманітніші булочки. Залежно від кількості здоби, виду доповнювачів і форми булочки мають фірмові назви: “дорожня”, “шкільна”, “шафранна”, “здоба віденська” тощо.

Продукція підприємства харчування має різний *ступінь готовності*. Готують їжу із сировини, що не є продукцією. Ознакою готовності страви є повна завершеність виробничого циклу. Напівфабрикат не підлягає обробці в тому цеху підприємства, де він був вироблений. Він не має якості кулінарної готовності, повинен бути підданий додатковій обробці в іншому цеху підприємства або на іншому підприємстві.

Контрольні запитання та завдання

1. Перелічіть основні принципи проектування та організації технологічних процесів.
2. Назвіть основні стадії технологічного процесу виробництва продукції в закладах ресторанного господарства.
3. Опишіть вимоги до облаштування продовольчого складу підприємства ресторанного господарства.
4. Перелічіть основні методи організації споживання їжі на підприємствах ресторанного господарства.
5. З яких основних розділів складаються збірники рецептур страв і кулінарних виробів для підприємств ресторанного господарства?
6. Назвіть основні принципи складання рецептури страви або кулінарного виробу.
7. Яку роль відіграють технологічні інструкції в забезпеченні якості продукції ресторанного господарства?
8. Опишіть порядок складання техніко-технологічної карти на продукцію ресторанного господарства.

9. На які групи поділяють продукцію, яку виробляють ресторани?
10. Які напівфабрикати виробляють і використовують на підприємствах ресторанного господарства?
11. Назвіть холодні й гарячі закуски, що становлять асортимент підприємств ресторанного господарства.
12. Як класифікують супи за рідкою основою?
13. Якою має бути температура подавання гарячих і холодних супів?
14. Як класифікують солодкі страви й напої, приготовлені на підприємствах ресторанного господарства?
15. Назвіть асортимент тортів і тістечок, виготовлених у цехах підприємств ресторанного господарства.

4. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА СТРУКТУРА ВИРОБНИЦТВА ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

4.1. Загальні вимоги до матеріальної бази для організації обслуговування відвідувачів

Матеріально-технічна база, необхідна для організації обслуговування відвідувачів у будь-якому закладі ресторанного господарства включає: приміщення, в яких безпосередньо відбувається обслуговування, устаткування, засоби та предмети праці, які використовуються для здійснення процесу обслуговування.

До приміщень, в яких безпосередньо відбувається обслуговування, належать зали, аванзали, бенкетні зали, тераси, балкони тощо. До приміщень, які прямо не впливають на процес обслуговування, але без яких заклади ресторанного господарства не можуть функціонувати досить ефективно і на високому якісному рівні обслуговувати споживачів, належать вестибюлі, гардеробні та туалетні кімнати, умивальники для відвідувачів, кімната для паління, загальна гостьова (для готельних комплексів), білизняна, сервізна, мийна столового посуду, касовий зал (за його наявності), кімната для прасування (якщо заклад не користується загальноміськими пральнями), приміщення для офіціантів, приміщення для зберігання музичних інструментів та іншого реквізиту тощо. До кожної групи приміщень висуваються певні вимоги, відповідно до будівельних та санітарних норм і правил щодо створення комфортних умов відпочинку відвідувачів та споживання продукції ресторанного господарства.

Устаткування, за допомогою якого обслуговують відвідувачів, є дуже різноманітним і має різне призначення. Торгово-техноло-

гічне та холодильне устаткування – це лінії прилавків самообслуговування, окремі прилавки для короткочасного зберігання та демонстрування страв і виробів у залі закладу, барні стійки, охолоджувальні вітрини, прилавки, шафи, буфетні стійки та пересувні буфети різної форми: нейтральні, з підігрівом, охолодженням, комбіновані, вітринного типу та пристінні тощо, касети з підігрівом для посуду, демонстраційні багатоярусні вітрини з підсвіткою, “шведські лінії”, настільні вітрини з підігрівом, з охолодженням, настільні салат-бари, буфет-бари тощо. До немеханічного устаткування залів можна віднести меблі для транспортування, відпускання, приймання їжі, зберігання посуду та столової білизни в залі та поза його межами.

Для обслуговування відвідувачів підприємств ресторанного господарства використовують різноманітні засоби та предмети праці, до яких належать торговий, технологічний, господарський інвентар, столовий посуд і набори, білизна, тканини, папір і паперові вироби, сировина, продовольчі товари та напої тощо. Номенклатура засобів і предметів праці залежить від багатьох чинників, серед яких визначальними є тип закладу, місце його розташування, клас, спеціалізація, форми та методи обслуговування споживачів, асортимент страв, напоїв тощо.

Усі вимоги до підприємств харчування поділяють на загальні та додаткові.

Загальні вимоги:

1. Планування території, що прилягає до підприємства, має забезпечувати зручні прохід і під'їзд для відвідувачів на автотранспорті.

2. Вхід до підприємства мусить забезпечувати одночасний рух у двох зустрічних напрямках: на вхід і на вихід. Двері повинні відчинятись без особливих зусиль і автоматично зачинятись за відвідувачем, не змушуючи його повертатись.

3. Приміщення для відвідувачів туристичних підприємств харчування повинні відповідати загальним санітарно-гігієнічним, протипожежним і технічним вимогам до громадських приміщень, гарантувати безпечні й комфортні умови за такими параметрами, як температура і вологість. Обов'язковою умовою є відсутність сторонніх запахів, особливо з кухні і туалетів.

4. Усі приміщення мають бути обладнані вказівниками (піктограмами), що допомагають відвідувачам орієнтуватися.

5. У вестибулі має бути вивішена копія сертифіката підприємства харчування, що свідчить про присвоєння йому певної категорії з відповідною кількістю зірок.

6. Обладнання приміщень для відвідувачів повинно передбачати можливість відвідувати підприємства харчування інвалідами та туристами з дітьми, якщо готель (туристичний комплекс, база, кемпінг), при якому воно розташоване, передбачає проживання інвалідів і туристів з дітьми відповідного віку або туристичне підприємство харчування обслуговує відвідувачів, які не проживають у готелі.

7. Ресторани, кафе та бари, що використовують для сервірування столів скатертини та індивідуальні серветки, повинні мати в достатній кількості не менше двох різновидів комплектів столової білизни: білі скатертини та серветки для обслуговування банкетів, ювілеїв, прийомів та інших заходів і кольорові скатертини й серветки, що відповідають оформленню інтер'єру підприємства. Комплект кольорової білизни можна замінювати білою білизною для повсякденного обслуговування, якщо це не суперечить стилю підприємства. Не можна уживати столову білизну зі слідами забруднення та пошкодження, що залишилися після прання та ремонту.

8. У сервіруванні столів слід використовувати столовий і сортовий посуд, а також столові прибори єдиного ґатунку. Обов'язковою умовою є однаковий стиль сервірування столів. Різні комплекти столового посуду, скла та столових засобів можна використовувати для сервірування столів лише, якщо стиль художнього оформлення зали передбачає локальні зони, що виокремлюються особливим кольором столової білизни, меблів, сервірування. Не можна використовувати пошкоджений столовий посуд, скло та столові засоби.

9. В обслуговуванні організованих туристичних груп за безготівковим розрахунком рекомендують на сніданок, обід і вечерю пропонувати скомплектовані раціони харчування, складені з урахуванням вікового та національного складу туристичної групи, енергетичних витрат на маршруті. Повторність раціону харчування для такої групи допускають не раніше, ніж за 10 днів, а страви, що були в раціоні, – не менше, ніж за 4 дні. Меню скомплектованих раціонів харчування має бути узгоджене з керівником групи.

10. Продукти для приготування страв повинні мати сертифікат, що підтверджує відсутність шкідливих для здоров'я речовин

(нітритів, нітратів, пестицидів тощо), а також радіаційних і хімічних забруднень, що перевищують встановлені норми. Якщо сертифіката нема, проводять лабораторний аналіз продуктів.

11. На обкладинці меню та карти вин обов'язково має бути назва туристичного підприємства харчування і товарний знак з кількістю зірок, що відповідає категорії підприємства на основі виданого йому сертифіката.

12. Метрдотель, офіціанти та бармени повинні знати не менше однієї з європейських мов. У бригаді мають бути офіціанти, які володіють різними мовами.

13. Усі працівники туристичного підприємства харчування повинні бути одягнені у формений, спеціальний чи санітарний одяг і взуття встановленого для цього підприємства зразка в хорошому стані, без видимих ушкоджень і забруднення. Одяг мусить мати фірмові знаки з вказівкою на категорію підприємства та відповідну кількість зірок.

Усі працівники туристичних підприємств харчування на форменому одязі мають носити ідентифікатор з емблемою підприємства та ознаками його професійної належності та місця у службовій ієрархії.

14. Формений одяг метрдотеля має відрізнятися від одягу офіціантів строгішим стилем виконання, до комплекту може входити фрак або смокінг.

15. Працівники обслуги повинні бути ввічливими, уважними та передбачливими (але ненав'язливими) до відвідувачів. Працівник мусить виконати прохання відвідувача, якщо це не відволікає його від виконання прямих обов'язків. Якщо ж виникла конфліктна ситуація, працівник має відразу ж запросити чергового адміністратора, метрдотеля або директора підприємства.

4.2. Структура виробництва

На кожному підприємстві відповідно до технологічного процесу випуску продукції організовуються виробничі підрозділи – ділянки, відділення, цехи.

Найважливішими на кожному підприємстві є дві складові: **основне виробництво**, що охоплює всі процеси, безпосередньо пов'язані з випуском готової продукції, і **допоміжне**, яке включає

процеси матеріального і технічного обслуговування основного виробництва. Це більші за цехи підрозділи, які створюються на тих великих підприємствах, де необхідно об'єднати кілька однорідних або взаємозалежних цехів.

Своєю чергою, основне і допоміжне виробництва поділяються на цехи, відділення, виробничі ділянки, робочі місця.

Для виробництва продукції певного асортименту або виконання тієї чи іншої стадії технологічного процесу на підприємствах масового харчування організовують цехи.

Цех – технологічно відокремлений виробничий підрозділ підприємства, у якому відбувається завершений процес. Залежно від характеру технологічного процесу та обсягу роботи цех може мати виробничі ділянки, відділення або потокові лінії, де обробляють сировину, готують напівфабрикати або випускають готову продукцію. Цех оснащений обладнанням, інструментами, інвентарем.

Виробнича ділянка – частина цеху, на якій відбувається завершена стадія виробничого процесу.

Відділення – виробничі підрозділи, які створюються у великих цехах. Наприклад, у гарячому цеху можуть створюватися супове і соусне відділення. Цехи, відділення, виробничі ділянки поділяються на робочі місця.

Робоче місце – частина цеху, на якій працюють один або кілька працівників, що виконують певні операції.

Крім цехів на виробництві передбачені допоміжні приміщення – для миття кухонного посуду, миття і зберігання тари для напівфабрикатів (функціональних місткостей), для нарізання хліба тощо.

Взаємозв'язок окремих підрозділів підприємства (цехів, допоміжних приміщень), які беруть участь у виконанні однієї чи кількох стадій технологічного процесу, визначає *структуру виробництва*. Підприємства масового харчування залежно від їх типу і потужності можуть мати *цехову* і *безцехову структуру* виробництва.

Цехова структура виробництва передбачена на великих підприємствах, які працюють на сировині (у ресторанах, їдальнях), і заготівельних підприємствах (фабриках-заготівельнях, кулінарних фабриках, їдальнях-заготівельнях). Цехи поділяються на заготівельні (м'ясний, рибний, птахоголовий, м'ясо-рибний, овочевий); доготівельні (гарячий, холодний); спеціалізовані (борошня-

ний, кондитерський, кулінарний). На підприємствах ресторанного господарства, які працюють на напівфабрикатах, організовують цех доробки напівфабрикатів і цех обробки зелені. У кожному цеху наладгоджують відповідні технологічні лінії.

Технологічною лінією називається ділянка виробництва, оснащена необхідним обладнанням для здійснення технологічного процесу. Наприклад, у м'ясо-рибному цеху підприємства середньої потужності є лінії обробки м'яса, птиці, риби, в гарячому – лінії приготування перших і других гарячих страв. Роботу цехів очолює начальник, якому підпорядковуються одна або кілька бригад. Цехова структура виробництва сприяє поопераційному поділу праці та її спеціалізації, більш ефективному використанню обладнання.

Безцехова структура виробництва характерна для доготівельних підприємств, що працюють на напівфабрикатах і мають невелику виробничу програму та обмежений асортимент продукції власного виробництва (спеціалізовані закусочні, шашличні, пельменні, їдальні-доготівельні тощо). На таких підприємствах практикують функціональний розподіл праці, тобто всі операції виконують одна або дві виробничі бригади, які підпорядковуються завідувачу виробництва.

За безцехової структури виробництва назви цехів (гарячий, холодний, м'ясний, рибний, овочевий та ін.) є умовними. Вони не позначають структурні підрозділи виробництва, а лише розмежовують деякі технологічні процеси та операції в окремих приміщеннях з урахуванням вимог санітарії.

У барах і буфетах, що функціонують самостійно, виокремлюють заготівельне і доготівельне приміщення. В заготівельному організовують ділянку для обробки овочів, риби, м'яса і птиці, в доготівельному – передбачають дві технологічні ділянки. Перша ділянка призначена для приготування гарячих напоїв (чаю, кави, какао, шоколаду тощо), солодких страв, гарячих закусок, деяких других гарячих страв, теплової обробки продуктів, які використовують для приготування холодних закусок, випікання деяких борошняних виробів. Друга ділянка – для приготування холодних закусок, солодких страв, освіжаючих напоїв, порціонування, оформлення і відпускання готової продукції.

Для виконання певних технологічних операцій з приготування напівфабрикатів або готових страв у цеху організовують робочі місця. Робочим місцем називають ділянку виробничої площі цеху,

на якій розміщене обладнання (механічне, теплове, холодильне, немеханічне, ваговимірювальне), інвентар, інструменти, пристрої, посуд, тара, необхідні працівникові для виконання окремих технологічних операцій. Робочі місця в цеху встановлюють відповідно до послідовності технологічного процесу. Вони можуть бути спеціалізованими і універсальними.

На великих підприємствах, де застосовується поопераційна форма розподілу праці, в цехах організовують спеціалізовані робочі місця, на яких кожен працівник виконує визначену операцію з постійним набором інструментів та інвентарю (наприклад, патрання риби, дочищення картоплі). Повторюючи кілька разів ті самі операції, рухи, працівник набуває стійких професійних навичок, працює чітко, ритмічно, удосконалює трудові прийоми. При цьому на виконання допоміжних робіт (підготовка і прибирання робочого місця, інструментів, одержання сировини, транспортування напівфабрикатів) витрачають мінімальну кількість часу.

На доготівельних підприємствах з безцеховою структурою виробництва переважають універсальні робочі місця для виконання різних технологічних операцій. Ці місця забезпечують повним набором інструментів, інвентарю, посуду, пристроїв для виконання всіх технологічних операцій. Безпосередньо на універсальному робочому місці мають бути тільки ті інструменти, інвентар, посуд, пристрої, які необхідні для виконання певної операції. Решту інвентарю і посуду зберігають у висувних шухлядах і на полицях під стільницею стола. Ножі зберігають у спеціальних пристроях.

Правильне розміщення на робочому місці обладнання, сировини та напівфабрикатів, посуду, інвентарю, наявність технологічних карт або таблиць норм відходів і виходу напівфабрикатів сприяють створенню найкращих умов для праці. Площа кожного робочого місця має бути достатньою для вільного доступу до обладнання при його експлуатації і ремонті. Для забезпечення безпеки праці установлюють захисні засоби, щитки, запобіжні пристрої. Там, де це необхідно, підводять холодну і гарячу воду, газ, силову електроенергію, встановлюють додаткове освітлення. Джерело світла має бути зліва від робочого місця на відстані не менше 6-7 м.

Інструменти та інвентар розміщують праворуч від працівника, а продукт, що підлягає обробці, – ліворуч. Ваги, спеції і приправи розташовують на столі на відстані витягнутої руки, обробну дошку – перед собою (на відстані 6 см від краю стола).

Під час роботи працівник повинен стояти прямо, не горблячись. За неправильного положення тіла людина швидко втомлюється.

Біля виробничих столів і ванн, під ноги працівникам кладуть дерев'яні ґрати заввишки не більше 100 мм. Для забезпечення зручності в роботі висота стола має бути такою, щоб відстань між ліктем працівника і поверхнею стола не перевищувала 200-250 мм. Деякі операції (дочищення картоплі, потрошіння риби, формування вареників тощо) кухарі можуть виконувати сидячи, тому на окремих робочих місцях передбачають стільці, висоту яких регулюють.

Необхідно домагатися зменшення шуму на робочих місцях, що зменшує стомлюваність працівників. Для покращення умов праці широко використовують місцеву вентиляцію, витяжні шафи, зонти (місцевий відсос), що вловлюють випари, газу, чад, дим.

На робочих місцях, де накопичуються відходи, для їх вилучення влаштовують жолоби, воронкоподібні отвори в столах, спускні рукави в камеру відходів, встановлюють пересувні контейнери тощо.

Робочі місця мають бути організовані так, щоб виключалася можливість одержання травм, опіків. Допомогти в цьому можуть захисні екрани, огороження, запобіжні пристрої і попереджувальна сигналізація.

На робочих місцях доцільніше використовувати висувні, відкидні або переносні стільці, причому краще стільці з сидінням, висота якого регулюється, і спеціальною спинкою та підлокітниками.

Своєчасна і повна підготовка робочих місць перед початком зміни і чітке обслуговування кваліфікованих працівників підсобними допомагають суттєво скоротити непродуктивні витрати часу.

Використання функціональних місткостей, призначених для зберігання, попередньої обробки, приготування, транспортування і роздавання продукції і засобів їх переміщення полегшує працю кухарів і знижує застосування ручної праці на 30-40%.

У виробничих процесах одночасно використовується ручна і машинна праця. Так, варені овочі для нарізування закладають в робочу камеру машини МРОВ-160 вручну, а нарізають механічним способом.

Працівники виробництва виконують у процесі роботи основні і допоміжні операції. Наприклад, відкривання банок з томатним

пюре – допоміжна операція, а пасерування томатного пюре – основна.

На робочих місцях важливо скоротити частку ручної праці в загальних трудових витратах. Цьому сприяє активна участь раціоналізаторів і винахідників у розробці і впровадженні прогресивного обладнання. Саме завдяки їхній ініціативі були розроблені і впроваджені машина для розбирання тушок птиці, пристрій для нарізування напівфабрикатів до універсальної машини П-11, пристрій для нарізування гуляшу на основі м'ясорубки МИМ-105, машина для розкачування тіста для чебуреків тощо.

Приміщення підприємств ресторанного господарства поділяються на такі основні групи:

- складська група – для короткочасного зберігання сировини і продуктів в охолоджувальних камерах і неоохолоджувальних складах з відповідними режимами зберігання;
- виробнича група – для переробки продуктів, сировини (напівфабрикатів) і випуску готової продукції; до складу виробничої групи входять основні (заготівельні і доготівельні) цехи, спеціалізовані (кондитерський, кулінарний та ін.) і допоміжні (мийні, хліборізка);
- торговельна група – для реалізації готової продукції й організації її споживання (торгівельні зали з роздавальними та буфетами, магазини кулінарії, вестибюль з гардеробом і санвузлами тощо);
- адміністративно-побутова група – для створення нормальних умов праці і відпочинку працівників (кабінет директора, бухгалтерія, гардероб персоналу з душами і санвузлами).

Усі групи приміщень пов'язані між собою:

- розміщення основних груп приміщень має забезпечити найкоротші зв'язки між ними без перетинання потоків відвідувачів і обслуговуючого персоналу, чистого і використаного посуду, напівфабрикатів, сировини і відходів;
- варто прагнути до компактної структури будівлі, передбачити можливість перепланування приміщень зі зміною технології виробництва;
- компонування всіх груп приміщень повинні відповідати усім вимогам, санітарним і протипожежним правилам;
- усі виробничі і складські приміщення повинні бути непрохідними, вхід до виробничих і побутових приміщень – з боку

господарського двору, а в торговельні приміщення – з вулиці; вони мають бути ізольовані від входів у житлові приміщення;

- компонують торговельні приміщення за напрямком руху відвідувачів, передбачивши можливість скорочення їх пересування і забезпечення евакуації людей у випадку пожежі.

Виробничі приміщення повинні бути розташовані в наземних поверхах і зорієнтовані на північ і північний захід. Склад і площа виробничих приміщень визначаються Будівельними нормами і правилами проектування залежно від типу і потужності підприємства. Площа виробничих приміщень повинна забезпечити безпечні умови праці і дотримання санітарно-гігієнічних вимог.

У виробничих приміщеннях має бути створений оптимальний мікроклімат. Факторами мікроклімату є температура, вологість, швидкість руху повітря. На мікроклімат гарячого і кондитерського цехів впливає також теплове випромінювання від нагрітих поверхонь обладнання. Відкрита поверхня розпеченої плити виділяє стільки теплової енергії, що може викликати тепловий удар у працівника.

Оптимальна температура в заготівельних і холодних цехах має коливатися в межах 16–18°C, у гарячому і кондитерському – 23–25°C. Відносна вологість повітря – 60–70%. Створити такі мікрокліматичні умови допомагають пристрої притічно-витяжної вентиляції. Витяжка повинна бути більшою від притоку повітря. У гарячих цехах, крім загальної вентиляції, використовують місцеву, влаштовують вентиляційні відсоси, призначені для видалення пари.

На сучасних підприємствах для створення оптимального мікроклімату доцільно використовувати автоматичні кондиційні установки.

Важливою умовою зниження втомлюваності працівників, запобігання травматизму є правильне освітлення виробничих приміщень і робочих місць. У цехах обов'язково має бути природне освітлення, коефіцієнт якого (відношення площі вікон до площі підлоги) повинен бути не меншим за 1:6, а віддаленість робочого місця від вікон – не більше 8 м. Виробничі столи розміщують так, щоб кухар працював обличчям до вікна або світло падало зліва. Для штучного освітлення використовують люмінесцентні лампи

або лампи накаливання. При доборі ламп необхідно дотримуватися норми: на 1 м² площі цеху має припадати 20 Вт.

У виробничих приміщеннях повинна бути підведена гаряча і холодна вода до мийних – ванн, електрокип'ятильників, котлів.

Каналізація забезпечує відтік стічних вод при експлуатації ванн, котлів для приготування страв.

У виробничих цехах у процесі роботи механічного і холодильного обладнання виникають шуми. Допустимий рівень шуму у виробничих приміщеннях становить 60–75 Дб. Зниження цього показника можна домогтися застосуванням звукопоглинаючих матеріалів.

Для успішного виконання виробничого процесу на підприємствах ресторанного господарства необхідно:

- вибрати раціональну структуру виробництва;
- розмістити виробничі приміщення у послідовності, що відповідає технологічному процесу, щоб уникнути зустрічних потоків сировини, напівфабрикатів і готової продукції. Так, заготівельні цехи повинні розташовуватися ближче до складських приміщень, але водночас мати зручний зв'язок із доготівельними цехами;
- забезпечити потоковість виробництва і послідовність технологічних процесів;
- правильно розмістити обладнання;
- забезпечити робочі місця необхідним обладнанням, інвентарем, інструментами;
- створити оптимальні умови для праці.

4.3. Приміщення для споживачів

Приміщення для споживачів у закладах ресторанного господарства поділяються на вестибюльну групу, зали, підсобні приміщення.

До вестибюльної групи приміщень належать вестибюль, гардероб, туалетні кімнати та умивальники для споживачів, кімната для паління.

Зали – це приміщення, в яких безпосередньо обслуговують відвідувачів. Вони поділяються на основний зал, в якому відбуваєть-

ся повсякденне традиційне обслуговування, бенкетний, призначений для обслуговування свят та інших урочистостей, і аванзал – для збирання, очікування та відпочинку гостей. Зали є основними приміщеннями підприємств харчування, в них обслуговують гостей. Їх розміщення досить важливе, адже воно забезпечує раціональний зв'язок торгових залів з виробничими та допоміжними приміщеннями, згідно з технологічним процесом і функціональними вимогами. Зокрема, зал повинен бути розташований таким чином, щоб у нього не проникали шуми з виробничих приміщень і запахи з кухні. Зали також можуть бути на терасах, балконах, в холах тощо.

До підсобних приміщень належать касовий зал (за його наявності), сервізна, мийна столового посуду, білизняна, кімната для прасування столової білизни, приміщення для офіціантів, приміщення для зберігання музичних інструментів та інших аксесуарів. Сполучною ланкою між торговими приміщеннями і виробництвом слугує роздавальня. На підприємстві самообслуговування її виносять у зал, там, де відвідувачів обслуговують офіціанти, вона знаходиться у безпосередній близькості до залу, об'єднуючи робочі місця роздавальників, буфетників, сервізників тощо.

Площі приміщень залежать від типу і класу закладу харчування та кількості місць у ньому. До норми площі ресторанів включена площа для естради, танцювального майданчика, бенкетних залів.

Вестибюль – приміщення, в якому починається обслуговування споживачів продукції та послуг. Він повинен бути просторим. Площа його має становити 1/4 площі залу. Залежно від площі вестибюлі бувають малими (не більше 50 м², якщо ресторан на 50 місць) і великими (100 м² та більше, якщо ресторан має місткість 400–600 місць) У вестибюлі розміщують інформацію про послуги, які надає заклад харчування, та необхідні покажчики – піктограми; організовують продаж газет, тютюнових виробів, сувенірів, квітів, аптечної продукції, галантереї, преси тощо та обмін валют (здебільшого в готельних комплексах). Облаштовують вестибюль дзеркалами, картинами, 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, фонтани, міні-басейни тощо. У вестибюлі може бути також облаштований зелений куточок (зимовий сад).

Гардероб – приміщення для приймання від відвідувачів головних уборів і верхнього одягу та короточасного зберігання протягом перебування їх у закладі. Розташовується біля входу у вестибюль. Облаштовують його широким прилавком, під яким розміщені секції-полиці для взуття, сумок, портфелів. Гардероби у вестибюлях ресторанів і кафе готельних комплексів розраховуються на обслуговування 70% місць. В інших випадках кількість вішалок для одягу повинна на 10% перевищувати кількість місць у залі. В закладах ресторанного господарства вони можуть встановлюватися безпосередньо в залах, у закладах швидкого обслуговування вішалок може й 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, повинна бути гаряча та холодна вода, 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 висуваються високі вимоги. Це, насамперед, дотримання чистоти, хороший 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 (вилучення повітря з верхньої зони приміщення) та витяжкою на відстані 1,75 м від підлоги. У деяких закладах дозволяється обслуговування споживачів у кімнатах для паління.

Аванзал – приміщення для збирання та відпочинку гостей – учасників бенкетів (урочистостей, свят тощо). Аванзал також 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, 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 і бенкет-

ний. Зал є основним універсальним приміщенням, де безпосередньо відбувається індивідуальне та гуртове обслуговування.

Банкетний зал – спеціалізоване приміщення для обслуговування святкових заходів, урочистостей, як офіційних, так і неофіційних. У деяких ресторанах у денні години він може служити основним залом, де реалізуються скомплектовані види харчування або денні раціони (у виняткових випадках). Він може мати різну форму – круглу, овальну, прямокутну, квадратну тощо.

Зал повинен мати зручний зв'язок з роздавальнею, сервізною, буфетом, мийною столового посуду, касовим залом. Найчастіше роблять дві арки – проходи для офіціантів, щоб напрямки руху не перетиналися. Арки відокремлюються від залів різними видами екранів. При плануванні залів прямокутної форми має бути витримане співвідношення довжини та ширини залу. Зал ресторану може бути розташований на двох рівнях: на першому поверсі – зал і 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. Танцювальний майданчик можна облаштовувати спеціальною підлогою, яка має автономне освітлення. Сьогодні існує багато ресторанів без танцювальних майданчиків.

Інтер'єр залу закладу ресторанного господарства формують 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 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 чи структурний елемент готельного комплексу), концепцією фундаторів та іншими чинниками. Ресторани тематичного чи концептуального спрямування часто мають екзотичні інтер'єри.

До оздоблення інтер'єру залів висуваються певні вимоги залежно від експлуатаційних режимів приміщення. Інтер'єр насамперед повинен бути гармонійним, композиційно зібраним. Декоративно-прикладні вироби використовуються за їх утилітарним призначенням (тканини для драпірування, килими, фірмовий по-

суд, 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. В інтер'єрі залу завжди повинні витримуватися закони гармонії кольору.

Особливе значення для оформлення інтер'єра приміщень підприємств харчування має вирішення проблеми кольору та освітлення. Колір і світло повинні бути підпорядковані процесу обслуговування відвідувачів. Очевидно, що цей вплив може бути як сприятливим, так і негативним. Колірна гама повинна бути ретельно обміркована, створювати в залах обслуговування атмосферу затишку, комфорту, безпеки і спокою.

Науково доведено, що колір значною мірою впливає на емоційний стан людини, його настрій, самопочуття і працездатність. Особливості психологічного впливу кольору на людей є предметом пильної уваги фахівців різних напрямів – художників, психологів, мистецтвознавців, лікарів, архітекторів. Вважають, що блакитний і зелений кольори створюють враження безмежності; блакитний колір знімає неспокій, усуває безсоння; зелений – розширює капіляри і заспокоює; синій – зменшує частоту пульсу і мускульне напруження. Холодні відтінки викликають скорочення ритму серцевої діяльності і зниження температури тіла, тому сприятливо впливають на людей у спекотну пору і в задушливих приміщеннях. Теплі відтінки червоного і жовтого мають терапевтичну дію, зокрема, поживляють апетит. Жовтогарячий колір є найбільш фізіологічно сприятливим, він тонізує і викликає радість. Червоний прискорює серцебиття і підвищує кров'яний тиск, збуджує і стимулює діяльність мозку. Несприятливо впливають на людину дуже темні тони у великих кількостях. Сум і негативні емоції паралізують довільні рухи і спричиняють почуття втоми і стомленості.

Обираючи колірну гама інтер'єру, важливо враховувати розміри й освітленість приміщення. Для великого ресторанного залу можна використовувати насичені кольори, а для малого бенкетного залу цей варіант недоцільний. Візуально збільшити площу можна, використовуючи холодні відтінки, а додати затишку і відчуття захищеності великому приміщенню можна, оперуючи теплими відтінками кольору.

Найважливішим фактором, що, разом з колірним вирішенням інтер'єра, визначає комфортність умов обслуговування на підприємствах харчування, є правильна організація освітлення.

Зали закладів ресторанного господарства можуть мати природне та штучне освітлення або тільки штучне. Залежно від призначення та композиційних засобів розміщення світильників розрізняють системи загального, місцевого (локального, спрямованого), індивідуального та змішаного освітлення.

Загальне освітлення – система розміщених під стелею або на стінах світильників, 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 виокремити естраду або зону для танців. Для цього використовують кольоромузику, підсвічення 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. Широко використовується “живий вогонь” – свічки різноманітних розмірів та форм з ароматизаторами або без них, каміни тощо.

Природне чи штучне освітлення також здатне впливати на настрій людей. Штучні джерела світла сьогодні настільки різноманітні, їхній дизайн і технічні можливості настільки досконалі, що можна задовольнити смаки й потреби будь-якого клієнта.

Вибираючи джерело штучного світла, варто враховувати, наскільки воно гармонійно поєднується за стилем і кольором з інтер'єром. Важливо враховувати і функціональне призначення світла.

Зі смаком підібрані і розумно розташовані джерела світла створюють атмосферу затишку і роблять перебування гостей комфорт-

нішим. Природа світла така, що за грамотного використання воно освітлює, наповнює, структурує простір, змушує його жити, привертає увагу до вдалих елементів інтер'єру й окремих деталей, маскує вади планування.

Загальна композиція світла є вдалою, якщо світильники розташовуються на різних рівнях, мають різну інтенсивність світла і висвітлення можна варіювати залежно від ситуації. Наприклад, у ресторані, кафе особливо яскравим освітлення повинно бути під час сніданку, щоб клієнти могли читати газети, журнали. У вечірній час освітлення повинно сприяти створенню атмосфери святковості чи урочистості, затишку. Також доцільно чергувати зони з яскравим освітленням і затемнені. Яскравим (акцентуючим) освітленням можна виділити найбільш цікаві елементи інтер'єру.

В інтер'єрі ресторанів, кафе, барів використовуються різноманітні елементи дизайну:

- малі архітектурні форми (скульптури, скульптурні групи);
- дизайн світла в інтер'єрі (люстри, бра, торшери, лампи настільні, гірлянди дрібних ламп тощо);
- фітодизайн (рослини, плоди, квіти живі та штучні, окремі квіти та композиції з декількох або усіх предметів);
- аквадизайн (відкриті та закриті ємності, штучні водоспади, акваріуми, фонтани, мінібасейни);
- елементи флористики (опудала птахів, звірів, камінці, пір'ячко тощо);
- інші елементи (фотографії, картини, декоративні вазы, маски, циновки, вироби з рисової соломки та лози, настінні тарілки з пластмаси, кераміки, целулоїду, пап'є-маше тощо).

До матеріалів, які використовуються для оздоблення інтер'єру залів, висуваються особливі вимоги. Вони повинні бути високоякісними, довговічними, жиро- та вологостійкими, відповідати певним санітарно-гігієнічним вимогам.

Найбільш характерними напрямками оздоблення інтер'єру залів є національні, історичні, казкові, спортивні, технічні сюжети тощо, а також класичний, ретро, кантрі, етнічний, модерн і сучасні стилі, наприклад, використання теорії "фен-шуй".

Існує безліч стилів, які використовуються при оформленні інтер'єрів залів підприємств ресторанного господарства:

- історичні (ампір, класицизм, неокласицизм, бароко, рококо, готичний);
- модерн;
- мінімалізм;
- хай-тек;
- етнічні стилі (кантрі, японський, еко-стиль).

Ампір (від франц. *l'empire*) – стиль перших трьох десятиліть XIX століття, що завершує розвиток класицизму. Для нього характерні парадна пишність архітектури та інтер'єрів, пілястри (плаский вертикальний виступ на поверхні стіни), розкіш анфілад (приміщення, з'єднані дверима, розташованими на одній осі) і парадних залів, прикрашених мармуром, бронзою, дзеркалами, мальовничими панно, позолоченим ліпленням і різьбленням.

Меблі (червоне дерево, карельська береза, ясен та ін.) мають правильні, симетричні форми, прикрашаються різьбленням. Класичні форми меблів підкреслюють такі прикраси, як різьблені пальметки (стилізований віялоподібний лист) та інші античні мотиви. Ніжки і підлокітники крісел виконані у вигляді різьблених фігур фантастичних тварин. У посуді, канделябрах зі срібла присутні спокійні прямі форми з гладенькими поверхнями, що контрастують з гравіюванням.

Розрізняють два види стилю ампір: європейський і східноєвропейський. *Європейський* – пишний: багато золота, ліпнини, колони, капітелі (верхня частина колони прикрашається орнаментом), дзеркала, розпис на стінах і стелі, важкі драпіровки на вікнах, меблі антикварні або сучасні в ампірному стилі. *Східноєвропейський ампір* – менш пишний, спокійний, ліричний. Колони не такі помпезні. Ліпнина на стелях, стінах витонченіша; люстри кришталеві. Драпіровки приглушених тонів. Багато білого або теплого рожевого кольору. Великі вікна та безліч дзеркал. В інтер'єрі переважають легкість, комфортність. У залах можуть бути каміни, декоровані бронзовими драконами по кутах і ліпними скульптурними групами. Візерунчастий дубовий паркет застелений килимом, що гармонує з оббивкою стільців з високими спинками, скатертинами і серветками ніжних пастельних тонів. Святковий вигляд мають білі накрохмалені верхні скатертини. Посуд – сучасний, але за бажанням споживачів може бути використаний глиняний (XIX ст.).

Класицизм сформувався наприкінці XVIII століття та залишається актуальним дотепер. Для стилю характерна сувор гармо-

нійність усіх складових (меблі, облаштування стін, штори, посуд). Декор використовується в мінімальних кількостях. У сучасному інтер'єрі класицизм чудово поєднується з іншими стилями, утворюючи єдність оформлення і дизайну.

Неокласицизм – стиль ретро. З'явився на початку XX століття як протилежність декоративній надмірності модерну. Базується на класиці. Характерні прикраси – листя, морські мушлі, античні фігури.

Бароко – основний напрям декоративного мистецтва Європи та Америки кінця XVI – середини XVIII століття. Йому властиві контрастність, напруженість, динамічність образів, прагнення до величі і пишноти, поєднання реальності та ілюзії.

Класичний стиль відрізняється суворістю: довгі драпіровані скатертини, важкі (подвійні); м'які затишні меблі з цінних порід дерева. Він гармонійно поєднується з елементами ампіру: предмети з позолоченої бронзи, дзеркала в рамах, вази у формі грецьких амфор. Усі ці прикраси пом'якшують суворість класично стилю.

Рококо – стильовий напрям європейського декоративного мистецтва першої половини XVIII століття. Для цього періоду характерні вишуканість, театралізація, комфорт, фантазії та міфічні сюжети. У залі, оформленому в класичному стилі з елементами рококо, можна використовувати столи химерної форми, посуд, декорований під старовинний фарфор, скатертини і серветки з вишивкою рішельє. Стіл прикрашається витонченими букетами квітів.

Готичний стиль виник у першій половині XII століття у Франції та Англії і пізніше поширився по всій Європі. Характерний для концептуальних ресторанів, стилізованих під готичне підземелля, середньовічний замок або собор. Для готичного інтер'єру характерні суворі кольорова гамма, лаконічні форми меблів: прямокутні столи, стільці з високими спинками. Його підкреслюють середньовічні каміни, посуд і столові прибори з металу. Поверхня столу може бути мармуровою чи з іншого натурального каменю, в цьому випадку скатертини не потрібні.

Модерн – стиль кінця XVIII — початку XIX століття. Для нього характерні нові техніко-конструктивні рішення: пастельні тони, поєднання зелених і фіолетових відтінків, лаконізм, абстрактні лінії, художня виразність природних матеріалів – дерева, каменю, скла і металу. Модерн – невід'ємна частина віденських кафе. Для

цього стилю типові асиметрія і використання рослинних орнаментів, декоративні елементи.

Мінімалізм – сформувався в 60-х роках XX століття. Характеризується створенням предметів і форм, яким немає аналогів у природі. Мінімалізм відрізняється відсутністю узорів, декору, невеликою кількістю аксесуарів. Інтер'єри оформляють в суворому стилі. У конструкції меблів використовується нехромована сталь.

Стиль хай-тек (від англ. High technology – *висока технологія*). Елегантності цьому молодіжному стилю оформлення залів додає використання сучасних матеріалів – пластику і металу. Виконані зі склопластику, меланіну або ламіновані поверхні столів не потребують скатертин. Стиль хай-тек вимагає правильного освітлення: за слабкого освітлення предмети, які мають холодні кольори, здаються світлішими, тоді як теплі щезають. Локальні плями світла, які падають на стіл, створюють атмосферу затишку, відпочинку і спокою. При використанні яскравого освітлення колірне вирішення інтер'єру слід будувати на контрастах, наприклад, чорного і білого. Але в цьому випадку дизайн столу, форму меблів доцільно витримати в спокійнішому класичному стилі. Якщо кафе або ресторану необхідно надати східного колориту, то столи слід сервірувати мідним або срібним посудом, який традиційно використовували східні народи при урочистих трапезах.

Кантрі – сільський стиль. Його відрізняє добротність натуральних матеріалів: глини, дерева, виробів з лози. Внутрішнє оздоблення стін твердими породами дерева (дубом, буком), дерев'яні або плетені столи, стільці, проста кераміка, натуральні тканини (льон, ситець), перегородки відображають ідею створення підприємств ресторанного господарства в народних традиціях. Особливий колорит властивий як американському, так і українському, російському, англійському, скандинавському, швейцарському стилям кантрі. Аксесуарами слугують старовинні речі, книги, засушені квіти. Для сервіровки столу добирають посуд з товстого кольорового скла, кераміки або фаянсу.

Японський стиль. В японській культурі немає прагнення до розкоші. Важлива особливість японських інтер'єрів – їх освітлення. М'яке розсіяне світло створює відчуття блаженства. Характерна для стилю велика клітка дерев'яного каркасу простежується у віконних рамах, дверях, розсувних напівпрозорих перегородках. Лаконічні інтер'єри в японському стилі популярні в усьому світі,

вони є віддзеркаленням національного стилю. При їх оформленні використовують такі матеріали, як дерево, бамбук. Посуд виготовляється з фарфору, має прості прямокутні або округлі форми. Сервіровка столу відрізняється витонченістю і простотою. Стіл оформляють мініатюрною гілкою сакури. Поряд з європейськими столовими приборами використовують палички для їжі. Палички різняться матеріалом (дерево, кістка, пластмаса, метал), забарвленням, інкрустацією, розмірами. В елітних ресторанах подають лаковані палички з візерунком. В японській культурі трапеза – це не просто страва, це світобачення. Інтер'єр повинен гармонувати із зовнішнім світом, пейзажем, що відкривається з вікон (імпрізована водойма, майстерно вирощені бонсаї – карликові дерева).

Еко-стиль. Основний принцип стилю – екологічність, прагнення до єднання з природою. Головні елементи: природні матеріали, природна колірна гамма, зимові сади. Цей стиль передбачає використання живих кольорів, аксесуарів з дерева, лози, бересту.

4.4. Обладнання і меблі для торгових приміщень

Меблі є основним організаційним і функціональним елементом інтер'єру підприємств харчування, що впливає на комфортність умов обслуговування. До номенклатури і видів меблевих виробів, які використовуються у ресторанах, кафе, барах, окрім загальних (функціонально-технологічних, естетичних), висуваються такі спеціальні вимоги:

- відповідність меблів характеру діяльності підприємств, способу обслуговування ;
- відповідність типу торгового залу (ресторан, кафе, бенкетний зал, бар), виду меблів і їх розмірам;
- зручність – співвідношення між висотою столу і висотою сидіння стільця, висотою підлокітників і спинкою крісла (найбільш комфортним вважається розмір 20–31 см – відстань від сидіння крісла до стільниці);
- гігієнічність, що забезпечується використанням відповідних оздоблювальних матеріалів.

Меблі для залів у ресторанах, кафе, барах, їдальнях мають бути зручними, комфортними і за зовнішнім виглядом, стилем, фор-

мою, розташуванням гармоніювати з архітектурним і декоративним оформленням залу. Такі ж вимоги висуваються і до торговельно-технологічного обладнання.

Меблі та устаткування залів умовно поділяють на дві групи:

- меблі для споживання їжі;
- меблі та устаткування для зберігання і транспортування посуду, страв.

Меблі для споживання їжі представлені столами (обідній, ресторанный, бенкетний, фуршетний, дитячий, спеціальний, кафетерійний) і меблями для сидіння (стілець, крісло, напівкрісло, лава-диван, табурет барний, бенкетна).

Меблі та обладнання для зберігання і транспортування посуду, страв у залах представлені такими видами:

- візок офіціантський сервірувальний дво-, триярусний;
- візок для збирання використаного посуду; пересувні електричні касети для підігрівання тарілок;
- пересувні касети – тримачі тарілок зі стравами;
- холодильні шафи стаціонарні та пересувні;
- підсобні (приставні) стаціонарні столики та пересувні на колесах;
- підставка під відерце з шампанським, інші вина;
- меблі для зберігання посуду, наборів, столової білизни (сервант).

Усі меблі призначені для закритих приміщень і відкритих терас, балконів, літніх майданчиків. Для відкритих приміщень використовують так звані садово-паркові меблі (пластикові, плетені з лози, ротангові).

Головним предметом меблювання підприємств харчування є *столи*. Форма столів може бути різноманітною: круглою, квадратною, овальною, прямокутною. Розміри столів визначаються їх призначенням: для ресторанів – обідні, фуршетні, бенкетні; для кафе та їдалень; для кафетеріїв тощо. Вони можуть бути дво-, чотири-, шести- та восьмимісними. Найпоширеніші такі розміри: квадратні шириною від 600 до 900 мм; прямокутні шириною від 600 до 900 та довжиною від 900 до 2200 мм, при цьому їх висота – 690–750 мм; круглі столи можуть бути діаметром 900–1200 мм, висотою – 740–760 мм. Особливе символічне значення має круглий стіл. Завдяки формі стола, жоден відвідувач не може опинитися у привілейованому положенні, тоді як звичайний прямокутний стіл

має довші та вужчі сторони. Суворого співвідношення між столами різної місткості сьогодні не дотримуються.

Столи та їх окремі елементи виробляють з різних матеріалів: деревини, деревинно-волокнистих плит, полімерних матеріалів, плетеної лози, металу, скла, мармуру тощо.

При плануванні розміщення посадочних місць слід послуговуватися принципом “максимум зручностей гостеві”. Організуються відокремлені зони, бокси або ніші, в яких розміщуються столи. У ресторані не можна використовувати замість крісел дивани. Це унеможливило б правильне подання страв та дотримання правил обслуговування. Найзручніше сидіти в кріслі або на стільці.

Передбачено такі вимоги щодо розставляння меблів у торговельно-кулінарній залі: за довільного розставляння столів – інтервал між столами на 2 особи – 1 м, для квадратних столів – 2 м, для прямокутних столів по довжині – 1 м, по ширині – 2 м. Ширина проходів: центрального – 2 м, допоміжних і бокових – 1,5 м. Зменшення розмірів проходів призводить до сповільнення швидкості та зниження культури обслуговування.

При розставлянні столів у кабінах необхідно забезпечити офіціанту вільний підхід до всіх гостей. Ширина проходів між кабінами повинна бути не менше 1,5 м.

Приставні столики встановлюються поруч з обідніми столами так, щоб вони не перешкождали руху офіціантів. На момент подавання страв їх приставляють до потрібного столика.

Стільці, крісла, дивани повинні відповідати середнім антропометричним даним людини, тобто мати правильно обрані висоту, ширину та глибину сидіння. Покриття може бути натуральним або штучним. Основними та специфічними меблями барів є барні табурети та стільці. Вони не відзначаються особливою зручністю та комфортом, але урізноманітнюють інтер'єр залу. У деяких барах використовують меблі на замовлення.

Пересувні візки (сервірувальні столики) на колесах призначені для транспортування страв до столів. Вони можуть бути з підігрівом, охолодженням, з ємностями для окремих компонентів салатів, що дає змогу готувати їх у присутності споживачів.

У закладах харчування, особливо при готельних комплексах, широко використовуються *пересувні буфети*, які встановлюються в залах при організації харчування за типом “шведського столу” чи “шведської лінії”, учасників нарад, спортивних змагань,

при облаштуванні столів-буфетів тощо. Вони використовуються як роздавальні столи із ємностями для короточасного зберігання холодних, гарячих, а також комбінованих готових страв.

Охолоджені буфети можуть бути вітринного (відкриті з боку офіціанта) та пристінного (відкриті з боку споживача) типу різноманітної форми.

Холодильні шафи використовують для зберігання в охолоджену стані страв, кондитерських виробів, що швидко псуються, морозива та напоїв у залі. Вони можуть бути стаціонарними та пересувними. Демонстраційний відсік виготовляється із прозорих склопакетів. Поліці шафи можуть бути як стаціонарними, так і карусельного типу (такі, що обертаються). Скляні поліці карусельного типу мають круглу форму і обертаються навколо власної осі, що дає змогу роздивитися виставлену продукцію з усіх боків.

Серванти призначені для зберігання невеликої кількості посуду, наборів, столової білизни в залах ресторанів. Верхня поверхня серванта використовується як підсобний столик. Сервант має висувні шухляди та відділення, де зберігаються столові набори, посуд, столова білизна та інші аксесуари сервірування. Найбільш поширені розміри сервантів: висота 850–900 мм, довжина 1000 мм, ширина 450–550 мм.

Серванти розміщують у центрі зони обслуговування так, щоб вони не порушували цілності інтер'єру. Зазвичай серванти розміщуються біля стін, колон з урахуванням зручності користування ними при обслуговуванні відвідувачів. Кількість сервантів розраховується за нормою один сервант на два офіціанти.

Тумби з живими або штучними квітами з успіхом використовують для розділення залу на зони обслуговування та як елемент декоративного оформлення.

Устаткування слід вибирати також з урахуванням стильових особливостей інтер'єру закладу харчування.

Організуючи інтер'єр, не слід забувати про те, що сучасну людину хвилюють проблеми охорони навколишнього середовища і власного здоров'я, тому слід надавати перевагу екологічно безпечним матеріалам, виготовленим на екологічно чистих виробництвах. Дизайн інтер'єру можна успішно використати як маркетинговий і брендинговий інструмент. Своєрідність і неповторність інтер'єру ресторану, кафе, бару стають найважливішими акцентами в рекламі, допомагають створити власний неповторний імідж.

4.5. Столовий посуд, приладдя та білизна

Важливою умовою забезпечення високої культури обслуговування на підприємствах харчування є наявність достатньої кількості столового посуду, приладдя і столової білизни.

На підприємствах харчування використовується посуд різних видів: порцеляновий, фаянсовий, керамічний, скляний, кришталевий, металевий, дерев'яний, пластмасовий, посуд разового користування. Кількість посуду, його комплектність залежать від типу підприємств, їх потужності, розмаїтості меню, режиму роботи, форм обслуговування, категорії тощо.

Порцеляна була винайдена в Китаї. Багато століть китайці оберегали секрет її виготовлення, його вдалося розкрити лише в другій половині XIX ст. В Європі центром виготовлення порцеляни була Німеччина. Посуд виготовляється зі спеціальної маси, покривається спеціальною емаллю і випалюється в печах. Випалений один раз називався фаянсом, двічі – порцеляна. Порцеляна міцніша, тонша і набуває більш вишуканих форм. Зараз промисловість випускає столовий посуд із скломас і вогнетривкого чи небиткого скла. Однак жодні замітники не можуть змагатися красою з порцеляною, тому ресторани категорії “люкс” і “вища”, як правило, традиційно укомплектовуються порцеляновим посудом.

Посуд із порцеляни має вишуканий, привабливий вигляд і специфічні ознаки: легкість, прозорість у тонких шарах (3 мм) черепка білого кольору, чіткий подовжений мелодійний звук при постукуванні по краю виробу, підвищені термічні властивості, високу стійкість глазури.

Порцеляновий посуд вирізняється багатством кольорової гами, окремі столові, чайні та кавові сервізи мають ручний розпис. Посуд із професійної порцеляни здатний витримувати великі навантаження, не втрачаючи своєї привабливості. Порцеляну для ресторанів виготовляють за особливими технологіями, які забезпечують рівність поверхні, однорідність матеріалу, стійкість до температурних перепадів, адаптацію до мікрохвильових печей і посудомийних машин тощо.

Фаянсовий посуд має жовтуватий відтінок, при постукуванні по краю виробу чується глухий звук, черепок товстостінний, не просвічується, структура на зламі пориста. Він має меншу механічну міцність, важчий за порцеляновий. Порцеляна і фаянс достатньо

довго зберігають тепло, стійкі до дії кислот, тому й використовуються для виготовлення столового посуду. Посуд з фаянсу також є достатньо різноманітним за стилем і використовується на стилізованих підприємствах ресторанного господарства.

Поряд зі звичайним посудом у ресторанах використовують столові, чайні, кавові сервізи на 6, 12, 36, 48 та більше персон для спеціального обслуговування. Особливої уваги вимагає асортимент порцелянового посуду для дітей: тарілки мілка та глибока (напівпорційна), чашка з блюдцем, горнятко з ручкою тощо. Посуд для дітей повинен бути невеликих розмірів, підвищеної міцності, яскравого кольору та оригінальної форми й оздоблення.

У закладах ресторанного господарства класів “люкс”, “вищий”, “перший” використовується посуд з монограмою, емблемою, аббревіатурою закладу. Посуд для етнічних ресторанів, з національною кухнею оформляють національними орнаментами. Для китайських, японських ресторанів використовують національний або європейський посуд, виконаний у стилізованих серіях, для рибних – серії посуду з морськими мотивами. Європейські серії посуду насамперед відрізняються розмірами і формами складових частин сервізів: це тарілки овальної, прямокутної, шестикутної, квадратної, трикутної форм, з гладкими та фестончастими краями, дворівневі, з відділеннями для основного продукту та гарніру чи соусу.

До асортименту порцелянового та фаянсового посуду для сервірування столів і подавання страв належать:

- тарілка для ікри, діаметром 150 мм (для чорної паюсної та лососевої ікри);
- тарілка пиріжкова, діаметр 175 мм (для хліба, грінок, пиріжків);
- тарілка закусочна, діаметр 200 мм (для всіх видів закусок);
- тарілка десертна, діаметр 190, 200 мм (для солодких страв, кондитерських виробів і фруктів);
- тарілка глибока десертна, діаметр 200 мм (для солодких каш і десертів рідкої консистенції);
- тарілка столова мілка, діаметр 240–270 мм (для всіх других страв);
- тарілка столова глибока, діаметр 240 мм (для перших страв об’ємом 350–500 мл).

Усі ці тарілки входять у попереднє сервірування столів до сніданку, обіду та вечері, різних видів бенкетів. За європейськими стандартами розміри цих тарілок на 2–3 см більші, оскільки традиційно порції в цих країнах більші.

До асортименту порцелянового та фаянсового посуду для подавання страв належать:

- таріль округла, діаметр 350–420 мм, (6–12 порцій). Призначена для холодних закусок з м'ясопродуктів та овочів;
- таріль овальна, діаметр 350–420 мм, (6–12 порцій). Призначена холодних закусок з риби;
- лоток для оселедців (різних діаметрів);
- лоток для шпротів і рибних консервів;
- лоток для лососевої ікри;
- менажники різні для маринованих овочів (таріль з перегородками);
- соусники різні (1, 3, 6, 12 порцій) – для холодних соусів;
- хрінничка, гірчичниця – для відповідних приправ;
- салатниці (1, 2, 3, 6, 12 порцій) – для різних салатів, маринадів, солінь;
- супниці (6–12 порцій) – загальний посуд для подавання перших страв;
- вази для фруктів, салатів, печива, кондитерських виробів.

До асортименту порцелянового та фаянсового посуду для подавання чаю, кави та перших страв належать:

- чайники доливні 1,0–1,5 л кип'ятку до чаю;
- кавники 0,5–1,0 л;
- чайники для заварювання чаю – 350–500 г;
- вершківниці (50–100 г) – для гарячих вершків до кави;
- молочники (100–150 г) – для гарячого молока до кави або чаю;
- маслянка – для вершкового масла до сніданку;
- склянка для молока 200 г;
- цукерничка (350–500 г);
- блюдця кавові, чайні відповідних діаметрів;
- розетки різні – для меду, цитрини, варення, джему;
- горнятка кавові 90 мл, 100 мл – для міцної кави;
- горнятка кавові (150 мл) – для кави з молоком;
- горнятка чайні (190–200 мл) – для натурального чаю;
- горнятка чайні (250 мл) – для чаю з додатками;

- чашки супові з двома вушками (350 мл) – для подавання перших страв;
- чашки бульйонні високі з одним вушком (350 мл) – для по бульйонів;
- блюдця до супових і бульйонних чашок діаметром 170 мм.

Основною сировиною для *керамічного* посуду, як і для порцелянового та фаянсового, слугує глина. Різновидами керамічного посуду є гончарні та майолікові вироби.

Гончарний посуд має природні кольори – від світло-жовтого до темно-коричневого або чорного. Він не розфарбовується, всередині вкритий поливою.

Майолікові вироби розписують ззовні орнаментом і покривають поливою. Розфарбовують геометричним і рослинно-квітковим орнаментами.

Керамічний посуд використовують для подавання національних страв (українських, японських, тайських тощо) та напоїв у спеціалізованих і стилізованих закладах ресторанного господарства.

Український керамічний посуд характеризується високим ступенем універсальності, що вплинуло на його широке використання у сфері ресторанного бізнесу: у закладах ресторанного господарства він має як функціональне, так і декоративне призначення.

Керамічний посуд не тільки вишуканий, а й корисний. Земля (глина), вода, вогонь і повітря – основні компоненти, потрібні для його виготовлення. **Вважається, що глиняний посуд здатен “витягувати” з людей негативну енергію, наповнювати чистою й силою, століттями накопиченою** глиною від землі, води, повітря і від сонця.

Можна вказати й на інші переваги кераміки. Структура керамічного посуду така, що вона здатна сама регулювати температуру і вологість. Чай у керамічному чайнику залишається теплим протягом кількох годин. Зважаючи на всі ці властивості, сучасні виробники випускають керамічний посуд різного призначення: каструлі, горщики, деки, сковороди й лотки. Керамічний посуд може бути столового, чайного і кавового призначення.

Для сервірування столів у ресторанах, барах використовують *кришталевий та скляний посуд* різних видів. Скляний посуд може бути прозорим і кольоровим, з малюнком і без нього, з огранкою.

У Європі перший скляний посуд з'явився в Італії у м. Венеції 1291 р. Там воно виготовлялося за особливою технологією, від чого воно отримало назву “венеціанського”. Багато століть венеціанські майстри приховували таємницю його виготовлення.

За технологією виготовлення скло можна поділити на гутне, пресоване та видувне.

Вироби з гутного скла (гута – це піч, в якій варять скло) отримують ручним способом. Майстер вмочує кінець довгої трубки в розплавлене скло і видуває виріб (келик, вазу тощо). Але цей спосіб малопродуктивний, тому його використовують для виготовлення дорогих або високо художніх виробів.

Механізація процесу видування скла дала змогу налагодити масовий випуск доступного за ціною скляного посуду різних форм та об'ємів. Ще дешевший скляний посуд отримують методом пресування. Такий посуд масивніший, простіших форм і витриваліший до механічних ударів.

За складом скляної маси посуд буває кольоровий, безколірний та з кришталю. У ресторанах використовують скляний посуд з безколірного скла та кришталю. Використання кольорового скла небажане, оскільки воно спотворює природний колір напоїв, до того ж офіціант не бачить, чи випив гість напій.

Для буденної роботи ресторани використовують чарки та бокали на середній і низькій ніжках. Для обслуговування бенкетів і в ресторанах категорії “люкс” і “вища” слід використовувати скляні чарки та бокали на парадних високих ніжках. Більші витрати виправдовує категорія цих закладів.

Кришталевий посуд найчастіше використовують у закладах ресторанного господарства класів “люкс” і “вищий”, а також для обслуговування прийомів, бенкетів, спеціальних заходів тощо. Використовують кришталі, оброблений різними способами: гравіруванням, огранкою, різьбленням, діамантовою гранню. У повсякденному обслуговуванні споживачів у ресторанах і барах першого класу, кафе, спеціалізованих закладах швидкого обслуговування здебільшого використовують термостійкий скляний посуд, який може бути з огранкою, кольоровим, виробленим із пресованого скла.

Скляний посуд може бути як багатофункціональним, так і призначеним для використання за певних умов. Для закладів харчування скляний посуд вибирають за місткістю, формою, кольором

з урахуванням виду напою чи страви та умов їх подавання в певному типі закладу ресторанного господарства. Місткість бокалів, чарок перебуває в обернено пропорційній залежності від міцності напою.

До асортименту скляного та кришталевого посуду для сервірування столів належать:

- чарка коньячно-лікерна – об'єм 25–35 мл (для коньяку та лікеру);
- чарка горілчана – об'єм 50 мл (для горілки та гірких настоянок);
- чарка мадерна – об'єм 75 мл (для міцних і десертних вин);
- чарка рейнвейна – об'єм 100 мл (для білих столових вин);
- чарка лафітна – об'єм 125 мл (для червоних столових вин);
- бокал для шампанського – об'єм 125 мл (для ігристих вин);
- вазочка на високій ніжці – об'єм 125 мл (для ігристих вин);
- фужер для води – об'єм 150 мл (для прохолоджувальних напоїв).

До асортименту скляного та кришталевого посуду для подавання алкогольних і змішаних напоїв у ресторані та барі належать:

- стопка коньячно-лікерна – об'єм 25–35 мл (для лікеру та коньяку);
- стопка горілчана – об'єм 50 мл (для горілки та настоянок);
- склянка мала – об'єм 100 мл (для соку та води до кави по-східному);
- склянка звичайна – об'єм 200 мл (для чаю, води, соку);
- склянка старомодна (олд-фешн) – об'єм 150 мл (для віскі, джину, горілки з льодом);
- склянка-тумблер – об'єм 200 мл (для коктейлів, соків, прохолоджувальних напоїв);
- склянка хайбол – об'єм 250–300 мл (для прохолоджувальних і тонізуючих змішаних напоїв);
- склянка колінз – об'єм 300–400 мл (для пива та змішаних напоїв типу колінз);
- келих грушоподібний – об'єм 150–200 мл (для коктейлів типу “сапер”);
- арка конусоподібна на високій ніжці – об'єм 125 мл (для шаруватих коктейлів);
- чарка конічна на високій ніжці – об'єм 75–90 мл (для коктейлів-аперитивів);

- дегустаційні бокали для коньяків – об'єм 75–250 мл (для коньяку в об'ємі 25–50 мл);
- чашки скляні з вогнетривкого скла – об'єм 125–150 мл (для змішаних гарячих напоїв типу грог, глінтвейн);
- чашки скляні – об'єм 125 мл (для крішону);
- ухлі для пива – об'єм 250–350–500 мл.

До асортименту скляного та кришталевого посуду для подавання страв та напоїв належать:

- полумиски для фруктів і натуральних овочів;
- тарелі округлі для тортів, тістечок, натуральних овочів;
- менажниці різні – для салатів, овочів, солоного печива, горішків;
- салатниці (1, 3, 6, 12 порцій) – для салатів, маринадів, солінь, різних десертів, горішків тощо;
- цукерниці різні – для цукерок, дрібного печива;
- цукерниці – для цукру;
- набори для варення, джему, меду тощо;
- вази глибокі – для фруктів;
- вази багатоярусні – для фруктів, печива, тістечок;
- вази крішонні – для приготування та подавання крішонів;
- глечики скляні (500, 1000, 1500 мл) – для соків, крішонів, морсів, квасів тощо;
- карафи різні (100, 250, 500, 1000 мл) – для лікерів, наливок, настоянок, старих вин;
- креманки на низьких і середніх ніжках – для солодких страв;
- десертниці різні – для десертів і солодких страв;
- креманки-бокали – для фірмових солодких страв.

До асортименту скляних і кришталевих предметів попереднього сервірування стола належать:

- вази для квітів;
- вази та серветкотримачі для паперових серветок;
- набори для спецій (3, 4, 5, 6 предметів);
- попільнички;
- свічники.

Для забезпечення якісного обслуговування важливо, щоб ресторан був забезпечений скляним посудом у кількості, передбаченій нормативами оснащення та в асортименті, відповідному категорії закладу.

Перші заклади харчування використовували посуд з кераміки, а з винайденням різних сплавів, почали використовувати нержавіючу сталь і мельхіор (сплав міді та нікелю). Заклади харчування низьких категорій використовували металевий посуд з алюмінію.

Сьогодні промисловість виготовляє металевий посуд для ресторанів зі срібла, срібла з позолотою, мельхіору, нейзильберу та нержавіючої сталі.

Металевий посуд призначений для приготування та транспортування страв з виробництва до залу. Він має властивості легко нагріватися та охолоджуватися, що дає можливість подавати споживачеві страви визначеної температури.

До асортименту металевого посуду належать:

- таріль округла (6, 12 порцій), діаметр – 350, 420, 500 мл (для других страв і гарячих закусок з м'яса, дичини та овочів);
- таріль овальна (1, 3, 6, 12 порцій), діаметром – 240, 350, 420 і більше (для других страв, гарячих закусок, риби, цілого поросяти);
- баранець округлий (1, 6, 12 порцій), виготовляється з кришкою, – для других соусних страв з м'яса;
- баранець овальний (1, 6, 12 порцій), виготовляється з кришкою, – для других соусних страв з риби;
- супові миски об'ємом 500 мл – для гарячих та холодних супів при гуртовому обслуговуванні, а також при спеціальних формах обслуговування;
- кокотниці – для гарячих соусних закусок з м'яса, субпродуктів, овочів, грибів;
- кокільниці – для гарячих соусних закусок з риби та рибопродуктів (крабів, омарів, креветок тощо);
- соусниці (1, 2, 6, 12 порцій) – для гарячих соусів до страв;
- чашки супові (350 г) – для перших страв до столу;
- сковорідки однопорційні – для приготування яєчні, суфле, омлетів;
- ікорниці (різні) – для осетрової ікри;
- креманки на низькій і металевій ніжці для морозива;
- набори для спецій з 2, 3, 4, 5- та 6 предметів;
- підставка для яйця, звареного на м'яко;
- менажниці (різні) – для спеціальних страв (тарелі з перегородками);
- цукернички – для цукерок, печива;

- вази одно-, дво- та триярусні для фруктів;
- чайники, кавники, вершківниці, каструльки-турки для кави по-східному;
- відерка для шампанського та льоду до коктейлів.

До асортименту металевих предметів для сервірування та праці офіціанта належать:

- попільнички;
- тарілки для подавання рахунку;
- вази для квітів;
- вази та серветкотримачі для паперових серветок;
- свічники та канделябри;
- кільця для полотняних серветок;
- таці малі для подавання гарячих і прохолоджувальних напоїв (нержавіюча сталь);
- таці великі для подавання страв і збирання посуду (нержавіюча сталь);
- контейнери-касетниці для зберігання приладдя.

Дерев'яний посуд найчастіше використовується в спеціалізованих і стилізованих під старовину підприємствах ресторанного господарства. Його виготовляють з твердих порід дерева (груша, липа, дуб, ясен, горіх, олива, шовковиця, берест). Для підвищення міцності та вологонепроникності дерево просочують спеціальною рідиною і вкривають лаком. Якщо лак термостійкий, то в дерев'яному посуді можна подавати гарячі страви. Для його оздоблення також застосовують різьблення. Використовують також плетений посуд із соломки, лози, бамбука тощо. Такий посуд може бути світлих, темних природних кольорів, кольоровим (зеленим, червоним), з декором тощо. До асортименту дерев'яного посуду належать барильця, хлібниці, таці, миски, вази, ложки, чаші ручної роботи тощо.

У закладах ресторанного господарства певних типів при здійсненні особливих форм обслуговування широко використовується посуд й набори із *полімерних матеріалів*, яким властиві: легкість більша, ніж у скла, порцеляни та фаянсу, висока стійкість до ударів, хімічних речовин і порівняно невелика вартість. Посуд з полімерних матеріалів представлений виробами з полістиролу, поліетилену, меламіну, полікарбонату тощо.

Посуд та набори із полімерних матеріалів широко використовуються в закладах швидкого обслуговування; барах першого

класу, кафе, закусочних певної спеціалізації; стаціонарних і пересувних буфетів; закладах харчування, що працюють у місцях масового відпочинку населення стаціонарно, сезонно або епізодично; закладах харчування, що пропонують послуги з організації споживання продукції та обслуговування, організовують харчування й обслуговування учасників конференцій, семінарів, нарад за місцем їх проведення; закладах харчування, що організовують харчування і обслуговування культурно-масових заходів у зонах відпочинку; закладах харчування, що доправляють певні види кулінарної продукції та кондитерських виробів на робочі місця і додому споживачам; закладах харчування, що доправляють кулінарну продукцію і кондитерські вироби на замовлення та обслуговують пасажирів різних видів транспорту; закладах харчування, які здійснюють кейтерингове обслуговування; у дрібно-роздрібній мережі, що входить до складу стаціонарних закладів харчування; закладах харчування, де використовують автомати.

Асортимент цього виду посуду та наборів надзвичайно широкий: тарілки різних розмірів і форм; таці овальні, круглі, прямокутні, з ручками та без них, трапецієподібні, з фестончастими краями, з бортами та отворами для тримання, таці з кришками та відділеннями для страв і місцем для наборів для подавання страв у салоні літака; менажниці з однією чи двома перегородками; тарілки з ємностями для варених яєць; тарелі круглі, квадратні, прямокутні, восьмигранні з бортами; салатники круглі, прямокутні, квадратні; лотки з високими та низькими бортами прямокутні; набори основні (ложки, виделки та ножі закусочні, столові, десертні; ложка чайна, кавова, для морозива, паличка для перемішування цукру тощо); чарки-підставки для яєць, набори для спецій, зубочистки, у тому числі в індивідуальній упаковці та ароматизовані; сухарниці з кришкою круглі та прямокутні; вази для фруктів на ніжці та без неї; для борошняних кондитерських виробів три-, чотирирусні; для серветок, квітів; креманки для солодких страв і морозива; шпатель для канапе різноманітного асортименту; миски для салатів; набори для розкладання салату, льоду тощо; фужери, бокали, чарки, стакани, стопки, чашки з блюдцями для чаю, кави; кружки для пива з ручками; ложки барні, палички для розмішування коктейлів, соломки барні в асортименті, прикраси для десертних страв і коктейлів, що входять до переліку барних аксе-

суарів; кліпси для утримування бокалів; серветки-підставки різної форми під чашки, кружки, фужери, бокали, чарки тощо.

До одноразового належить також посуд із *фольги та картону*, вкритий тонким шаром фольги. Номенклатура видів цього посуду здебільшого представлена восьмигранними тарелями, з фігурними бортами, прямокутними, з кришками прозорої пластмаси, лотками прямокутними, кокільницями, касалетками з кришками, які використовуються при подаванні в салоні літака других гарячих страв, менажницями на два чи три відділення, попільничками тощо.

Паперовий посуд використовується в закладах ресторанного господарства типу “фаст-фуд”, тобто швидкого обслуговування, а також у барах, буфетах, кафе-автоматах тощо. Він призначений для подавання холодних страв і закусок, борошняних кондитерських і кулінарних виробів, холодних напоїв, фруктів. Якщо паперові вироби просочені рідиною певного складу, то їх можна використовувати для відпускання гарячих прозорих супів, гарячих напоїв (чаю, кави, какао та напоїв з них). Цей посуд використовується також у салоні літака при подаванні гарячих супів, напоїв.

Асортимент посуду не дуже різноманітний: тарілки круглі та прямокутні, стаканчики з ручками та без них, порційні підставки під хлібобулочні вироби з цупкого картону, підставки під бокали, стакани, чашки різноманітної форми (прямокутні, квадратні, овальні, круглі) з вирізьбленим краєм або суцільні; однотонні чи різнобарвні, з рекламною інформацією про заклад харчування, виробника чи продукт тощо.

Першим приладдям, яке винайшла людина, був ніж. Ще в кам'яному віці це були пластини з міцного каменю. Згодом люди винайшли ложку, прототипом якої є складена в жменю людська долоня. Перші ложки були, як відомо, з дерева, відтак, з появою металів, їх почали виготовляти з міді, срібла та інших матеріалів. Лише у XVII ст. при французькому королівському дворі почали користуватися виделками.

Підприємства харчування використовують столове приладдя, виготовлене з нержавіючої сталі та мельхіору (сплав міді та нікелю). У дорогих ресторанах використовують приладдя відомих фірм, які застосовують ще досконаліші сплави. Наприклад, деякі відомі фірми виготовляють приладдя зі сплаву, який складається з 22 металів, в тому числі срібла та золота.

Приладдя має не тільки функціональне призначення, красиво оздоблене, оригінальної форми – воно здатне прикрасити сервірований стіл і створити святковий настрій у гостей.

Столове приладдя, яке використовують на підприємствах харчування, поділяють на дві групи: основне і допоміжне. Основне приладдя призначене для прийому їжі, допоміжне – для розкладання страв.

До основного приладдя відносять закусочний, рибний, столовий, десертний, фруктовий набори. *Закусочне приладдя* (ніж, виделка) використовується для сервірування столу при поданні холодних страв і закусок усіх видів, а також деяких гарячих закусок. Воно відрізняється від столового приладдя меншими розмірами. *Рибне приладдя* (ніж, виделка) використовується для сервірування столу при поданні других рибних страв. Приладдя включає виделку з чотирма короткими зубцями і заглибленням для відділення кісток, ніж з коротким і широким лезом у формі лопаточки. *Столове приладдя* (ніж, виделка, ложка) використовується для сервірування столу при поданні перших і других страв за відсутності спеціального приладдя. *Десертне приладдя* (ніж, виделка, ложка) використовується при поданні солодких страв, пирогів, кавунів тощо. За розміром десертне приладдя дещо менше за закусочне. *Фруктове приладдя* (виделка, ніж з гострим, коротким лезом) відрізняється від десертного меншими розмірами.

Особливості подання деяких страв викликають необхідність використання спеціального приладдя, до яких належать: *приладдя для ікри* – складається з лопаточки або ложечки і ножа, за формою схожого на ніж для масла, із широким і закругленим лезом. У ресторанах ікру подають у спеціальній кришталевій ікорниці на срібній підставці, обкладеній льодом. Оскільки важливо підкреслити цінність кожної ікринки, приладдя для ікри раніше виготовлялося з дуже тонких дерев'яних пластинок, насаджених на срібні черешки. Таким приладдям можна було не боятися “поранити” ікринку. Сьогодні приладдя для ікри виготовляють переважно із пластику, стилізованого під дерево; *приладдя для устриць* (виделка, ніж) служить для розкриття устриць. Виделка має широкі, з гострими кантами зубці, за допомогою яких м'ясо устриць відокремлюють від мушлі; *щипці для омарів* – такими щипцями офіціант або гість розламують клішні і суглоби омарів і лангустів; виделка для омарів (піка для омарів) використовується для витягування м'яса з панци-

ра і з клешень і видлучення неїстівних частин; *приладдя для раків* – ніж і виделка використовують для оброблення відварених раків; *щипці для равликів* – призначені для утримання мушель равликів, що подаються цілими (у мушлях). За допомогою гострих загнутих зубців равлика витягають і з'їдають.

Як правило, спеціальне приладдя викладають на підсобний стіл і використовують у тих випадках, коли відповідні страви є в меню або замовлені гостями заздалегідь.

Роздаткове приладдя призначене для порціонування та перекладання страв і кондитерських виробів на тарілки. Його виготовляють з того самого матеріалу, що й столове приладдя, в такому асортименті: ложки – соусна, гарнірна, супова, для морозива; виделки – для м'яса, риби, лимона, шпротів, тортів; лопатки – для осетрової ікри, тортів, заливних страв і желе, смаженої риби; різальні інструменти – ніж-пилка для тортів; фруктів, ніж гастрономічний для ковбасних виробів, сиру, ніж-лопатка для риби, ніж для нарізання хліба, цедри тощо; щипці – для тістечок, льоду, цукру, м'ясних виробів, риби.

Добирати приладдя слід так, щоб воно відповідало посуду за стилем.

На підприємствах харчування для оформлення залу й обслуговування використовують різні види *столової білизни*:

- *мольтони* – нижні покривала з фланелі, тонкої повсті або штучної тканини з прогумованим покриттям, їх застеляють безпосередньо на столи з метою захистити їхні поверхні від гарячих страв. Вони також перешкоджають ковзанню скатертин і забезпечують безшумне обслуговування столів;
- *скатертини* відповідають формі і розмірам столів і, як правило, звисають з усіх боків на 25–35 см. Останнім часом дедалі частіше використовуються довгі і широкі (вони утворюють красиві складки) скатертини, що сягають підлоги. Зверху вони настиляються серветками, які добирають за кольором;
- *серветки* використовуються великі за розмірами, так звані серветки-покривала, і гостьові серветки квадратної форми і розмірами 40 x 40, 50 x 50 і 60 x 60 см. Серветки-покривала за видом, кольором і якістю добирають під скатертину і використовують для прикрашання накритих столів;

- *рушники офіціантські* найчастіше мають прямокутну форму і розмір 40 x 80 см та використовуються для подання страв і обслуговування клієнтів.

Класичним матеріалом для столової білизни слугують льон і бавовна. Використовують також шовк, тонке сукно, акрил.

Найбільш практичними є скатертини із льняного волокна. Розвиток ткацтва дає змогу сьогодні виготовляти льняні тканини як простого (простирадловий льон), так і декоративного ткання (жакардовий льон). Відповідно, промисловість шие скатертини з урахуванням якості цих тканин. Найпоширенішим видом є скатертини з жакардового льону.

Стійкі барвники надають льняним скатертинам будь-якого відтінку та забарвлення. Нова техніка міцного фарбування сприяла виникненню цілого напрямку – художнього друкування на полотні. Тепер художники розробляють тематичні малюнки скатертини (новорічний, святковий, весняний тощо), виготовляються матриці і на спеціальних станках на полотно наносяться малюнки в 3–8 кольорах. Після відповідного термічного оброблення такі скатертини не втрачають кольорів під час прання і слугують чудовою прикрасою торгового залу.

Однак для виготовлення скатертин використовують не тільки льняне полотно. Поява дорогих, престижних і фешенебельних ресторанів, кафе та барів викликала нові підходи до сервірування, а отже, до використання білизни. Стали застосовувати яскраві та вишукані скатертини з непрактичних (не для багаторазового використання) тканин – бавовни, шовку, штапелю тощо. У таких закладах їх використовують 1–3 рази й утилізують.

Найбільше забруднюються скатертини у площині кришки стола. У накритті столів виник цілий напрям, а саме – драпірування полотном. Кришку стола оббивають м'яким сукном і до його країв короткими шпильками прикріплюють “спідничку” з будь-якої тканини, що драпірується (легко складається в складки). Сама кришка стола покривається скатертиною звичайних або зменшених розмірів, з будь-якої тканини, залежно від того, якого вигляду хочемо надати столу. “Спіднички” виготовляють з шовку, панбархату, крепдешину інших тканин, що піддаються драпіруванню. Їх комбінують з різними тканинами, оздобами та аксесуарами. Можливості декоративного оздоблення столів білизною тепер практично необмежені.

У ресторані повинно бути достатньо рушників, які використовують для полірування столового посуду і приладів.

Відповідно до розмірів кришок столів промисловість шие скатертини та серветки таких розмірів:

- скатертини квадратні (135х135 см);
- скатертини квадратні (150х150 см);
- скатертини прямокутні (135х195 см);
- скатертини прямокутні (150х225 см);
- скатертини бенкетні (150х250 см);
- скатертини бенкетні (150х150 см);
- полотно бенкетне (шир. 150 см);
- серветки столові (46х46 см);
- серветки столові (40х40 см);
- серветки десертні кольорові (30х30 см);
- серветки спеціальні столові (60х40 см) – для спеціальних способів складання;
- серветки спеціальні столові круглі (діаметр 45 см);
- серветки персональні для накриття стола квадратні (60х60 см) або округлі;
- рушники офіціантські (40х70 см);
- рушники для протирання столового посуду (35х85 см);
- рушники для посудомийного відділення (40х100 см).

Комплекти білизни використовуються залежно від пори року і таким чином змінюється інтер'єр торгового залу ресторану чи кафе.

За сучасних умов розвитку ресторанного бізнесу столова білизна та її дизайн зазнали помітних змін. Кольорова гама, в якій виконана столова білизна закладів ресторанного господарства, різнобарвна: класичні кольори; пастельні і насичені яскраві та темні кольори, тканини з малюнком чи орнаментом (рослинний, геометричний), різнокольорова “клітинка” з різними розмірами клітинок тощо.

Змінилось і оздоблення столової білизни. Використовуються гладкі, жакардові, гобеленові тканини, з різними видами вишивки (від простої до складної, від машинної до ручної, у тон чи кольорової, пастельної чи контрастної), з мереживом по краях чи інших місцях або суто з мережива тощо.

Основними кольорами, які використовуються для скатертин, є пастельні: блідо-блакитний, топленого молока, персиковий, ли-

монний, блідо-рожевий, чайної троянди, блідо-зелений, салатний тощо; насичені тони: абрикосовий, жовтий, світлої охри, рожевий, блакитний, зелений, червоний тощо; темні тони: темно-зелений, темно-синій, коричневий, малиновий, пурпурний тощо; класичні кольори: білий (різних відтінків), синій, бордо тощо. Основними формами скатертин є такі: квадратні, прямокутні, овальні, круглі.

Столова білизна має бути чистою, добре випрасуваною. Зберігають столову білизну в білизняній. Столова білизна повинна бути промаркованою, якщо використовується загальноміська пральня. Якщо підприємство має власну пральню, то маркірувати білизну немає потреби. На скатертинах або на частині полотна можуть бути виткані логотип закладу харчування, емблема або інші елементи художнього оформлення (вишивка, витканий узор тощо).

Контрольні запитання і завдання

1. Опишіть структуру матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства для організації процесу обслуговування.
2. Перелічіть особливості цехової та безцехової структури виробництва.
3. Назвіть устаткування, за допомогою якого здійснюється обслуговування відвідувачів.
4. Охарактеризуйте основні приміщення для споживання.
5. Які види освітлення як елемента інтер'єру закладу ви знаєте?
6. Які стилі використовуються при оформленні інтер'єрів залів підприємств ресторанного господарства?
7. На які види поділяються меблі, призначені для споживання їжі?
8. Які меблі та обладнання використовують для зберігання і транспортування посуду, страв у залах?
9. Які основні вимоги висуваються до розставляння меблів у торговому залі?
10. Яким є функціональне призначення сервантів?
11. Які види посуду використовують в закладах ресторанного господарства?
12. Назвіть асортимент порцелянового та фаянсового посуду.

13. Назвіть властивості керамічного посуду.
14. Які основні технології виготовлення скла ви знаєте?
15. Охарактеризуйте асортимент скляного та кришталевого посуду для сервірування столів.
16. Охарактеризуйте асортимент дерев'яного посуду.
17. Охарактеризуйте асортимент паперового посуду та сфери його застосування.
18. Назвіть основні види столової білизни.

5. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ТЕХНОЛОГІЯ ПРОЦЕСІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

5.1. Підготовка приміщень до обслуговування відвідувачів

Підготовка приміщень до обслуговування відвідувачів полягає у створенні в ньому ідеальної чистоти, затишку, умов для чіткої організації обслуговування. Процес підготовки приміщень до обслуговування відвідувачів передбачає їх прибирання, розставляння меблів, одержання столового посуду і наборів столової білизни та сервірування столів.

Щоденне прибирання приміщень включає провітрювання, протирання меблів, поручнів, освітлювальних приладів, вологе прибирання підлоги, підвіконь тощо. Щоб полегшити прибирання, використовують спеціалізовану техніку.

Торгові зали прибирають на початку і наприкінці робочого дня, використовуючи порохоत्याг, машину для миття підлоги, натирач підлоги. Протягом робочого дня чергова прибиральниця слідкує за чистотою в торгових приміщеннях і здійснює невелике часткове прибирання.

Послідовність прибирання залу перед його відкриттям залежить від матеріалу, з якого виготовлена підлога. Якщо з реліну, лінолеуму, мармуру, то насамперед витирають пил з підвіконь, панелей, меблів, світильників, а потім миють підлогу. Паркетну підлогу спочатку очищають від бруду і пилу, ретельно натирають, а потім протирають всі інші предмети. Килимову доріжку чистять за допомогою порохоत्याга і розстеляють зазвичай уздовж головного проходу. Приміщення добре провітрюють. Прибирання слід завершити за дві години до відкриття залу.

Наприкінці робочого дня зі столів збирають увесь столовий посуд, набори і столову білизну. Підлогу підмітають вологими щітками, приміщення провітрюють. Для прибирання використовують порохотяги тривалої дії. У ресторанах при готелях пилу позбавляються за допомогою централізованої системи пиловилучення. За допомогою порохотяга, використовуючи різні насадки, чистять килимові доріжки, м'які меблі, стіни, знімають павутиння, прочищають вентиляційні шахети, вилучають пил з ліпних прикрас. Потім ретельно протирають поліровані меблі, підвіконня, радіатори тощо.

Стіни і підлогу з вологостійких матеріалів протирають вологою ганчіркою. Стіни, пофарбовані олійною фарбою чи обклеєні силікатними матеріалами, можна вимити теплою водою з невеликою кількістю мильного порошку. Паркетну підлогу періодично покривають рідкою мастикою і натирають воском. Паркетну підлогу, вкриту лаком, злегка протирають вологою ганчіркою або чистять за допомогою порохотяга. За необхідності паркетну підлогу миють теплим мильним розчином.

Важливе місце в підготовці приміщень до роботи посідає раціональне розміщення меблів: столів, стільців, крісел, сервантів. Розміщення меблів залежить від конфігурації і площі приміщень, форми і виду меблів, художньої концепції інтер'єру залу, розташування дверей тощо.

Якщо в торговому залі використовують столи різної форми, то прямокутні краще ставити біля стін, а круглі й квадратні – посередині. Столи прямокутної форми доцільніше ставити паралельними рядами, квадратної – за діагоналлю або в шаховому порядку, утворюючи з них групи-зони, відмежовані одна від іншої головними проходами шириною не менш 2 м і допоміжними – шириною 1,5–1,2 м. Відстань між окремими столами має бути 0,70–0,75 м.

Кожний стіл ставлять на такій відстані від сусідніх, щоб забезпечити вільний прохід до нього відвідувачів та офіціантів за повної завантаженості залу. Не можна ставити столи на одній лінії із входними дверми. Дивани краще розміщувати біля стін або в центрі, створюючи ізольовані ложі.

Підсобні столи, розраховані для обслуговування споживачів за трьома- чотирма обідніми столами, встановлюють біля стін або колон.

Серванти розміщують у простінках і біля колон. Вони можуть також слугувати засобом планування та зонування залу.

Розставляти крісла треба так, щоб їх сидіння знаходились не під столом, а перед спущеною скатертиною. Якщо столи круглі, необхідно звернути увагу на те, щоб крісла розташовувалися між ніжками столів.

Розставивши меблі, бригадир офіціантів одержує в сервізній і білизняній необхідні для сервірування посуд, приладдя й столову білизну відповідно до кількості столів. Тарілки із сервізної в зал переносять, прикривши їх рушником і ставлять на серванти й підсобні столи купками по 10–12 штук, а фужери, келихи й чарки – на тацях, застелених серветками. Іноді для переміщення великої кількості посуду використовують офіціантські візки.

Перед сервіруванням столів офіціант повинен переглянути отриманий посуд й приладдя. Погано вимиті чи пошкоджені посуд і приладдя слід негайно замінити.

Перед сервіруванням столів весь посуд і набори полірують. Чарки і келихи лівою рукою через тканину беруть за ніжку, а правою вводять тканину всередину келиха й обертальними рухами ретельно полірують, розглядаючи на світло. Тарілки беруть через тканину обома руками і, обертаючи їх, протирають краї, а середину і днище протирають правою рукою, утримуючи тарілку лівою.

Якщо на посуді є плями, що утворилися при висиханні крапель води на поверхні, їх можна легко вилучити теплою водою, а потім ретельно протерти.

Набори полірують, тримаючи в лівій руці через рушник їхні ручки, правою рукою протирають леза ножів, заглиблення ложок, зубці виделок. Поліруючи виделки, варто протирати й заглиблення між зубцями.

Столову білизну – скатертини, серветки, рушники зберігають у серванті, попередньо переглянувши їх перед накриттям на столи. Якщо скатертина, серветка погано випрасувані або ж мають плями чи дірки, їх повертають у білизняну.

Серветкам надають зручної і красивої форми. Добре відпрасована вона не повинна мати багато загинів, щоб не виглядати зім'ятою, та зручно розгортатися. Гості зазвичай кладуть складену вдвічі серветку на коліна, у такий спосіб захищаючи одяг від випадкового забруднення.

Існує безліч способів складання серветок. Для звичайного сніданку, обіду або вечері можна рекомендувати простий спосіб складання серветки: книжечкою, трикутником, у формі вітрила; для урочистих сніданку, обіду або вечері – складніші: трапецією, трубочкою, вісімкою, свічкою, конвертом, восьмигранником, корабликом, конусом, у формі лотоса тощо. Сервіруючи весільний стіл, серветку можна скласти у формі віяла, тюльпана. При подаванні столових наборів і хліба серветки складають вчетверо і загинають один кут. При подаванні пиріжків у розгорнутій серветці чотири кути загинають так, щоб вершини їх сходилися в одній точці, потім усередину так, щоб вони також збігалися. Чотири зовнішні кути відгинають. Серветку кладуть на тарілку, в неї вкладають пиріжки, хліб. У серветку загортають пляшки з алкогольними напоями, щоб зберегти їхню температуру. Для цього її складають удвічі на кут і обертають нею пляшку.

В обов'язки офіціанта входить також підготовка спецій і приправ. На кожний стіл треба поставити приладдя для спецій: сільничку, перечницю, гірчичницю, пляшки для оцту, соняшникової та оливкової олії. Сільнички, перечниці та гірчичниці завжди повинні бути добре вимиті і ретельно висушені. Сільнички можуть бути відкриті (дрібну сіль насипають до половини, а зверху кладуть маленьку ложечку) і закриті з отворами. У сільничці не повинно бути грудочок, тому сіль попередньо просіюють.

Перечницю наповнюють сухим перцем тільки до половини, ретельно закривають кришкою, оскільки перець швидко видихається, протирають. Отвір, через який засипають сіль і перець, слід щільно закривати поліетиленовим корком. Сільничку і перечницю завжди ставлять на уже сервірований стіл.

Гірчичницю зазвичай подають на прохання споживача або до м'ясної страви. Гірчиця готується або на підприємстві, або використовується готова до вживання промислового виробництва. При заповненні гірчичниці краю її необхідно протерти. Щоб гірчиця не засихала, у неї потрібно додати кілька крапель молока.

У деяких випадках на стіл ставлять пляшки з оцтом та олією, їх подають також на прохання гостей. Пляшки наповнюють не по вінця. Щоб відрізнити оцет від інших рідин, додають кілька крапель червоного вина. Помутніння соняшникової олії можна усунути, додавши до неї трохи солі (на кінчику ножа).

У процесі обслуговування доводиться часто міняти попільниці. Чистити попільниці в залі забороняється.

У закладах ресторанного господарства багато уваги приділяють озелененню приміщень. Багатолітні квіти і рослини в горщиках розміщують у вестибюлі, аванзалі, торгових залах, на столи ставлять зрізані квіти. Зал може бути прикрашений і декоративними квітами та рослинами. Обслуговуючий персонал повинен знати правила догляду за квітами. Декоративні квіти і рослини в горщиках періодично ретельно мийуть. Вони завжди мають виглядати свіжими, доповнюючи інтер'єр закладу.

Для прикрашання столу можна використовувати свіжі квіти – садові, польові, окрім квітів із різким або терпким запахом. Для створення композицій використовують різні аксесуари: вази та інші ємності (гличики, плетені кошички тощо), каркаси з дроту, дротяну сітку, скляні кульки тощо. Квіти можна просто ставити у вази, заповнені свіжою водою.

Для обслуговування урочистих обідів, сніданків, вечір створюють складні композиції.

Для великих квітів використовують високі вази, для невеликих – плоскі вази і тарілки. Троянди, гвоздики, орхідеї краще поставити у вази з кришталю, порцеляни, металу. Польові й лісові красиво виглядають у невеликих глиняних, керамічних, скляних або простих порцелянових вазах. Злаки краще ставити в білі порцелянові вази, сухі гілки – у керамічні. Залежно від композиції використовують вази різної форми: циліндричної, конічної, кулястої, округлої, овальної, прямокутної.

Висота букета, що стоїть у центрі столу, має бути не більше 25 см, а його діаметр – пропорційний розміру столу. На довгому бенкетному столі йому надають овальної форми. Гармонія композиції з квітів досягається співвідношенням між висотою вази і висотою букета, висотою букета і загальною висотою, діаметром (шириною) вази і шириною букета. Рослини у вазі мають стояти вільно. Частину стебел, які занурюють у воду, очищають від листя.

Квіти ставлять у невеликих вазах рівномірно уздовж усього бенкетного столу. На головному столі в центрі розміщують одну невисоку вазу з квітами.

Квіти можна й просто покласти на стіл, розклавши уздовж усього столу у формі гірлянди. Можливі й інші варіанти прикрашання столу, наприклад, у центрі ставлять низьку вазу з квітами,

з боків кладуть зелень, а на її тлі через увесь стіл — троянди або гвоздики. Ближче до набору винуватців свята можна поставити в мініатюрній порцеляновій або керамічній вазі фіалки або незабудки, а в центрі столу викласти гірлянди.

Столи для бенкету-фуршету прикрашають квітами у великих вазах на масивних стійких ніжках. Якщо стіл достатньо широкий, то у центрі можна встановити невелику “гірку”, а на неї – вазу з квітами, фрукти, декоративну кераміку, свічки у свічниках. Таке оформлення надасть фуршетному столу особливої урочистості.

Важливим елементом побудови композиції з квітів є колірне вирішення. Композиційним центром букета є квіти світлих, теплих тонів, темні і холодні використовуються як додаткові. Для оформлення букета можна використати листя аспарагуса, бегонії, папороті, гілочки плюща чи барвінку, берези, верби, вишні, сухі гілочки дерев і ліан. Для створення новорічних святкових композицій використовують ялинові гілочки, доповнюючи їх живими квітами, свічками, горіхами тощо. Ялинові гілочки прикрашають невеликими ялинковими іграшками. При оформленні столу для весільного бенкету частіше використовують білі або червоні квіти, надаючи перевагу трояндам і гвоздикам. Весільний стіл може бути прикрашений квітами білого, червоного, рожевого та інших (за винятком жовтого і темного) кольорів. До дня народження на стіл ставлять улюблені квіти винуватця свята.

Завершальним етапом підготовки приміщення до обслуговування відвідувачів є сервірування столів.

Слово “сервірування” означає, з одного боку, підготовку столу до вживання їжі, тобто розміщення посуду у визначеному порядку, а з іншого, – сукупність предметів (посуду, приладдя, столової білизни), призначених для цієї мети.

Сервірування столу є творчим процесом, що відрізняється багатоваріантністю і залежить від низки факторів:

- часу вживання їжі;
- асортименту страв, що є в меню, і способу їх приготування;
- категорії підприємства харчування;
- методів обслуговування;
- видів сервісу та інших факторів.

Добираючи предмети сервірування, необхідно дотримуватись визначених правил: столовий посуд і приладдя завжди повинні бути начищені до блиску і кожен елемент сервіровки повинен мати

на столі своє місце. Починають сервірування із розставляння посуду з порцеляни, потім розкладають приладдя, ставлять посуд з скла або кришталю. Завершується сервірування розкладанням серветок, після чого на столи ставлять приладдя зі спеціями і вази з квітами. Орієнтиром у розподілі предметів сервірування слугують складки на скатертині або розташування крісел, які зазвичай ставлять, відповідно кількості гостей, з інтервалом не менше 30 см. Щоб гості почувалися зручно, а офіціантам було легше їх обслуговувати, на кожне місце при сервіровці столу в залі передбачають 60–70 см при повсякденному обслуговуванні і 80–100 см – при обслуговуванні бенкетів.

Розрізняють два види сервірування: попереднє і виконавче.

Попереднє сервірування столу виконують у процесі підготовки залу ресторану до обслуговування, розставляючи мінімальну кількість предметів, які можуть бути використані при виконанні замовлення. Попереднє сервірування столів доповнює інтер'єр залу ресторану, прискорює обслуговування відвідувачів. Форма сервірування залежить від класу підприємства, методу й часу обслуговування. Попереднє сервірування офіціанти виконують перед сніданком, обідом, вечерею. У ранковий і обідній час застосовується мінімальне сервірування, у вечірній час – повніше.

Виконавче сервірування столу – це сервірування за заздалегідь відомим меню замовлення, звичайно при обслуговуванні бенкетів й інших заходів.

Попереднє сервірування столу для сніданку передбачає подання піріжкової тарілки, закусочного приладдя, чайної ложки, фужера, серветки. Залежно від пропонованого меню в сервірування може бути включений ще ніж для масла. Це мінімальний набір предметів.

Попереднє сервірування столів у денний час – це піріжкова тарілка, столове приладдя, фужер, серветка.

Під час обіду за меню замовлених страв сервірування передбачає піріжкову, закусочну тарілки, закусочне і столове приладдя, фужер, серветку.

Ліворуч від тарілки, у якій буде подана страва, кладуть столову виделку зубцями догори, праворуч – столовий ніж лезом до тарілки і столову ложку заглибленням догори. Відступають від краю столу так, щоб можна було поставити тарілку, над ножем ставлять фужер. У невисокій порцеляновій або скляній

вазі на середині столу ставлять невеликий букет квітів і набори для спецій.

Для обслуговування у вечірній час за меню замовлених страв потрібні додаткові посуд і приладдя. Столи попередньо сервірують пиріжковими і закусочними тарілками, встановленими на мілкі столові (підставні), закусочним і столовим приладдям (без ложки), серветками, фужерами, приладдям для спецій, вазочками з квітами.

Сервірування столу доповнюють відповідно до меню-замовлення. При обслуговуванні туристів під час сніданку, що складається з холодних закусок, гарячого напою, джему (меду, варення, цукру), в сервірування додатково включають чайні і кавові чашки з блюдцями, молочники, кавники, які розміщують праворуч від закусочної тарілки.

При сервіруванні закусочні і столові тарілки розставляють на столі на відстані 8 см від його краю (напроти центру кожного крісла). Ліворуч від закусочних чи плитких столових на відстані 5–10 см ставлять пиріжкові тарілки, при цьому їх центри повинні знаходитися на одній лінії. Столове приладдя, яке прийнято викладати з правого боку тарілки, розташовують у напрямку ліворуч–праворуч; приладдя, яке прийнято викладати з лівого боку тарілки, розміщують у напрямку праворуч–ліворуч. Гість бере прилади в зворотному порядку.

Якщо в меню входить вершкове масло, на край пиріжкової тарілки кладуть ніж для масла. Якщо в ньому немає холодних закусок, але включено другу гарячу страву, перед гостем залишають місце для страви в плиткій столовій тарілці. Якщо ж страву подають у металевому посуді, ставлять плитку столову тарілку. На стіл, згідно з замовленням, можуть бути заздалегідь подані також кисломолочні продукти в склянках, кип'ячена вода, соки, фірмові напої – у глечиках або карафах. Якщо в меню є фрукти, їх можна заздалегідь поставити на стіл у вазі. При подаванні солодких страв у сервірування включають відповідні десертні набори: ножі, виделки, ложки.

При обслуговуванні туристів чашки для чаю і кави можна поставити на торцях прямокутного столу. Наприкінці сніданку офіціант заповнює чашки напоями і подає їх на блюдцях з відповідними ложками кожному споживачу.

При обслуговуванні під час обіду за попереднім замовленням або за меню експрес-обіду на стіл перед приходом гостей додат-

ково ставлять закуски (у закусочній тарілці), хліб (на пиріжковій тарілці), фрукти. Для гарячих і десертних страв у сервірування включають відповідну кількість наборів – столових, рибних, закусочних. Десертні набори подають разом з відповідними стравами.

Якщо закуску доправляють у зал у багатопорційному посуді і перекладають її на підсобному столі в закусочні тарілки, то перед гостем кладуть серветку, на місці якої потім ставлять закуску.

Розставляючи посуд зі скла, один із предметів завжди ставлять біля кінчика ножа столового приладдя. Якщо передбачається сервірування кількома предметами зі скла (фужер, чарки різної ємності), розташування кожного з них визначається послідовністю подання страв і напоїв. І гостям і офіціантам зручно, коли чарки для напоїв, поданих до закуски, розташовують спереду, а чарки, склянки, призначені для використання під час десерту, – за ними. Фужери і чарки можуть бути розставлені за діагоналлю. Допускається також розміщення їх трикутником.

Столові набори офіціант переносить на таці, накритій серветкою, або на тарілці, на яку кладуть складену вчетверо серветку. В неї вкладають ножі, зверху кладуть виделки. Біля столу офіціант знімає столові набори з таці і кладе їх на стіл у певній послідовності: праворуч від споживача – ніж лезом до тарілки і ложку заглибленням догори, ліворуч – виделку. Столові набори зазвичай кладуть паралельно один одному на такій же відстані від краю столу, як і тарілки, але при цьому так, щоб вони не торкалися одне одного і не потрапляли під край тарілки. Розкладаючи столові набори, їх слід брати за ручку або тонку частину на стику леза ножа, зубців виделки чи заглиблення ложки і ручки. Потім на стіл ставлять пиріжкові тарілки. При цьому їх краще тримати у правій руці, ставлячи на стіл лівою.

Чарки, бокали для сервірування чарками, бокалами офіціант привозить до столу на таці, накритій серветкою, яку тримає в лівій руці, правою ставить їх за закусочною тарілкою. Декілька чарок він може принести, тримаючи їх у лівій руці між пальцями (ємностями донизу).

Завершують сервірування столу розставленням наборів для спецій та ваз із квітами: офіціант ставить їх на тацю, потім, підходячи до кожного столу, виставляє їх (ці предмети можуть бути викладені на стіл першими).

Перед споживачем на стіл або тарілку кладуть серветку.

Сервіруючи стіл, слід пам'ятати такі загальні правила:

- основною посудиною є чарка, що призначена для напою, який подається до другої страви;
- не слід сервірувати стіл більше ніж трьома предметами зі скла;
- для замовлених додатково напоїв офіціант подає інші чарки, фужери.

Сервірування столу повинне відповідати таким вимогам: відповідати виду обслуговування – сніданок, обід, вечеря; відповідати меню закусок, страв і напоїв; бути естетичним – гармонувати з формою стола, кольором скатертини й серветок (зі способом їх складання) та із загальним інтер'єром залу; відображати національну особливість і тематичну спрямованість підприємства; усі предмети сервірування повинні бути розташовані відповідно до встановлених правил.

Основні правила сервірування столів не є чимось незмінним. Кожен офіціант, дотримуючи їх, може творчо підійти до вирішення питання і запропонувати свій варіант розташування столового приладдя і посуду. При цьому варто пам'ятати про тематичну та естетичну спрямованість закладу, національні особливості, організацію праці, комфорт споживачів. Гарний, стильний посуд, приладдя, столова білизна високої якості прикрашають стіл і весь зал, створюють урочисту святкову атмосферу, затишок та сприяють апетиту.

5.2. Організація обслуговування відвідувачів

Гостей на вході зал зустрічає метрдотель (якщо він зайнятий або відсутній – бригадир або вільний від роботи офіціант). Він вітається з гостями, запитує про їх кількість і про побажання щодо вибору столика. Метрдотель завжди йде попереду, вказуючи гостям дорогу. Якщо вільних столиків немає, то підсадити гостей до вже зайнятих можна за їхньої взаємної згоди.

Відвідувачам пропонують сідати жестом, відсунувши крісло від стола. При обслуговуванні за меню “а ля карт” перевагою користуються особи старшого віку та жінки. Під час урочистих заходів перевага завжди надається ювіляру. Коли гості сіли за стіл самостійно, пропонувати їм інші місця категорично заборонено.

При проведенні спеціальних заходів першими завжди обслуговують почесних гостей, незалежно від того, сидять вони за загальним банкетним столом чи за окремими столиками. Варто враховувати і ту обставину, що на офіційних прийомах і бенкетах нерідко присутні члени родин керівних осіб. Якщо за столом сидять чоловіки-міністри двох держав, то обслуговування починається не з них, а з міністра-гостя і міністра-господаря. Отже, перевага віддається суспільному становищу гостя.

У межах спеціальних заходів офіціант по черзі обслуговує всіх гостей, що сидять за столом у порядку суспільного рангу: спочатку ювіляра, потім почесного гостя, керівника установи, відповідальних представників, працівників установи. У цьому випадку правила, відповідно до яких спочатку обслуговуються жінки, а потім чоловіки, не дотримуються.

Відвідувачам пропонують тільки сервіровані столи. Постійним клієнтам пропонують улюблений стіл. Якщо стіл замовлений задалегідь, то на нього ставлять табличку.

Офіціант підходить до гостей з розкритим на долоні лівої руки блокнотом. Блокнот лежить зверху складеного вчетверо рушника. Рушник може бути тільки на руці. Офіціант стає ліворуч від гостя і, нахилившись до нього, записує замовлення.

Замовлення на кухню передається письмово або усно. Відпуск замовлених страв проводиться в тій послідовності, в якій вони були прийняті від офіціантів. Виконуючи замовлення, офіціант повинен брати і ставити на тацю тільки замовлені ним страви. Замовлення слід комплектувати з таким розрахунком, щоб дати можливість відвідувачам, які сидять за одним столом, розпочати їсти одночасно.

Пересування обслуговуючого персоналу залом підпорядковується правилам, що схожі до правил дорожнього руху: за зустрічного руху йти правою стороною; обминати ліворуч; не зупинятися раптово; уникати непотрібних рухів тощо. При сервіровці столів, а також у процесі безпосереднього обслуговування гостей офіціант завжди рухається вперед. Робота, яку він виконує з правого боку від гостя, зумовлює для нього необхідність обходити стіл ліворуч. І навпаки, робота, виконувана офіціантом з лівого боку від гостя, зумовлює необхідність для нього обходити стіл праворуч.

Стоячи з *правого боку* від гостя, офіціант виконує такі дії:

- розкладає приладдя, яке повинно лежати праворуч (ложки, ножі);
- розставляє і забирає келихи, чарки і т. д.;
- подає пляшки з алкогольними напоями;
- розливає напої;
- розставляє тарілки із супом;
- подає або наливає гарячі напої (кава, чай, шоколад тощо);
- подає карту меню;
- подає тарілки з тютюновими виробами (наприклад, з розкритою пачкою сигарет);
- забирає зі столу тарілки, чашки, приладдя, соусниці, посуд зі скла, пляшки, серветки й ін.

Стоячи з *лівого боку* від гостя, офіціант виконує такі дії:

- розкладає приладдя, яке повинно лежати з лівого боку (наприклад, виделки);
- розкладає масло, пропонує гостям викладену на тарелі їжу;
- розставляє і забирає пиріжкові і закусочні тарілки, салатники;
- пропонує гостям тацю для збирання непотрібного посуду;
- пропонує сигарети, які гість сам дістає з пачки, та ін.

Усі страви приносити в торговий зал слід на таці. Її рекомендується носити на лівій руці нижче або вище плеча. При подаванні з таці офіціант тримає її на лівій руці та зап'ясті під кутом 90°.

Тарілки та тарелі зі стравами ставлять на таці в один ряд у кількості, яку дозволяє її площа. Тарілки для подання гарячих страв необхідно підігрівати до 40–50 °С, що зберегти температуру страв.

Якщо відвідувачі приносять з собою квіти, то офіціант повинен принести вазу з водою і поставити її в центрі стола.

Важливою умовою кваліфікованої організації обслуговування гостей на підприємствах ресторанного господарства є докладне знання спеціальних правил пропозиції і відпуску різних страв і напоїв, а також технічних навичок і прийомів їх подання.

Пропозиція і подання холодних закусок. Холодні закуски сприяють покращенню апетиту, тому вони повинні мати привабливий зовнішній вигляд. Холодні закуски подають у такій послідовності:

- 1) рибна гастрономія (ікра, риба, шпроти);
- 2) рибні страви власного виробництва (риба відварна, заливна, під маринадом тощо);

- 3) м'ясна гастрономія;
- 4) м'ясні закуски власного виробництва;
- 5) натуральні овочі;
- 6) салати (рибні, м'ясні, овочеві, яєчні);
- 7) сир.

Температура пропонованих холодних закусок не повинна перевищувати 14 °С, деякі продукти (вершкове масло) подають охолодженими. Овочі в натуральному вигляді можна подавати в салатниках з харчовим льодом.

Холодні закуски подають на закусочних тарілках, якщо вони призначені для індивідуального споживання, або в порцеляновому посуді круглої чи овальної форми, якщо їх подають групі відвідувачів, на бенкетах і прийняттях.

Для розкладання закусок залежно від їх виду застосовують ложку столову, ложку десертну, виделку, або і те, і друге. Використовують також спеціальне приладдя: лопатки для розкладання риби, ікри, паштету, приладдя для салатів, щипці.

Пропозиція і подання гарячих закусок. Гарячі закуски подають перед основною стравою і, здебільшого, у тому спеціальному посуді, у якому вони готувалися (порційні сковорідки, кокотниці, кокільниці, посуд з вогнетривкого скла).

Пропозиція і подання супів. Супи подають після закусок. У країнах Європи, якщо замовлено суп, холодну закуску подають перед супом, а гарячу – після нього. Якщо суп не замовлено, за холодною закускою подають гарячу. За температурою подання розрізняють супи гарячі (74 °С) і холодні (7–14 °С). Супи, заправлені майонезом, при поданні повинні мати температуру 64 °С.

Залежно від технології приготування супи поділяються на такі види: прозорі (бульйони), заправні (борщі), пюреподібні, молочні, холодні, фруктово-ягідні. Вид супів визначає посуд і спосіб їх подання.

Супи подають у тарілках, у бульйонних чашках, у супниці. Для деяких видів заправних супів, борщів і супів національних кухонь використовують порційні гарячі горшечки, у яких ці супи готувалися.

Пропозиція і подання других страв. Асортимент других страв, пропонованих клієнтам ресторану, різноманітний як за використовуваною сировиною, так і за способом теплової обробки. Послідовність їх подання така:

- 1) рибні;
- 2) м'ясні;
- 3) птиця і дичина;
- 4) овочеві;
- 5) круп'яні;
- 6) яєчні;
- 7) молочні;
- 8) борошняні.

Якщо якоїсь страви нема, то це не порушує черговості їх подання.

Другі стави подають гарячими за температури 65 °С, соуси до них – 75 °С, замовлені страви – 80–90 °С. Щоб зберегти температуру страв, тарілки для подання варто підігрівати до 40–45 °С. Якщо замовлено дві других страви, спочатку подають “легшу”, а потім – “важчу”.

Хліб подають разом із закусками, першими та другими стравами. Якщо гості не замовили точної кількості хліба, його подають по три кусники до сніданку та вечері й по чотири – до обіду.

При обслуговуванні незнайомих гостей хліб подають кожному на піріжковій тарілці. Якщо гості знайомі та при колективних замовленнях хліб можна подати у хлібниці на полотняній серветці, поставивши її на середину стола. Тости подають загорнутими у серветку кожному гостеві. На бенкетах на одну персону подають два кусники житнього та два кусники пшеничного хліба.

Пропозиція і подання алкогольних напоїв. Класичні поєднання страв і напоїв виникли ще на початку XIX століття, коли кращі французькі кухарі поєднали на столі ікру із шампанським, морський язик – з білим бургундським вином, дичину – з червоним бургундським. Відтоді і стало правилом пити біле вино з рибою, а червоне – з м'ясом. У цьому виражається найважливіший принцип поєднуваності страв і напоїв, який називають *колірним*. Ця традиція продиктована здоровим глуздом: червоне вино з високим вмістом таніну додає рибі і дарункам моря присмаку металу, дичина й ароматне м'ясо пригнічують смак більшості білих вин. Але кожне правило має винятки. Тому до білого м'яса курки можна подавати червоні вина, до риби також можна подавати легке червоне вино. Варто пам'ятати, що колір відіграє не головну роль при поєднанні, він лише підказує і звужує напрям пошуку. Остаточне рішення ухвалюється з урахуванням інших факторів.

До деяких продуктів харчування і, відповідно, приготованих з них страв добрати вино дуже важко, а то й практично неможливо. Їх називають “ворогами вина”. Це страви, приготовлені з використанням оцту і майонезу, часнику, цибулі, гострі соуси і соління, жирна солоноріба, у тому числі вуджена, шоколад і шоколадні цукерки, цитрусові (лимоні і грейпфрути), страви з високим вмістом прянощів та ін. Усе перелічене відображає суть так званого *забороненого* принципу поєднання страв і напоїв.

Зі стравами місцевої кухні краще поєднуються вина, зроблені в цьому ж регіоні, – *регіональний* принцип. У ресторанах будь-якого виноробного регіону акцент робиться, як правило, на місцеву продукцію.

Якщо страва готується в вині, то її треба подавати саме з вином цього сорту – *соусний* принцип. Винятки допускаються, якщо передбачається подання дорогих чи старих вин.

Спиртова міцність і концентрація ароматів вин повинні відповідати смаковим характеристикам страв: тонкі і ніжні страви заслуговують тонких вин, а висококалорійна їжа вимагає вин міцніших (*силовий* принцип).

Принцип *взаємодії ароматів* припускає гармонію запахів, хоча іноді контраст між ароматами вина і страви буває приємним.

Варто також розрізняти вертикальне і горизонтальне поєднання страв і вин. Сутність *вертикального* поєднання полягає в доборі вина до кожної пропонованої в меню страви. *Горизонтальне* поєднання полягає в пропозиції вина до цілого обіду (вечері), що здійснити набагато важче. Типовою є ситуація, коли клієнти, через обмеженість коштів, воліють замовити одне найменування вина чи іншого спиртного напою до всіх обраних страв.

Традиції диктують і черговість подання вин: марочні вина варто подавати після ординарних, солодкі десертні – після сухих і напівсолодких, кріплені вина – після слабоалкогольних, червоні – після білих.

Винні експерти називають роботу з поєднання вин і страв мистецтвом. Тут нема математично точних висновків й однозначних відповідностей. Над вирішенням цієї проблеми працюють багато фахівців, рекомендації яких найчастіше суперечать одна одній. Найчастіше усе вирішують персональні переваги і звички гостей.

Смакові й ароматичні речовини напоїв набувають виразнішого характеру, якщо їх подавати у скляному посуді відповідних фор-

ми, об'єму і кольору. Об'єм посуду залежить від міцності напою: що він міцніший, то меншим повинен бути об'єм. Весь винний посуд повинний бути з безбарвного скла, щоб гість міг оцінити колір і прозорість напою.

Вирішальною умовою для найповнішого виявлення смакових якостей алкогольних напоїв є дотримання визначеної температури при їх поданні.

Пропонуючи алкогольні напої, необхідно враховувати і пору року. У спекотні дні варто рекомендувати білі сухі вина, що мають освіжаючий смак, узимку – червоні столові міцні вина, коньяки.

Подаючи алкогольні напої, варто пам'ятати, що напої для групи гостей подають у пляшці, для одного гостя – у карафці відповідної ємності, яку для зручності варто наповняти на 3/4 об'єму.

Перш ніж поставити пляшку з замовленим напоєм на стіл, офіціант повинен показати її гостю. Для цього необхідно, щоб пляшка була повернена до гостя етикеткою, що дозволить йому переконатися в правильності виконання замовлення. Відкривати пляшку можна тільки в присутності і з дозволу гостя.

Після показу пляшки та її відкриття офіціант наливає гостю пробний ковток. Піднявши чарку (келих) проти світла, гість має можливість перевірити колір і прозорість вина. За ароматом він визначає його букет. Одержавши згоду, офіціант наповняє чарки (келихи) усіх присутніх за столом гостей і останньою – чарку (келих) хазяїна застілля. При обслуговуванні великої групи гостей пробний ковток хазяїну (організатору) не наливають.

У горілчані, мадерні і рейнвейні чарки напій не доливають на півсантиметра. Лафітні чарки і келихи для шампанського заповнюють на 2/3, фужери – наполовину.

Офіціант знову наповнює тільки цілком спорожнілі чарки, келихи, фужери. Для того щоб долити до невивитого напою, необхідно одержати на це згоду гостя.

Усі напої подають правою рукою з правого боку, етикеткою до гостя. Подають напої в такому порядку: безалкогольні, аперитиви, легкі вина, міцніші, спочатку білі, потім червоні, спочатку сухі (столові), а потім кріплені, відтак десертні та ігристі.

На бенкетах кожен наступний алкогольний напій подається після того, як прибрано чарку, з якої пили попередній. За групового обслуговування цього правила не дотримуються.

Горілку та гіркі настоянки рекомендують до всіх холодних і гарячих закусок, окрім ікри, молюсків, крабів.

Джин подають у старомодних склянках охолодженими до +1...3 °С. Додають лід або газовану воду. Як правило, його рекомендують як аперитив.

Віскі подають у старомодних склянках об'ємом до 200 мл. Температура – +10...12 °С. За сильного охолодження віскі втрачає букет ароматів. Його також подають як аперитив. Пити віскі під час споживання закусок не рекомендується.

Коньяк подають у коньячних чарках 30 мл або в дегустаційних бокалах об'ємом 200 мл, але у кількості не більше 50 мл. До нього пропонують лимон, газовану воду, цукерки, горішки, каву, чай. Із закусками коньяк не п'ють – страви пригнічують букет ароматів.

Ром подають, як і коньяк. Його пропонують до чаю, бісквітів, горішків, шоколадних цукерок, кави. Використовують для коктейлів.

Білі вина подають температурою + 8...10 °С у рейнвейних чарках об'ємом 100 мл. Їх подають до страв з білого м'яса птиці та риби.

Червоні столові вина подають подібно до білих. Температура подавання +18...24 °С. Червоні столові вина рекомендують подавати до страв з темного червоного м'яса птиці, свинини, телятини, яловичини та баранини.

Марочні вина не підігривають, бо вони мають осад. Наливають їх у лафітні чарки об'ємом 125 мл. Марочні вина краще подавати до масних страв зі свинини, яловичини та дичини.

Кріплені вина не підігривають і не охолоджують. Їх наливають у мадерні чарки об'ємом 75 мл або подають у бокалах ємністю 125 мл, але у кількості 75 мл. Вони мають дещо більший вміст цукру (7%) і спирту (24%). Тому їх можна рекомендувати як замітник горілки до холодних закусок. Десертні вина, що містять багато цукру, подають у мадерних чарках об'ємом 75 мл або у бокалах – 125 мл. Температура – +16...18 °С. Їх рекомендують до солодких страв, кондитерських виробів, фруктів, горіхів.

Ігристі напівсолодкі та солодкі вина рекомендують до легких тортів, тістечок, фруктів, морозива, солодких страв, дрівного здобного печива. Ігристі сухі та напівсухі вина подають до осетрової ікри, білої птиці, крабів, омарів, червоної риби.

Ігристі вина подають, дотримуючись таких правил:

- напівсолодкі і солодкі вина подають охолодженими до + 6...8 °С сухі, напівсухі – до + 4 °С, червоні ігристі – до + 10 °С, дуже сухі – до + 6 °С;
- етикетка і фольга навколо горловини повинні бути не порушені, приклеєні і чисті;
- якщо немає холодильника, пляшки ставлять у відерко з льодом;
- пляшку відкривають безшумно;
- якщо пляшка мокра, її загортають у серветку і тоді наливають;
- вино розливають у бокали у 2–3 прийоми.

Усі вина подають з правого боку. Корпус офіціанта має бути нахилений, а права нога кроком уперед. Ліву руку зі складеною вдвоє серветкою офіціант відводить за спину. Після кожного наливання необхідно серветкою промокнути краплі вина з горловини пляшки.

Пропозиція і подання безалкогольних напоїв. Мінеральна вода і газовані безалкогольні напої повинні бути охолоджені до 4...6 °С, саме за цієї температури вони набувають приємнішого смаку і краще тамують спрагу. Пляшки з напоями офіціант приносить у руці або на таці і відкриває тільки за присутності гостя. Одержавши дозвіл гостя, напій наливають у фужер до половини або на 1/3. Безалкогольні напої подають до всіх страв. Не подають при замовленні морозива, фруктів та ігристих вин.

Охолоджену воду з льодом подають у глечиках або карафках, за індивідуального обслуговування – у склянці конічної чи циліндричної форми.

Соки, квас, морс, прохолодні напої власного виробництва подають у глечиках, наливають у конічні чи склянки фужери. До томатного й овочевого соків подають окремо сіль і чорний перець.

Пропозиція і подання гарячих напоїв. Гарячі напої (чай, кава, какао, шоколад) подають на сніданок, обід, вечерю. Спеціальне обслуговування також завершується чашкою кави або чаю. Температура подання гарячих напоїв – 75 °С. Як правило, їх подають після десерту.

Чай рекомендується подавати в порцеляновому чайнику. Це дає змогу краще зберегти аромат і температуру напою. Можна подавати чай у чашках, чайних склянках з підсклянниками, парами

на стіл, парами з приставним столиком, парами з обнесенням, із самоваром. В чайних чашках чай приносять готовий з кухні. Чашку ставлять на блюдце ручкою вправо, попереду кладуть чайну ложку справа, правою рукою перед гостем.

Подання кави залежить від способу готування. Каву можна готувати в кавнику за кількістю зазначених порцій. Для збереження температури її варто переносити в кавнику і розливати на підсобному столі чи безпосередньо гостям у чашки. Кавник з рештою кави ставлять на стіл із правого боку від гостя. Каву можна подавати в чашках із блюдцями. При цьому офіціант до гостя підходить з правого боку і ставить перед ним чашку з блюдцем.

При поданні кави з молоком або вершками рекомендується користуватися кавниками, у яких подають каву, молочниками, вершківницями. Цукор подають на розетці або в цукорниці.

У процесі обслуговування необхідно швидко готувати стіл для подавання чергової страви, вчасно збирати використаний посуд та приладдя і замінювати, за потреби, на чисті. Для цього обслуговуючий персонал бере в ліву руку чисту тарілку з приладдям, підійшовши до гостя з правого боку знімає використаний посуд і кладе його в ліву руку під чистий. Знявши правою рукою чистий набір, подає його справа. При збиранні використаного посуду слід дотримуватися таких правил:

- працювати максимально тихо;
- збирати використаний посуд тільки з правого боку;
- не брати тарілок з рук гостей;
- не збирати використаний посуд або предмети через стіл;
- не створювати незручностей гостям;
- предмети, що впали, підіймати після подавання чистих;
- не реагувати на падіння тарілок або посуду на підлогу під час перенесення.

Належно організувати обслуговування відвідувачів на підприємствах ресторанного господарства допомагають знання основних психологічних закономірностей. Це дає змогу персоналу за різних ситуацій знаходити психологічно правильні рішення, допомагає не лише впливати на інших людей, а й розвивати в собі ті риси, які необхідні в тій чи іншій сфері діяльності.

Психологічні явища, що виникають при спілкуванні людей, досліджує соціальна психологія, однією з прикладних галузей якої є психологія обслуговування, чи психологія сервісу. У сфері обслуго-

ування загальні закономірності психології набувають своєрідного забарвлення. Наприклад, спілкування обслуговуючого персоналу з клієнтами характеризується особливостями, що відсутні в трудовому колективі чи родинному колі. Тому для розуміння поведінки людини, що виступає в ролі клієнта, працівнику ресторанного господарства потрібно знати психологію процесу обслуговування, зокрема, мотиви, причини і мету, якими керуються клієнти відвідуючи ресторан; індивідуальні, вікові та інші особливості попиту тощо. Зараз дедалі більше уваги приділяється вивченню особистості клієнта, особистості працівника підприємства ресторанного господарства та їхніх взаємин у процесі обслуговування.

Індустрія ресторанного бізнесу – специфічна сфера, в якій спілкування людей триває більше 90% робочого часу. Вміння налагодити психологічний контакт із клієнтом – це професійна риса працівників ресторану, кафе, бару й інших підприємств ресторанного господарства. Знання психології обслуговування допоможе персоналу:

- зрозуміти поведінку клієнтів й обрати найкращий варіант їхнього обслуговування;
- пізнати свій внутрішній світ з метою свідомого управління власною поведінкою.

Психологія розрізняє людей за темпераментом, що виявляється як сукупність індивідуально-психологічних особливостей поведінки і діяльності, зокрема темпу, ритму, інтенсивності психічних процесів і станів, особливостей психічного складу людини, що виражаються в ступені емоційної збудливості, рухливості, життєвій активності. Як відомо, розрізняють чотири типи темпераменту: холеричний, сангвінічний, флегматичний, меланхолійний. Темперамент служить загальною характеристикою людини, що накладає відбиток на всю її життєдіяльність.

Персонал підприємств ресторанного господарства повинен враховувати особливості темпераменту клієнтів і добирати відповідну тактику обслуговування. Наприклад, клієнт-холерик дуже швидко реагує на навколишнє середовище, запальний і різкий, часто сильно обурюється. Тому, обслуговуючи його, офіціант повинен виявляти максимум уваги, витримки, швидко реагувати на його прохання. Для флегматика характерна повільність, і в процесі обслуговування таких людей треба брати ініціативу у свої руки, виявляти наполегливість у пропозиції вибору страв і напоїв.

В управлінні процесами обслуговування на підприємствах ресторанного господарства менеджерам надзвичайно важливо враховувати тип темпераменту персоналу контактної зони. Наприклад, офіціант-сангвінік успішно обслуговує клієнтів, але йому важко виконувати монотонні, одноманітні операції при обслуговуванні великої групи клієнтів. Офіціант-холерик незамінний при обслуговуванні великої кількості клієнтів, але погано володіє собою в напружених, конфліктних ситуаціях. Офіціант-флегматик витриманий, врівноважений, але не може працювати у швидкому темпі, що викликає роздратування в клієнтів. Офіціант-меланхолік доброзичливий, чуйний, прагне уникати конфліктів, але повільний і вразливий.

Серед психічних властивостей персоналу обслуговування особливе значення мають увага, пам'ять, мова.

Операції з обслуговування клієнтів (зустріч гостя, прийняття замовлення, демонстрація пляшки з вином, здійснення розрахунку та ін.) вимагають постійної концентрації уваги (необхідно все бачити, все чути, все сказати). На ступінь концентрації уваги впливає такий чинник, як кількість об'єктів уваги (обслуговування декількох клієнтів, що сидять за різними столиками, одночасно). Робота офіціанта нерідко вимагає швидкого перемикання уваги, переходу від виконання однієї операції до іншої (в одного клієнта прийняти замовлення, з іншим зробити остаточний розрахунок, третьому подати страву).

Тренована пам'ять дає змогу офіціанту легко запам'ятати найменування страв і напоїв, інгредієнти, ціни, технологію обслуговування. Офіціант повинен завжди бути готовим швидко і правильно відтворити в уяві всі завдання, необхідні для обслуговування конкретного клієнта.

Пропонувати клієнту потрібно тільки те, що, на думку офіціанта, йому може сподобатися. Хоча й ототожнювати свій смак зі смаком гостей не варто, тому що через розбіжності у смаках можуть виникнути непередбачені ускладнення.

Різні клієнти ухвалюють рішення про придбання послуги по-різному: одні самостійно, інші дослуховуються до порад персоналу обслуговування. Не слід відверто нав'язувати послугу. У будь-якому разі останнє слово у виборі повинно бути за клієнтом. Треба лише тактовно, з розумінням справи підштовхнути його до позитивного рішення.

Завершуючи обслуговування, варто подякувати клієнтові за те, що він скористався послугами саме цього підприємства, і висловити сподівання, що у майбутньому він стане постійним відвідувачем.

Під час обслуговування клієнтів офіціант повинен використовувати спеціальні психологічні прийоми:

1. *Заслужи довіру.* Вір у те, що говориш. Переконай гостя, що ти – його щирий друг. Відверто скажи, що ця страва для нього буде “заважкою”. Порекомендуй щось дешевше – за хвилину ціни для нього відійдуть на другий план, а поради стануть важливими.

2. *Будь бездоганним.* Важливо, щоб з перших секунд гість зрозумів, що потрапив до енергійної і симпатичної людини. Для цього необхідно звернути увагу на мову (особливо перші слова), вираз обличчя (невимушена посмішка), зовнішній вигляд (акуратна зачіска, добрий костюм, чисті руки і доглянуті нігті, відсутність прикрас тощо).

3. *Стань господарем становища.* М'яко займи в розмові це місце. Перетворися на людину, якій гість ніби делегує своє право скласти замовлення. Досвідчені офіціанти знають це. Дуже часто в такий спосіб складають замовлення на великі компанії.

4. *Приверни увагу клієнта.* У цьому випадку доречно впливати за ланцюжком: увага – > інтерес – > бажання – > замовлення.

5. *Умій ставити запитання.* Наприклад: “Чи не хочете Ви?”, “Чи не бажаєте?”, “Чи не здається Вам?”, “Чи не думаєте?”. Такі запитання, як правило, допомагають уникати спірних ситуацій.

6. *Розговори гостя.* А сам уважно слухай. Гість може відчувати при цьому себе як дома. Цей прийом особливо рекомендується використовувати барменам.

Особливе місце в роботі підприємств ресторанного господарства посідає етичний бік обслуговування. Висока етична культура – обов'язкова риса кожного працівника індустрії гостинності. Брутальність, безтактність, зневажливе ставлення до людей небажані в будь-якій сфері трудової діяльності, а в сфері послуг вони неприпустимі.

Висока культура обслуговування, орієнтована на запити клієнтів, має першорядне значення в діяльності підприємств ресторанного господарства. Незалежно від того, який метод обслуговування використовується, всі працівники ресторану, кафе, бару, буфету повинні дотримуватися правил, спрямованих на створен-

ня в гостя почуття максимального комфорту. Як основне правило обслуговування варто враховувати те, що персонал повинен бути бездоганно ввічливим, уважним і тактовним стосовно усіх без винятку гостей. Гості практично завжди повинні бачити обслуговуючий персонал, але ніколи (за рідкісними винятками) не повинні чути їхніх розмов між собою. Популярність багатьох підприємств ресторанного господарства часто перебуває в прямій 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 справді культурним, недостатньо мати сучасне красиве підприємство з найновішим технологічним устаткуванням. Важливо, щоб на ньому працювали кваліфіковані люди.

Доброчинне ставлення клієнт повинен відчувати, щойно переступивши поріг ресторану, кафе чи бару. Ввічливість персоналу поліпшує клієнтам настрій. Важливо також забезпечити індивідуальний підхід до клієнтів.

Персонал обслуговування підприємств ресторанного господарства повинен знати про моральні вимоги до їх професії. Цим критерієм звичайно послуговуються при доборі і розміщенні кадрів, зокрема, офіціантів, барменів, метрдотелів. Саме з ними безпосередньо мають справу сотні людей, до них вони звертаються з проханнями, за порадою, їм роблять зауваження, висловлюють невдоволення або подяку.

Вирішуючи питання щодо прийому на роботу в сферу ресторанного бізнесу, доцільно з'ясувати, чи володіє претендент комунікативними здібностями. Відомо, що в офіціантів, які не володіють такими здібностями, часто виникають конфліктні ситуації у стосунках з відвідувачами, через що і самі вони потрапляють у стресовий стан, і споживач залишається скривдженим і вкрай незадоволеним.

5.3. Класифікація умов харчування та методів обслуговування

Організуючи обслуговування, ресторани (кафе) готельних комплексів зазвичай пропонують такі умови харчування:

- 1) повний пансіон, тобто триразове харчування (сніданок, обід і вечеря) – full board (FB);
- 2) напівпансіон, тобто дворазове харчування (сніданок плюс обід чи вечеря) – half board (HB);
- 3) тільки сніданок, тобто одноразове харчування – bed and breakfast (BB).

Особливі умови харчування створюються в готелях, які працюють на засадах клубного відпочинку (крім триразового харчування, протягом дня пропонується великий вибір безкоштовних закусок, алкогольних та інших напоїв) – all inclusive (все включено у вартість).

Залежно від того, чи входить вартість харчування, поряд з розміщенням, у готельний тариф, розрізняють дві основні системи обслуговування:

- за європейським планом (European plan, EP). Це готельний тариф, що визначається на основі вартості розміщення без урахування вартості харчування. У цьому випадку точний час прибуття клієнта в готель не є принциповим тому, що не вимагає додаткових витрат готелю;
- за американським планом (American plan, AP). У готельний тариф включається послуга з надання кімнати і триразове (пансіон) або дворазове харчування: сніданок + обід або сніданок + вечеря (напівпансіон). Виокремлюють також модифікований американський план (modified American plan, MAP) і континентальний план (continental plan), за яких туристи можуть вибрати номер у комплексі, відповідно, з дворазовим і одноразовим харчуванням.

Американський план готельного обслуговування відрізняється кількома організаційними особливостями. Зокрема, надзвичайно важливою є точна фіксація часу приїзду і від'їзду клієнтів тому, що від цього залежить здійснення звичних розрахунків. З цією ж метою на реєстраційних картках і готельних рахунках, крім часу прибуття і вибуття, проставляються спеціальні “коди харчування”. Наприклад, код “B” означає, що клієнт прибув у готель до сніданку, і, відповідно, за часом у день прибуття він встиг одержати повне триразове харчування; “L” – прибув до ланчу, тобто одержав дворазове харчування; “D” – тільки вечеря; “R” – у день приїзду тільки номер без харчування. Використовується ще код “SL” (sleep – ночівля) – клієнт прибув пізно ввечері (рівносильний коду “R”). Ця

закодована інформація враховується при кінцевому розрахунку. Аналогічні коди використовуються і при реєстрації часу від'їзду: "В" – вибув після сніданку, "Л" – після обіду, "Д" – після вечері, специфічний код "ВВ" – вибув до сніданку, тобто в день від'їзду харчування не одержував.

В усіх готелях особлива увага приділяється сервісу сніданків. Від організації сніданку суттєво залежить, яким буде початок дня для гостей. На відміну від обіду і вечері, на сніданок приходять майже всі гості, які проживають у готелі, тому необхідно звернути увагу на таке:

- приміщення, в якому подається сніданок, повинне бути чистим і свіжим;
- попри ранній час (сніданок може починатися вже з 6.00 години), працівники повинні бути бадьорими та активними;
- необхідно забезпечити безперервний процес обслуговування.

Розрізняють такі **види сніданків**:

1. *Континентальний сніданок* (від англ. continental breakfast) – це сніданок, традиційний для європейських країн вже протягом багатьох десятиліть. Сьогодні це не єдиний вид сніданку, який використовується у готелях різних країн. Континентальний сніданок включає каву, чай, гарячий шоколад, цукор, вершки (молоко), лимон, два види повидла, джему або мед, вибір хлібобулочних виробів, масло. У багатьох країнах Європи вартість континентального сніданку включено у ціну розміщення в готелі.

2. *Розширений сніданок* (або *сніданок континентальний плюс – continental plus breakfast*). Цей вид сніданку набув поширення в Європі з середини 60-х років ХХ ст. Додатково до континентального сніданку гостям пропонуються: соки (апельсиновий, грейпфрутовий, томатний), таріль з нарізаними шинкою, сиром і ковбасою, страви з яєць, йогурти, сир, сухі пластівці. Під час сніданку найчастіше організовують буфетний сервіс або офіціант приносить тарелі з м'ясною нарізкою, розкладає по тарілках і залишає на столі. Страви з яєць готуються за індивідуальним замовленням.

3. *Англійський сніданок*. У класичному варіанті англійський сніданок починається з ранкового чаю або кави (можливо гарячого шоколаду), які приносять у номер. Він також включає цукор, булочні вироби, тости, масло, джем, мед, варення. Цей так званий короткий сніданок (shot breakfast) може доповнюватися стравами

з яєць (яєчною з шинкою чи беконом, яйцями, смаженими на хлібі, омлетом із шинкою або печерицями тощо), рибними стравами, стравами зі злакових (вівсяною кашею або супом на молоці чи на воді з цукром або сіллю). У такому випадку його називають повним англійським сніданком (full english breakfast). Англійський сніданок сервірується так, як і розширений. Якщо гість замість страв з яєць замовляє рибну страву або вівсяну кашу, то додатково сервірується приладдя для риби або столова ложка.

4. *Американський сніданок*. При американському сніданку додатково пропонуються: звичайна питна вода з кубиками льоду, фруктові соки, свіжі фрукти (грейпфрут, кавун, ягоди з молоком або вершками) або компот із фруктів (слив, персиків), страви зі злакових (кукурудзяні, рисові пластівці), невелика порція м'яса, пиріг та ін.

5. *Сніданок із шампанським*. Час надання цього сніданку – з 10.00 до 11.30. Передбачаються кава, чай, алкогольні напої (шампанське, вино), невеликі холодні закуски і гарячі страви, супи, салати, десерти. Форма пропозиції – буфет. Сніданок із шампанським подається, зазвичай, з офіційного приводу.

6. *Пізній сніданок*. Час надання – 10.00–14.00. Використовуються складові, які входять як у сніданок, так і в обід: гарячі і холодні напої, булочки, масло, джем, ковбаса, сир, супи, гарячі м'ясні страви, десерти. Форма пропозиції – буфет. Є альтернативою сніданку й обіду.

Крім перелічених видів сніданку, варто враховувати особливі звички французьких, голландських, швейцарських, австрійських, скандинавських чи інших гостей.

Для організації сніданків, обідів і вечерь використовуються різноманітні *методи обслуговування*:

- обслуговування “а ля карт”;
- “а парт”;
- “табльдот”;
- шведський стіл;
- буфетне обслуговування.

Обслуговування “а ля карт” (a la carte). Гості з меню страв і напоїв обирають те, що їм найбільше подобається. Замовлення передається на кухню і відразу ж починається приготування та сервірування замовлених страв і напоїв. За такого обслуговування гість може отримати від офіціанта пораду, а офіціант, зі свого боку,

бере активну участь у виборі страв і напоїв. Часто офіціант може порекомендувати скуштувати страву, про яку гість просто ніколи не чув. Поради про поєднання вин зі стравами, які замовив гість, завжди приймають з вдячністю.

Незважаючи на те, що метод “а ля карт” вважається найбільш трудомістким, на сьогодні він є найпоширенішим методом обслуговування в ресторанах, тому що найбільше відповідає бажанням гостей.

“А парт” (a part). За цього методу обслуговування гості, попередньо зробивши замовлення, обслуговуються у встановлений проміжок часу. Дуже часто застосовується в будинках відпочинку та курортних готелях.

“Табльдот” (table d’hôte). Відрізняється від “а парт” тим, що всі гості обслуговуються в один і той самий час і за тим самим меню. Обслуговування починається тоді, коли всі гості зберуться за столом. Часто використовується в пансіонатах, будинках відпочинку, інших засобах розміщення, де виробничі потужності і можливості кухні досить обмежені.

Шведський стіл. Представляє широкий вибір закусок і страв з вільним доступом: можна взяти що завгодно з того, що запропоновано і виставлено. Це може бути і досить обмежений набір (джем, хліб, масло, 2—3 види ковбаси і сиру, один вид соку, чай, кава), і по-справжньому багатий стіл з численними стравами. Все залежить як від категорії готелю, так і від країни.

Цей метод обслуговування має низку переваг:

- збільшує пропускну здатність ресторанного залу;
- прискорює процес обслуговування;
- вимагає меншої чисельності кваліфікованого персоналу тощо.

Усі категорії гостей сприймають цей метод обслуговування позитивно, оскільки він дає змогу вибирати собі їжу за смаком та й у відповідній кількості.

Сучасний “шведський стіл” відрізняється від класичного за суттю. Зараз цей термін вживається для позначення методу обслуговування, який застосовують на підприємствах харчування. Використовується також поняття “шведська лінія”. У класичному ж варіанті акцент був зроблений не на особливостях обслуговування, а на обов’язковій присутності визначених компонентів меню.

“Шведський” стіл, або так званий “сморгосбургет” (бутербродний стіл), – це фірмовий винахід, привнесений у кулінарну культуру Європи шведами на початку XIX століття. Фахівці кулінарної справи вважають, що доцільніше було б назвати його “скандинавським” або навіть “балтійським” столом, оскільки його особливості й елементи запозичені з народних кухонь і з побуту народів різних країн Балтії (не лише Швеції, а й Фінляндії, Латвії, Данії, німецької Померанії). Незважаючи на те, що всі продукти “шведського столу” не є чимось національно-специфічним, їх склад і поєднання утворили щось “оригінальне” та абсолютно не властиве іншим народам. У “шведський стіл” входили німецькі ковбасні вироби (варена ковбаса, шинка), варено-копчені грудинка, язик, полядниця, бекон, буженина, а також різноманітна сировкопчена і горячопопчена балтійська риба – вугор, сиг, салака, балтійський рибець. “Шведський стіл” не включає закусок, виготовлених холодною чи теплою кулінарною обробкою, спожити які треба негайно. Меню “шведського столу” спеціально підбрано так, щоб усі його компоненти можна було виставити на стіл практично за кілька хвилин до вживання, а потім швидко забрати все, що залишилося.

Поєднання в “шведському столі” м’ясних варено-копчених і рибних сиро- і горячопопчених виробів стало можливим завдяки використанню двох основних харчових компонентів, від яких він і одержав свою назву “сморгосбургет” – бутербродний стіл. Перший компонент – це різноманітний хліб, причому і житній, і пшеничний, як свіжої випічки, так і “твердий”, специфічний, висушений про запас для потреб рибалок, моряків і мисливців, так званий кнекерброд, хрусткий, ламкий хліб, що у XX столітті послужив поштовхом для промислового виробництва хрустких хлібців у всіх країнах світу. У меню “сморгосбургета” має бути не менше 4–6 видів хліба до різних закусок. Другим компонентом, без якого не може бути “шведського столу”, є вершкове масло. Шведське і фінське вершкове масло в другій половині XVIII століття було найкращим за якістю в Європі та подавалося до столу Фрідріха II та для особистих потреб Катерини II, а пізніше – до російського імператорського столу.

Крім вершкового масла, в “шведський стіл” входило свіже і кисле молоко. Саме через це поєднання “шведський стіл” довго не одержував поширення в Європі (до другої половини XX століття).

Масло і молоко в “шведському столі” доповнювали інші молочні продукти.

На початку XX століття класичний “шведський стіл” почали доповнювати вареною гарячою картоплею і редискою. Така композиція давала можливість людям з різними смаками скомбінувати ситний сніданок, вечерю або навіть ланч за мінімальний час. Саме тому “шведський стіл” швидко поширився в готельному і ресторанному харчуванні в другій половині XX століття не тільки в скандинавських країнах, а й у багатьох країнах континентальної Європи.

У Данії “шведський стіл” мав свої особливості. Для нього заздалегідь готували десятки і навіть сотні бутербродів, які клієнти обирали на свій смак. Щоб полегшити вибір, кожному клієнтові ресторану вручався перелік усіх бутербродів, кожний з який мав власний номер. Щоб одержати потрібний бутерброд протягом кількох секунд, досить було ще при вході в заклад назвати його номер. Перелік бутербродів, що ледь вміщався на довгій паперовій стрічці (1,5–2 м), часто відлякував клієнтів. Наприклад, перелік-стрічка, яку видавали у 1888 році в Копенгагені в ресторані Оскара Давідсона, включав 178 найменувань бутербродів. Причому на одному боці цієї паперової стрічки були данські найменування, на іншому – їх французькі аналоги (для іноземців). Її довжина становила 1 м 16 см, ширина – 17 см.

У “бутербродних ресторанах” Данії обслуговувалися як окремі клієнти, що заходили поласувати одним бутербродом, так і вечірки, бенкети. Крім того, спеціальні коробки з бутербродами збиралися для тих, хто вирушав у далеку поїздку чи на пікнік.

“Шведський стіл” данського зразка поширився не тільки в Данії, а й у США, відквіля прийшла ідея створення різноманітних бутербродів, зашифрованих під номерами.

Буфетне обслуговування. Буфети передбачають самообслуговування гостей. Обслуговуючий персонал поповнює асортимент страв і закусок, приносить додаткові порції, дає гостям поради при виборі їжі, відкриває пляшки з напоями, готує чай чи каву, забирає використаний посуд і приладдя. Асортимент буфетної продукції залежить від умов її приготування і відпуску та може бути найрізноманітнішим: прохолодні і гарячі напої, хлібобулочні і кондитерські вироби, молочнокислі продукти, фрукти, різноманітні бутерброди, закуски тощо.

Останнім часом цей метод обслуговування набув популярності при організації сніданків (так званий сніданок-буфет). Також він широко використовується при обслуговуванні учасників конференцій, симпозіумів, нарад, переговорів.

У ресторанному сервісі останнім часом поширення набув кейтеринг (*catering*).

Кейтеринг – це обслуговування, найчастіше, поза межами приміщення підприємств харчування. У країнах Східної Європи йому відповідає комплексне обслуговування. Розрізняють кейтеринг у приміщенні, кейтеринг поза приміщенням, індивідуальний кейтеринг, соціальний, виїзний (за договором на постачання продукції), роздрібний продаж готової кулінарної продукції, VIP-кейтеринг. До кейтерингу можна віднести продаж прохолодних напоїв і бутербродів на спортивній арені, а також продаж через автомати сигарет, печива, соків у пакетах і газованих напоїв.

Кейтеринг у приміщенні організують шляхом надання замовнику обладнаних приміщень для проведення різних заходів. Це можуть бути зали, виробничі приміщення з торгово-технологічним і холодильним устаткуванням, мийного столового посуду, приміщення для зберігання продуктів, напоїв.

Кейтеринг поза рестораном передбачає обслуговування на території замовника. Особливість цього виду кейтерингу пов'язана з тим, що більшість ресторанів мають невеликі зали і не можуть обслужити велику кількість відвідувачів. Страви готують у ресторані, а потім згідно з замовленням, доправляють до місця проведення заходу. Ресторан відповідає за якість приготування і доправлення страв, сервірування, професійне обслуговування, прибирання приміщень і повний розрахунок із замовником після завершення заходу.

Соціальний кейтеринг – це надання послуг підприємством ресторанного господарства на території замовника з використанням його обладнання. Замовник і ресторан, що надає послугу соціального кейтерингу, попередньо узгоджують дату, меню, особливості сервірування й обслуговування. В обов'язки підприємства входить також прибирання приміщення після проведення заходу. Послугами соціального кейтерингу користується замовник при організації сімейного свята. При цьому ресторан може надати йому, згідно з договором, окремі предмети для сервірування столу й аксесуари.

Виїзний кейтеринг здійснюється на підставі договору про постачання напівфабрикатів, готових страв в офіси, на будівельні і знімальні майданчики для забезпечення харчування певної групи людей.

Роздрібний продаж готової кулінарної продукції – це торгівля продуктами харчування (бутербродами, борошняними кондитерськими виробами, упакованими в целофанову плівку), а також прохолодними напоями під час проведення спортивних змагань, фестивалів, карнавалів.

VIP-кейтеринг – передбачає виїзне ресторанне обслуговування із залученням висококваліфікованих кухарів, офіціантів. Обробляють продукти і готують страви у приміщенні замовника під його наглядом. Ці працівники можуть супроводжувати замовника в його тривалих турне.

Виїзне обслуговування – найширший спектр послуг, починаючи з презентації нової продукції до організації барбекю на лоні природи або вишуканої вечері при свічках.

Каву-брейк (або каву-пауза) організовують у ресторанах для швидкого обслуговування учасників нарад, конференцій, ділових переговорів, а також поза ресторанами (у конференц-залах, холах). Прямокутні або круглі столи накривають барвистими скатертинами, як на фуршеті. Гості їдять і п'ють стоячи. До меню кави-брейк входять тістечка, пиріжки, солодке й солоне печиво, здобні булочки, канапе із сиром і свіжими фруктами, лимон, вершки, кава, чай, із прохолодних напоїв – мінеральна вода, соки.

5.4. Види сервісу

Залежно від контингенту гостей, які обслуговуються, категорії й оснащення підприємств харчування використовуються різні види сервісу, що сформувалися в процесі еволюції ресторанів як технічні засоби створення комфорту для гостей. Найпоширенішими є такі види сервісу:

- французький;
- англійський;
- американський;
- російський.

В усіх видах сервісу обслуговування здійснюють офіціанти й усі види сервісу вимагають від офіціантів певних якостей: фізичної витривалості, організованості, чіткості в роботі, доброї пам'яті та швидкої реакції. Це досягається доброю професійною підготовкою та наполегливою працею над собою.

Французький сервіс. Цей вид сервісу звичний для ресторанів високої кухні, де він підкреслює елегантність обслуговування. Французький сервіс вважається найбільш вражаючим і найдорожчим у світі. При цьому способі подавання страви на стіл не ставлять. Великий таріль з розкладеною на ньому їжею демонструють гостям, враховуючи, що візуальне сприйняття людиною красиво сервірованої їжі збуджує апетит. Підходячи з лівого боку, офіціант порціонує страву, перекладаючи її з тареля в тарілки гостей роздатковим приладдям (столові ложка та виделка). Розкладаючи страви, офіціант не повинен торкатися тарелем тарілки гостя. Якщо м'ясо або риба на одному тарелі, гарнір подається на іншому та окремо до них соус, кожну страву може подавати окремий офіціант. Залучення двох або трьох офіціантів значно прискорює подавання страв і забезпечує високу культуру обслуговування. Особливо це важливо під час обслуговування прийомів, де на обслуговування відведено обмежений час. Існує й такий варіант французького сервісу, за якого офіціант пропонує перекласти страву з тареля роздатковим приладдям гостеві. При подаванні страв цим способом кухня відпускає страви тільки в багатопорційному посуді (тарелях, салатницях тощо).

Французький сервіс забезпечує ціла бригада обслуговуючого персоналу, до складу якої повинні входити:

- 1) менеджер ресторану – метрдотель (фр. maitre d'hotel);
- 2) старший офіціант (фр. chef de rang), відповідальний приблизно за чотири столики. Він зустрічає гостей, пояснює меню і приймає замовлення, слідкує за оперативністю обслуговування й особисто розкладає їжу по тарілках гостей, нарізає м'ясо тощо;
- 3) помічник старшого офіціанта (demi chef de rang) – приймає замовлення на напої, подає страви;
- 4) офіціант, який подає воду (commis de rang). Він також передає замовлення на кухню, привозить з кухні візок з їжею, прибирає зі столу;
- 5) офіціант по винах – сомельє (sommelier).

Французький вид сервісу може бути застосований при обслуговуванні як окремих столиків, так і бенкетних столів.

Перевагами французького сервісу є постійний контакт із гостями та надання гостеві можливості визначити бажаний обсяг їжі самостійно.

Недоліком французького сервісу є висока трудомісткість.

Англійський сервіс (обслуговування з приставного столика). При цьому методі офіціант накладає їжу на тарілку гостя на приставному столику, потім подає її з правого боку. Якщо потрібна добавка, офіціант використовує чисту тарілку. При цьому міняється також столове приладдя. Закусочні тарілки за цього способу обслуговування при сервіруванні попередньо не ставляться. Цей вид сервісу є трудомістким, тому рекомендується тільки для обслуговування окремих столиків.

Продукти накладаються на сервіровочний таріль, який ставиться на столик з коліщатами. Столик підвозиться до столу, за яким сидить гість. Гість сам вибирає порцію й офіціант починає оформляти страву в нього на очах. Цей спосіб подавання передбачає порціонування, доготування та приготування страв і коктейлів на очах гостя. Холодні закуски офіціант порціонує в закусочні тарілки гостей, перші страви розливає з супниці в глибокі тарілки, другі страви порціонує та гарнірує в столові плиткі тарілки, торти розрізає на порції і подає кожному гостеві на десертній тарілці. Всі страви кухня відпускає в багатопорційному посуді, прикрасивши їх. Офіціант, перш ніж приступити до порціонування, повинен показати приготовану страву гостям.

Отже, офіціанти, які подають страви таким способом, повинні володіти навичками кухаря. При поданні складних страв для порціонування та доготування страви в зал виходить кухар у парадному костюмі, а в особливих випадках при поданні дорогих і вишуканих страв у зал виходить шеф-кухар.

Часом на приставні столики виставляють марміти, спиртівки та інші нагрівальні прилади, на яких готують або доготовляють страви на очах у гостя. Це створює атмосферу затишку та домашньої гостинності, збуджує апетит та надає застіллю урочистості та святковості. Промисловість виготовляє спеціальне обладнання, яке дає змогу удосконалити та покращити подавання страв англійським способом у ресторанах. Це візок-марміт з електропідігрівом для зберігання перших, других страв, гарнірів і соусів;

вітрина-холодильник для подавання солодких страв, кондитерських виробів і холодних закусок; пересувний візок-електроплитка для смаження тощо. Використання цього обладнання прискорює обслуговування, прикрашає подання страв, підвищує культуру обслуговування.

Перевагами англійського сервісу є ідеальний контакт із гостями та свобода рухів поведінки обслуговуючого персоналу.

Недоліком англійського обслуговування є великі витрати часу.

Американський сервіс. Їжа готується і розкладається по тарілках безпосередньо на кухні. Офіціанти розносять і розставляють тарілки гостям. Цей вид набув популярності завдяки простоті й оперативності.

Перевагами американського сервісу є низька трудомісткість і невелика кількість персоналу.

Недоліками американського обслуговування є слабкий контакт із гостем та наперед визначений обсяг порцій.

Німецький сервіс. Їжа розкладається на великий таріль і ставиться на стіл на доступний від гостя відстані, щоб він міг обслужити себе сам.

Перевагами німецького сервісу є те, що гість сам визначає бажаний обсяг їжі, бере добавку, а також низька трудомісткість.

Недоліком німецького сервісу є використання великої кількості посуду, оскільки всі страви повинні сервіруватися окремо.

Російський сервіс. Їжа приноситься на сервіровочному тарелі. Офіціант на очах у гостей розділяє її на порції, потім гості самі перекладають ці порції в тарілки. За повсякденного обслуговування страви подають у тарілці кожному гостеві. Для бенкетних столів страви гарнірують у багатопорційних тарелях та іншому посуді. До кожного тареля кладеться роздаткове приладдя (столові ложка та виделка) або столова ложка до салатів і гості за столом самі собі накладають страви у свої тарілки.

Перевагою російського сервісу є те, що гість сам визначає бажаний обсяг їжі. Недоліками російського сервісу є висока трудомісткість і те, що при перекладанні їжі недосвідченими гостями псується зовнішній вигляд страви.

5.5. Поняття, класифікація та порядок розробки меню

Меню – це перелік розташованих у певному порядку різних холодних і гарячих закусок, перших і других страв, гарячих і холодних напоїв, борошняних кондитерських виробів, які є в продажу на даний день, із зазначенням їх ціни, виходу, способу приготування і переліку компонентів, що входять до їх складу. Меню є візитною карткою ресторану та спосіб реклами, тому папка з меню має бути привабливо оформленою.

До розробки і створення меню слід підходити творчо, тоді воно не тільки інформуватиме споживачів про страви та напої, які можна замовити, а й спонукатиме до більшого замовлення, тобто впливатиме на ухвалення рішення про купівлю, перетворюючись таким чином на елемент реклами закладу ресторанного господарства.

На першому етапі складання меню розробляють асортимент страв і напоїв, охоплюючи традиційні, нові та фірмові страви. Для цього необхідно постійно вивчати попит споживачів на страви та вносити зміни в меню. На другому етапі необхідно визначити, які страви варто в меню виокремити. Щоб привернути увагу до якоїсь страви, її назву з фотографією і рекламним текстом треба помістити у найвигіднішому місці меню. Гарна реклама страви збільшує обсяги її продажу. На третьому етапі аналізують меню, визначаючи найпопулярніші страви.

За способом складання розрізняють меню: з вільним вибором страв, денного раціону харчування (різновид – меню скомплектованого обіду, сніданку або вечері), бенкетне. За контингентом споживачів виокремлюють меню дитячого та дієтичного харчування.

При складанні меню необхідно враховувати такі фактори:

- приблизний асортимент страв, напоїв і виробів;
- наявність сировини і продуктів на складі;
- сезонність продуктів;
- наявність стандартів приготування страв (збірників рецептур, техніко-технологічних карт на нові та фірмові страви);
- особливості контингенту, що обслуговується (вікові, національні, професійні, релігійні);
- час обслуговування (сніданок, обід, вечеря);

- форми обслуговування (бізнес-ланч, шведський стіл, фуршет, сімейний обід тощо);
- трудомісткість приготування страв, кулінарних і кондитерських виробів;
- спеціалізація кухні відносно конкурентів;
- очікуваний рівень прибутку;
- витрати на придбання продуктів, оренду приміщень, заробітну плату персоналу;
- режим роботи підприємства.

Меню повинно бути різноманітним за видами сировини (рибні страви, продукти моря, м'ясні, з птиці, дичини, овочеві, круп'яні, яєчні, молочні, борошняні) та способами кулінарної обробки (відварні, припущені, смажені, тушковані, запечені).

При складанні меню для підприємств ресторанного господарства різних типів необхідно дотримуватися правил розміщення закусочок і страв та враховувати послідовність їх подання. У меню включають такі групи страв: холодні страви і закуски, гарячі закуски, супи і другі страви, солодкі страви, гарячі і холодні напої, борошняні кулінарні та кондитерські вироби (табл. 6.1).

Таблиця 6.1

Послідовність запису страв у меню

№ з/п	Група страв	Асортимент страв у групах
1.	Холодні закуски з риби	риба відварна натуральна; рибні закуски власного приготування; рибна гастрономія; рибні консерви; рибні салати.
2.	Холодні закуски з овочів	овочі натуральні; овочеві закуски власного приготування; овочі консервовані, мариновані, солені; овочеві консерви; овочеві салати.
3.	Холодні закуски з м'яса	м'ясні закуски відварні; м'ясні закуски власного приготування; м'ясна гастрономія; м'ясні консерви; м'ясні салати.

Продовження табл. 6.1

4.	Сири та закуски з сиру	
5.	Яйця та закуски з яєць	
6.	Холодні соуси	
7.	Гарячі закуски	з риби та морепродуктів; з м'яса та субпродуктів; з грибів та овочів.
8.	Перші страви	супи прозорі; супи заправні; супи холодні; супи фруктові.
9.	Другі страви з риби та морепродуктів	відварені; припущені; смажені; запечені; тушковані.
10.	Страви з м'яса та субпродуктів	з яловичини; з телятини; із свинини; з баранини; з домашньої птиці; з дичини; із субпродуктів.
11.	Страви з овочів	відварені; припущені; смажені; запечені; тушковані.
12.	Страви з борошна	відварені смажені; запечені.
13.	Страви круп'яні	відварені; запечені.
14.	Страви з яєць	відварені; смажені; запечені.
15.	Гарячі соуси	білі; червоні; сметанкові; масляні; фруктові.
16.	Гарніри	відварені; смажені; запечені; тушковані.
17.	Солодкі страви	

Кількість найменувань кожної групи страв встановлює підприємство ресторанного господарства, виходячи зі спеціалізації виробництва та побажань споживачів.

На першій сторінці меню пропонуються страви від шеф-кухаря або страви конкретного дня, а також перелік фірмових страв.

До основних видів меню, які використовуються в ресторанах, належать: меню з вільним вибором страв, меню комплексного обіду, меню бізнес-ланчу, меню недільного бранчу, меню денного раціону, меню вегетаріанське, пісне, сезонне, бенкетне, меню тематичних заходів (Різдво, Новий Рік, Тетянин день, День Святого Валентина, Великдень, Масниці тощо).

Меню з вільним вибором страв застосовують у ресторанах. У меню включають страви від шеф-кухаря, фірмові, холодні страви і закуски, перші і другі страви, солодкі страви, гарячі і холодні напої, борошняні кулінарні і кондитерські вироби. Меню містить таку інформацію: вихід страви (г), найменування та ціну. 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*).

Меню комплексного обіду ресторану включає холодну закуску, першу і другу страви, десерт і напій, хлібо-булочні вироби. При складанні меню комплексного обіду враховують норми раціонального харчування, вартість раціону, різноманітність і правильний підбір продуктів, що входять у страви. Зазвичай комплексний обід коштує дешевше, ніж такий же набір страв, вибраний споживачем із меню вільного вибору.

Меню бізнес-ланчу складають у ресторані для швидкого обслуговування споживачів у спеціально відведений час. Відвідувачу пропонують на вибір 3-4 найменування холодних закусок, 2-3 супів, 4-5 других страв, 1-2 солодких страв, 2-3 найменування гарячих і холодних напоїв, хлібо-булочні вироби. Меню бізнес-ланчу змінюється щотижня. У нього включаються страви з меню ресторану з вільним вибором страв, але за нижчими цінами, ніж при індивідуальному замовленні. Вартість бізнес-ланчу заздалегідь визначена.

Меню недільного банчу призначене для обслуговування населення сімейними обідами у вихідні дні з 12-ї до 16-ї години. У ресторанах в меню недільного банчу включають шведський стіл з різноманітним асортиментом закусок і страв. Окремо організовують десертний, фруктовий і чайний столи. Вартість банчу заздалегідь визначена, до неї включають келих вина або шампанського.

Меню денного раціону складають для учасників нарад, конференцій, симпозіумів. Воно може бути з вільним вибором страв або заздалегідь скомплектованим (сніданок, обід, вечір). Останнє складають з урахуванням планованої вартості харчування на день і калорійності денного раціону. Для забезпечення різноманітності харчування страви в меню протягом тижня не повторюються або чергуються через один-два тижні.

Меню сніданку включає натуральний сік або кисломолочний продукт, масло вершкове, холодну закуску, гарячу страву нескладного приготування, гарячий напій, джем, борошняний кондитерський виріб, хліб або тост.

Меню обіду включає закуску, першу і другу страви, десерт, гарячий або холодний напій, хліб. При складанні меню враховують калорійність раціону. Якщо до нього включена легка овочева закуска, то перші і другі страви повинні бути калорійнішими.

Меню вечері включає закуску, гарячу страву, солодку страву, напій і хліб. Вечір – це останній прийом їжі, тому до неї входять продукти, які легко засвоюються: страви з відварних і припущених риби, птиці, овочів. На десерт рекомендують натуральні фрукти та неміцний гарячий напій.

Вегетаріанське, пісне, сезонне меню ресторанів, що спеціалізуються на приготуванні страв української кухні, передбачає включення в основне меню розширеного асортименту млинців у дні святкування Масниці або вегетаріанських (пісних) страв під час християнських постів. У деяких ресторанах української кухні пісне меню розробляється окремо від основного і включає різноманітний асортимент страв.

Банкетне меню складають при отриманні замовлення з урахуванням побажань замовника, виду банкету і часу його проведення. Асортимент банкетного меню визначається характером урочистої події та побажаннями замовників.

До меню банкету включають різноманітний асортимент холодних закусок з розрахунку 1/2, 1/3 або 1/4 порції на людину, одну

гарячу закуску, 1-2 гарячі страви, десерт, фрукти, гарячі напої. Таке меню складають для весілля, дня народження, ювілею та інших урочистих подій.

Меню тематичних заходів складають для святкування Різдва, Нового року, 8 Березня, Дня Святого Валентина, з урахуванням національних традицій, яких дотримуються у кожній країні. Так, у меню різдвяної і новорічної вечері включають страви, приготовлені цілими: гусак, качка, індичка, порося фаршировані. У меню традиційного свята Масниці входить різноманітний асортимент млинців з ікрою, малосоленою рибою, олією, сметаною, медом, варенням тощо.

Порядок включення страв у меню з вільним вибором для більшості підприємств є таким:

- фірмові страви;
- холодні закуски (рибні, м'ясні, овочеві);
- супи (бульйони без гарнірів, бульйони з гарнірами, пюрепо-дібні, заправочні і сезонні);
- рибні страви (відварні, припущені, смажені, запечені);
- м'ясні страви (натуральні, соусні, рублені);
- страви з птиці;
- овочеві, борошняні та яєчні страви;
- солодкі страви (чай, кава тощо);
- кондитерські вироби, фрукти.

На спеціалізованих підприємствах цей порядок може бути змінений. Наприклад, у меню кафе спочатку включають гарячі і холодні напої, потім – випічку, молочні продукти, закуски, солодкі страви.

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

Якщо у закладах ресторанного господарства готують фірмові страви, в меню їх записують першими. На спеціалізованих підприємствах і в кафе першими записують вироби, що визначають тип 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. На вузькоспеціалізованих підприємствах в

меню переважно представлені страви, що визначають спеціалізацію закладу, а також ті, що доповнюють основний асортимент.

При створенні меню важливою є розробка концепції, дизайну, тексту, що потребує творчого підходу. Своїм оформленням меню підкреслює стиль, загальну атмосферу, концепцію та рівень закладу. Професійно та грамотно підібрані страви, якісно оформлений друкований текст меню, вишукана обкладинка свідчать про елітність ресторану.

Контрольні запитання і завдання

1. Як готують приміщення до обслуговування відвідувачів?
2. За якими принципами розміщують меблі у залі?
3. Як готують столовий посуд, приладдя та білизну до сервірування?
4. Які існують способи складання серветок?
5. Як підготувати набір для спецій?
6. Для чого і як озеленоють приміщення у закладах ресторанного господарства?
7. Назвіть особливості процесу сервірування столу.
8. Охарактеризуйте основні види сервірування.
9. Чим відрізняється сервірування столу при обслуговуванні туристів?
10. Опишіть попереднє сервірування перед сніданком, обідом і вечерею.
11. Назвіть основні види сніданків.
12. Перелічіть відмінності між континентальним та англійським сніданками.
13. Які методи обслуговування використовують для організації сніданків, обідів і вечерь?
14. Назвіть основні види кейтерингу.
15. Назвіть особливості французького сервісу.
16. Назвіть особливості англійського сервісу.
17. Назвіть основні види меню.
18. Якими особливостями вирізняється меню вільного вибору?
19. Порядок складання меню.
20. Які вимоги висуваються до оформлення меню?

6. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ

6.1. Загальна характеристика організації послуг харчування туристів

Харчування є однією з головних послуг, що надаються туристам, і включається в їх обслуговування цілком або частково.

При формуванні туру туристу пропонується обрати один з трьох основних варіантів отримання послуг харчування:

- сплачене харчування – означає, що всі витрати на харчування включені у вартість туру або готельного номера;
- харчування не включається у вартість турпакета і надається за додаткову плату в місці перебування;
- самообслуговування – означає, що туристи або самі готують собі їжу, або харчуються в інших закладах харчування як звичайні відвідувачі.

Організація харчування в туризмі має такі складові:

- організація харчування під час транспортного обслуговування;
- організація харчування у транспортних турах;
- організація харчування в дестинаціях (населений пункт, регіон, країна, в якій формується потік туристів, тобто місце, де тимчасово проживають туристи);
- специфіка організації харчування окремих видів туризму.

Схема харчування туристів залежить від виду туру, категорії туристів, співвідношення місць розміщення і місць харчування та багатьох інших чинників. Система харчування вказується у путівці, договорі, ваучері.

Особливу увагу слід приділяти сервісу сніданків, тому що зі сніданку починається день споживачів і від його організації багато в чому залежать їх самопочуття та настрої.

Зазвичай сніданок туристам надається за схемою “шведський стіл” із самообслуговуванням і вибором страв із наданого асортименту, за бажанням. У готелях високих категорій сніданок можна замовити у кафе, ресторані чи у номер. У номерах, обладнаних кухнями та міні-барами, сніданок турист готує самостійно.

За схеми харчування “напівпансіон” туристові надається або суміщені обід–вечеря, або вечеря у встановлений час. За схеми харчування “повний пансіон” забезпечують три–чотириразове харчування.

Схема харчування спортивних, мисливських, альпіністських та інших самодіяльних турів з активними способами пересування базується на самостійному приготуванні їжі зі спеціальних напівфабрикатів і концентратів.

Особливими є вимоги до харчування для так званих гастрономічних турів, де переважає певна національна кухня з відомими вишуканими (у деяких випадках – екзотичними) стравами та напоями.

Залежно від категорії підприємства харчування якості обслуговування як комплексна послуга реалізується основними, додатковими та супутніми послугами. Поряд з якісно приготовленими та естетично оформленими стравами, важливу роль відіграє загальне композиційне сервірування столу, добір посуду та столових приборів, кольорова гама скатертин, серветок із фірмовим знаком підприємства, квіти, кваліфікація офіціантів, барменів, метрдотелів, бездоганна чистота, гарно оформлене меню декількома мовами, загальний інтер'єр зали, затишок, звукоізоляція, м'яке регульоване освітлення та ін.

До переліку додаткових і супутніх послуг входять: вар'єте, оркестр, музичний супровід без оркестру, телевізор (за бажанням клієнтів), танцювальний майданчик, можливість замовити таксі, купити сувеніри.

Харчуються туристи відповідно до умов, зазначених у путівці, ваучері, договорі, – у ресторанах, кафе, барах та інших пристосованих для цього підприємствах ресторанного господарства.

Витрати на харчування залежать від класу обслуговування. Харчування туристів за здешевленими турами організовують у кафе або їдальнях, в інших випадках – у ресторанах. Туристам, які подорожують групами, рекомендується повний пансіон або напівпансіон харчування, індивідуальні туристи заздалегідь оплачують

тільки сніданок. Обід і вечеря надаються їм з розрахунком готівкою. Для індивідуальних і групових туристів у перший день заїзду пропонується єдиний європейський сніданок. У подальшому враховуються їхні побажання, зокрема, й національні уподобання.

Для організації харчування туристів використовують ресторани, їдальні, кафе при готелях, мотелях, кемпінгах. Якщо вони не можуть забезпечити харчуванням усіх проживаючих, туристичним фірмам слід запропонувати сусідні підприємства ресторанного господарства.

Відносини між організаціями ресторанного господарства й туристичною фірмою визначаються договором, у якому зазначають період, протягом якого туристи харчуватимуться в підприємствах цієї організації, умови забезпечення їх харчуванням, вартість денного раціону харчування, порядок розрахунку. За п'ять днів до початку обслуговування туристичні фірми подають графіки перебування туристів із зазначенням класу обслуговування та їх національності, дати прибуття, тривалості перебування, кількості туристів.

Група туристів повинна прибути в заклад ресторанного господарства в точно призначений час. У разі затримки представник фірми, відповідальний за обслуговування туристів, має повідомити про це адміністрацію закладу не пізніше ніж за 2 год до початку обслуговування. В іншому разі туристична фірма зобов'язана відшкодувати ресторану, кафе, їдальні вартість готової продукції, яка не може бути реалізована. Туристична фірма відшкодовує також закладу ресторанного господарства додаткові витрати, пов'язані з простоем місць через неявку туристів у призначений час.

Більшість туристів харчується тричі на день. Тривалість сніданку не повинна перевищувати 30 хв, обіду і вечері – 40 хв.

Для групових туристів, які відвідують вечірні заходи, харчування організовується до їх початку, в окремих випадках – після заходу в межах режиму роботи ресторану, кафе, їдальні.

У ресторанах і кафе при готелях насамперед обслуговують індивідуальних іноземних туристів. При обслуговуванні індивідуальних туристів застосовується переважно повне обслуговування офіціантами. При обслуговуванні групи адміністрація ресторану складає меню на харчування в день заїзду з урахуванням класу обслуговування і національних особливостей ту-

ристів. У день їх прибуття меню на наступні дні погоджують зі старшим групи через представника фірми. Меню обіду і вечери для групових туристів складається не менше ніж у двох варіантах на кожен день. Воно має бути різноманітним по днях тижня. За наявності туристів з дієтичним харчуванням погоджують їх раціон. У ліміт вартості харчування групових туристів не включають алкогольні напої і тютюнові вироби – їх туристи можуть купувати за готівку.

Відповідно до затвердженого меню, попередньо сервірують столи для сніданку, обіду або вечері. До сніданку на столи ставлять мінеральну та фруктову води, соки, хліб, джем, мед, молочні продукти і холодні закуски, до обіду і вечері – прохолодні напої, холодні закуски, хліб, солодкі страви (крім морозива). Гарячі страви і напої подають, коли відвідувачі цілком заповнили зал або його частину, відведену для туристів.

Для іноземних туристів може бути рекомендоване обслуговування за типом “шведського столу” чи іншими прогресивними формами, що прискорює обслуговування і забезпечує його високу якість. За бажанням туристів харчування подається в номер готелю.

Якщо туристи виїжджають за місто і не встигають повернутися до обіду, то за домовленістю з представником фірми їм може бути виданий дорожній набір, до якого входять продукти, що не псуються швидко, мінеральна або фруктові вода. При цьому враховують побажання туристів. У кожний пакет вкладають одноразовий стакан, серветку і ключ для відкривання пляшок. Вартість дорожнього набору повинна відповідати вартості визначеного виду харчування.

У вечірні години туристи можуть скористатися послугами барів, коктейль-холів, переглянути концертно-естрадні програми, послухати музичні ансамблі.

Важливим моментом в організації обслуговування туристів є визначення достатньої кількості офіціантів та інших працівників. При обслуговуванні груп туристів кожний офіціант повинен обслужити 10–15 осіб, індивідуальних туристів – не більше 8. Персонал ресторану, який обслуговує іноземних туристів, повинен володіти іноземними мовами.

6.2. Обслуговування туристів у закладах розміщення

Схема харчування туристів залежить від виду туру, категорії туристів, співвідношення місць розміщення і місць харчування та багатьох інших чинників. Заклади ресторанного господарства в туристичній індустрії найчастіше пов'язані з об'єктами розміщення туристів. При готелі може бути декілька ресторанів чи не бути жодного, та й за типом ресторани теж можуть відрізнятися. У великих, що входять у відомі готельні мережі, зазвичай два ресторани – фешенебельний, фірмовий і невеликий, типу кафе. Вони обслуговують і тих, хто проживає в готелі, і людей, що приходять “з вулиці”.

Особливістю обслуговування туристів у готелях є надання їм повного комплексу послуг (сніданок, обід, вечеря), або, принаймні, сніданку, оскільки він часто входить у вартість проживання.

У меню входять сухі сніданки, м'ясо, рибна гастрономія (оселедець, шпроти, риба холодного та гарячого копчення), м'ясна гастрономія (шинка, буженина, ковбаса, сосиски тощо), овочі натуральні, салати та вінегрети, млинці, оладки, запіканки, сир твердий і м'який різних сортів, кисломолочний сир, сметана, йогурти, кефір, ряжанка, молоко (холодне та гаряче), вершки, страви з яєць, каші молочні, випічка, чай, кава, какао тощо.

У готелях високих категорій він може бути замовлений у кафе, ресторані чи у номер. У номерах, обладнаних кухнями та міні-барами, турист готує сніданок самостійно.

При обслуговуванні туристів офіціантами застосовуються індивідуальна, бригадна та прискорена форми.

До прискорених форм обслуговування споживачів, які мешкають у готельних комплексах, належать: подавання скомплектованих обідів, організація експрес-обідів за попередніми замовленнями, організація бізнес-ланчів, організація “шведських ліній” і “столів-буфетів”.

Скомплектовані обіди записують у меню тих ресторанів, де відвідувачі потребують швидкого обслуговування (ресторани при кемпінгах, мотелях, вокзальні ресторани). Їх подають негайно після замовлення.

Експрес-обіди можуть організовуватися в експрес-залах (за наявності окремих невеликих залів на 20 місць) ресторанів, кафе або

у вигляді експрес-столів у кафе (якщо для цього пристосована частина залу). Структура меню: холодна закуска, перша страва (1/2 порції), друга гаряча страва з гарніром, десерт, гарячий напій. У деяких випадках з меню вилучають десерт, а до гарячого напою подають невеликі кондитерські вироби. Сервірування столів для експрес-обідів дещо спрощене. При обслуговуванні індивідуальних туристів, як правило, заздалегідь столи не сервірують стравами та напоями. Якщо ж обслуговують групу туристів, то застосовується попереднє сервірування стравами та напоями. Офіціанти лише подають перші та другі страви. Замовлення офіціант не приймає, а лише розраховується за рахунком з гостем після споживання страв. Експрес-обіди реалізуються за фіксованими цінами.

У закладах ресторанного господарства при готелях, найчастіше в ресторанах та кафе, поширеною є також організація *бізнес-ланчів*. Зазвичай бізнес-ланч організовують між 12.00 і 16.00. Час очікування подавання страв – менше 5 хв. Особливості меню комплексного пізнього сніданку або обіду полягають у тому, що до них включають страви з риби, м'яса, птиці, овочів, сирів, крім делікатесних. Термін обслуговування споживачів має бути мінімальним. Час перебування у залі під час бізнес-ланчу не лімітується, вартість меню – фіксована.

Однією з новітніх форм обслуговування є використання під час сніданку або обіду (чи ланчу) *столів-буфетів*. Усі страви, які виставляються на стіл, виконуються в бенкетному виконанні, а також відповідно до сучасних вимог кулінарного дизайну. Форма розрахунку за такого обслуговування – попередня. Плата за цей вид послуг фіксована.

Для організації *“шведського столу”* виділяють окремий торговий зал або його частину. Великі ресторани переважно виділяють для його організації один із торгових залів. На видному місці розміщують інформацію про режим роботи *“шведського столу”*, вартість сніданку (обіду, вечері), асортимент продукції.

“Шведський стіл” – це своєрідне поєднання фуршетного столу та роздавальної лінії самообслуговування.

Асортимент продукції *“шведського столу”* залежить від часу обслуговування (сніданок, обід, вечеря). У ранішні години рекомендується використовувати один з варіантів тижневого меню континентальних сніданків. У меню обіду включають 12–16 найменувань холодних закусок, 2–3 найменування супів, 4–6 других страв,

соуси, десерт (желе, креми, компоти, фрукти), борошняні кондитерські вироби, гарячі напої, соки та фірмові напої.

До меню вечері на “шведському столі” включають 8–10 найменувань холодних закусок, 4–6 других страв, соуси, десерт, в тому числі фрукти, борошняні кондитерські вироби та гарячі напої.

“Шведський стіл” працює за методом самообслуговування. Функції офіціантів зводяться до своєчасного прибирання використаного посуду та підтримання чистоти стола. Перевага такої форми обслуговування полягає у прискореному обслуговуванні туристів.

З відвідувачами, які проживають у готелі, розрахунки за сніданок не проводяться, оскільки вартість сніданку переважно входить у вартість проживання в готелі. В інших випадках гість вносить відповідну суму в касу при вході в зал зі шведським столом і їсть стільки, скільки забажає. Сума оплати розрахована на основі середнього раціону споживання і тому заклад ресторанного господарства не має збитку.

Заклади ресторанного господарства готелів представлені різними типами: ресторан, кафе, бар, буфет, їдальня, закусочна, – в яких використовуються різні форми обслуговування. Вони можуть обслуговувати як туристів чи інших мешканців готелю, так і мешканців міста.

Заклади ресторанного господарства при готелях можуть бути розташовані в різних місцях: на першому поверсі будівлі, на поверхах, на даху, у вигляді літнього внутрішнього двору, зимового саду чи оранжереї (система замкненого простору) тощо. Бари облаштовуються у безпосередній близькості від ресторанів. У деяких готелях один або декілька барів розміщують на першому поверсі, в загальній вітальні готелю. Цей бар можуть відвідувати не лише мешканці готелю. Буфети розміщують на поверхах готелю. Вони складаються з трьох приміщень: доготівельного, для миття посуду, залу. Їдальні, як заклади харчування, найчастіше входять до структури курортних готелів. Поряд з виробничими приміщеннями, як правило, розміщують їдальню для персоналу закладу ресторанного господарства при готелі. У більшості їдалень при готелях запроваджується самообслуговування з наступним розрахунком.

6.3. Організація харчування в готельному номері

Термін “обслуговування в номерах” тривалий час вживався щодо будь-якого обслуговування гостьових кімнат готелю. Сьогодні його значення звузилося до подання їжі та напоїв у номери. Намагаючись конкретизувати зміст цього виду обслуговування, окремі готелі використовують й такі терміни, як “сніданок у номері”, “обід у номері”, “вечеря в номері”.

Організація обслуговування в готельних номерах вимагає особливої підготовки персоналу, що пов'язане не тільки з виконанням побажань гостей, сервіруванням столу, послідовністю подання страв, технологією обслуговування, а й з дотриманням правил поведінки персоналу в номері.

Номери у готелях обслуговуються за замовленням гостей, яке надходить телефоном до метрдотеля, покоївок. У великих готелях замовлення можуть приймати черговий або старший офіціант.

Приймаючи замовлення, обов'язково необхідно врахувати та зафіксувати такі відомості:

- 1) номер кімнати, в яку необхідно подати сніданок, обід чи вечерю;
- 2) кількість гостей;
- 3) детальні найменування і кількість замовлених страв, закусок, напоїв;
- 4) час подання замовлення.

Прийнявши замовлення, метрдотель передає його безпосереднім виконавцям: офіціанту, працівникам кухні. В окремих випадках гості можуть попросити персонал ресторану прийти в номер для складання замовлення. Пропонуючи гостям меню, офіціант повинен надати їм допомогу у виборі страв і напоїв, складанні замовлення.

Для обслуговування в готельних номерах використовується спеціальні столовий посуд і приладдя (металеві глибокі тарілки з кришками, металеві кавники, чайники, посуд під вершки, різноманітні підставки, приладдя для підігріву та підтримки температури гарячих страв і напоїв безпосередньо в номері), таці прямокутної форми, сервісні візки різних конструкцій, легкі складні портативні столи. Якщо при обслуговуванні у номері використовують офіціантський візок, на ньому можна комплектувати декілька невеликих замовлень з номерів одного поверху. Для збере-

ження кулінарних характеристик їжі – температури, естетичного оформлення, – страви необхідно доправляти у номер якнайшвидше. Для цього у більшості готелів офіціанти використовують вантажні ліфти.

При обслуговуванні гостей у номерах необхідно дотримуватись спеціальних правил:

1. Замовлення (сніданок, обід, вечеря) слід подавати або на таці, або на пересувному сервісному візку чи столику. Якщо використовується таця, офіціант повинен нести її в лівій руці. Права рука залишатися вільною, щоб відкрити або закрити двері, переставити якийсь предмет на таці тощо. Йдучи коридором, тацю тримають на рівні плеча і тільки перед входом у номер її опускають до рівня грудей.

2. Перед входом у номер необхідно попередньо постукати і, одержавши дозвіл, увійти.

3. Необхідно привітатися з гостем (гостями).

4. Якщо гість збирається снідати в ліжку, тацю йому необхідно подати з боку. Якщо в ліжку снідають дві особи, кожній подають окрему тацю.

5. При сервіруванні замовлення (сніданку, обіду, вечері) для однієї людини усе ставиться на тацю в такому ж порядку, як на столі в ресторані.

6. Якщо гість збирається їсти за столом у номері чи на балконі, то стіл потрібно застелити скатертиною. Тацю можна поставити на стіл або переставити всі предмети на стіл.

7. У номері офіціант не повинен затримуватися довше, ніж необхідно для виконання обов'язків. Розмовляти з гостем можна тільки тоді, коли гість ініціює розмову. У розмові необхідно дотримуватись чіткості та лаконічності у викладі інформації. За будь-якої ситуації офіціант повинен бути делікатним, ввічливим, коректним, тактовним, стриманим.

Після обслуговування номера офіціант прибирає посуд, прибори, скатертину. В окремих випадках на прохання гостей столовий інвентар може залишатись у номері до наступного дня. У книзі обліку посуду офіціант записує номер, перелік найменувань і кількості посуду. Про залишений у номері посуд необхідно повідомити покоївку та чергового на поверсі. Офіціант наступної зміни перед початком роботи, перевіряючи наявність посуду, приборів і столової білизни, повинен уточнити їх кількість,

залишену у номері. Про повернення посуду з номера на кухню наступного дня, роблять помітку у журналі обліку столового інвентарю.

Послуги обслуговування номерів оплачуються згідно з тарифами на додаткові послуги, затвердженими адміністрацією готелю. В окремих готелях, наприклад, у готелі “Sheraton Grand” у місті Торре-Пайнс (Каліфорнія, США), послуга з обслуговування офіціантами номерів використовується як фірмовий знак компанії і додатково не оплачується.

Послуга з харчування у номерах – необхідний сегмент діяльності у готелях високої категорії. Важливим аспектом оптимізації цього напрямку діяльності є забезпечення високої культури обслуговування. Менеджер повинен забезпечити своєчасне виконання замовлень, скласти чіткий графік роботи обслуговуючого персоналу з метою уникнення значного навантаження на персонал або недостатньої його зайнятості. Слід звернути увагу і на планування меню. Пропоновані страви повинні мати належні смакові властивості, привабливий зовнішній вигляд. Меню необхідно орієнтувати на гостей середнього достатку. Більшість страв для замовлення у номер доцільно пропонувати з ресторанного меню, щоб уникнути зайвих клопотів з їх приготуванням.

Окрім організаційного принципу в обслуговуванні номерів менеджер з обслуговування повинен прогнозувати попит на перспективу, спираючись на інформацію рецепції про заповнення номерів, категорію гостей (учасники конференцій, групи туристів, поодинокі туристи та ін.), регіон, з якого вони прибувають. Директор служби громадського харчування може надати інформацію про те, на скільки місць накриваються столи під час сніданку, обіду і вечері. В інформаційних матеріалах про конференцію часто зазначається, де учасники планують харчуватись упродовж доби. Господарська служба може надати інформацію про частку місцевих жителів серед учасників конференції, від якої залежить кількість замовлень на сніданок, особливо у номери. Згідно з прогнозом менеджер планує діяльність відділу.

6.4. Організація харчування туристів, які подорожують з діловою метою

До сфери ділового туризму належить організація конференцій, семінарів, симпозіумів, “круглих столів”, презентацій, тренінгів, майстер-класів, прес-конференцій тощо. У тій або іншій формі бізнес-туризм існує вже давно. Сьогодні замість терміна “діловий туризм” часто вживається англійський термін-аббревіатура MICE, що точно відображає структуру цього виду туризму – meetings / incentives / conferences / exhibitions, а в перекладі – зустрічі / інсентив / конференції / виставки. Для цього виду туризму велике значення має наявність при готельних комплексах спеціальних залів, обладнання для зв'язку (телефони, факси, інтернет), приміщення для ведення переговорів та ін.

Важливою складовою організації таких заходів є надання послуг харчування. Для цього можуть бути використані діючі за місцем проведення заходу ресторани, кафе, буфети при виставкових центрах, театрах, спортивних спорудах тощо. Крім того, за необхідності, до обслуговування заходу може бути залучена кейтерингова компанія.

Адміністрацію закладу ресторанного господарства **заздалегідь** повідомляють про програму роботи заходів, кількість учасників, вартість денного раціону і порядок розрахунку. Меню складають заздалегідь.

У перервах між засіданнями учасникам пропонується обслуговування в діючих і виносних буфетах з певним асортиментом закусок, кондитерських виробів, води, соків тощо. Крім того, в перервах широко використовується така форма обслуговування, як кава-брейк, бізнес-ланч, по завершенню основного заходу – бенкети з розсаджуванням (обід, чай, вечеря) і без розсаджування гостей (фуршет, коктейль); перед початком заходу, наприклад, перед відкриттям виставки, – денні прийоми: бокал шампанського, вина.

Денні прийоми (бокал шампанського та бокал вина), як правило, починаються о 12.00 і тривають близько години. Їх проводять з нагоди підписання урядових угод, важливих контрактів чи інших офіційних заходів. На прийомі подають шампанське, вино, соки, горіхи, канапе, тістечка. Напої і закуски розносять офіціанти, гості споживають їх стоячи.

Для підтримання корисних зв'язків з партнерами і представ-

никами преси при підписанні важливих контрактів проводиться також прийом-сніданок з 8.00 до 15.00, який триває півтори-дві години. Особливість ділового сніданку полягає в тому, що подають одну холодну, одну гарячу закуску та одну гарячу другу страву.

Вечірні прийоми більш святкові. Прийом-коктейль або фуршет починаються о 17–18-й годині і тривають близько двох годин. У першому випадку офіціанти розносять напої і холодні закуски, у другому – гості самі підходять до накритих столів. Ці прийоми проходять стоячи, що забезпечує свободу переміщення учасників заходу з метою налагодження ділових контактів.

Прийом-обід з розсаджуванням гостей (бенкет за столом) починається о 17–19-й годині і триває 2–3 години, а то й більше. Меню прийому-обіду підпорядковується національним традиціям і зазвичай включає: одну-дві холодні закуски, одну гарячу закуску (рибну, м'ясну, з овочів чи грибів), суп, гарячу рибну, м'ясну страву чи страву з птиці; десерт одного чи двох найменувань, каву, чай.

Прийом-вечеря проводиться так само, лише починається пізніше – о 20-й годині. Зазвичай він розпочинається о 21-й годині, а інколи і пізніше. Меню і вина прийому-вечері переважно збігаються з меню і винами прийому-обіду, за винятком супів. Прийом влаштовується безпосередньо після завершення будь-якої події, заходу, наприклад, після відвідання філармонії, театру, концерту, арт-галерей тощо. Так само влаштовується святкова вечеря на честь дня народження перших осіб держави.

Дуже поширеним є прийом-фуршет, оскільки він зручний для контактів: є можливість поспілкуватися з багатьма присутніми особами. Його організовують для учасників симпозіумів, з'їздів, конференцій. Слово “фурше” французького походження і в перекладі означає “виделка”. Меню фуршету може бути різним за добором страв і характером обслуговування (бенкет-фуршет, закусочний фуршет, десертний фуршет).

Закусочний і десертний фуршети обслуговують перерви, а на бенкет-фуршет відводять певний час.

Особливістю фуршету є те, що він проходить без розсаджування за столами: гості їдять і п'ють стоячи. Крісла не розставляють. Організують фуршетні столи тоді, коли за обмежений проміжок часу необхідно нагодувати в невеликому приміщенні значну кількість гостей. Зазвичай на фуршет, залежно від події, запрошують від 80 до 500 осіб. Час влаштування прийому-фур-

шету – між 17.00 та 20.00 годинами, в окремих особливо урочистих випадках початок призначається на 20.00 чи навіть пізніше. Триває прийом зазвичай дві години, в деяких випадках – більше. Перед початком прийому зазвичай подають аперитив: міцні і не дуже алкогольні напої, соки, мінеральну газовану та негазовану воду, в тому числі з льодом (якщо прийом відбувається у весняно-літній період).

Банкет-фуршет влаштовують у ресторанах категорії “люкс” і “вища”.

Крім холодних закусок, у меню включають одну-дві гарячих і другу страву без гарніру. При поданні десерту офіціантами його асортимент звужують до двох-трьох страв.

Оскільки гості їдять тільки виделками, а використання ножів зведене до мінімуму, всі натуральні рибні, м'ясні та овочеві холодні та гарячі страви нарізаються малими кусниками, які можна їсти без ножа. Овочі подають натуральними, салати – у кошечках з соленого тіста, ікру – у волованах, паштети – у трубочках з листкового тіста.

Прийом-коктейль – це різновид прийому-фуршету. На цьому прийомі готують і подають коктейлі переважно з аперитивних напоїв. Його організовують у вихідні дні в час роботи конференцій, під час зустрічей з відомими державними діячами та тоді, коли необхідно подати легку закуску перед офіційним обідом.

Прийом-коктейль проводять з 17.00 до 20.00. Тривалість його 1,5-2 години. Особливістю організації прийому є те, що столи зі стравами та закусками взагалі не розставляють. Гості їдять і п'ють стоячи. Облаштовують лише столи для тютюнових виробів і паління. Всі страви подають офіціанти в обнос і на тарілках різної форми.

Робота із закладом ресторанного господарства за місцем проведення заходу, а за необхідності (наприклад, у виставковому центрі) з кейтеринговою компанією починається з формулювання замовником мети, якої він прагне досягти внаслідок проведення заходу. На підставі концепції і з урахуванням місця проведення заходу розробляється його план, складається меню і визначається вартість кави-брейк, банкету (за столом або фуршет), кількість гостей. Узгоджуються форми запрошення, схеми розміщення сцени, столів для VIP-гостей та інших гостей стосовно сцени. Уточнюються дизайн приміщень, форми розставляння столів, їх сервірування, порядок розсаджування гостей, форма офіціантів. Окремі примі-

щення слід передбачити для складування продуктів, виробничої зони з підведенням води, електроенергії тощо.

Учасники заходів, які мешкають у готелях, снідають у ресторанах при готелях, оскільки при поселенні вони оплачують вартість сніданку.

Офіціанти роблять розрахунок на початку обслуговування, якщо харчування здійснюється за безготівковим розрахунком, або наприкінці, якщо споживачі розраховуються безпосередньо з офіціантом (розрахунок готівкою).

Комплексне обслуговування іноземних туристів з діловою метою має особливе значення. Справити позитивне враження на гостей можна завдяки високому організаційному рівню прийому.

Підготовка до прийому іноземних гостей починається заздалегідь (краще за місяць, але не менше ніж за 10 днів). Спочатку уточнюють дату заїзду, номер рейсу, чисельність гостей, у тому числі кількість супроводжуючого персоналу (референтів, охоронців тощо). Потім з'ясовують вимоги і побажання гостей щодо організації прийому, зокрема: вимоги до проживання (одно-, двомісні номери, апартаменти, рівень зірковості готелю); побажання щодо організації харчування (релігійні обмеження в харчуванні, наявність вегетаріанців, людей, що потребують дієтичного харчування тощо); вимоги щодо автомобіля (бажана марка і модель); встановлюють дату від'їзду гостей (день і час), необхідність забезпечення їх білетами.

Якщо гостей приймає вітчизняна компанія, то обов'язки з організації прийому покладаються на секретаря компанії або PR-менеджера. Подібну комплексну послугу можуть надати туристичні агентства, що спеціалізуються на конференц-сервісі, у яких налагоджені зв'язки з водіями, адміністраторами готелів, перекладачами, кейтеринговими компаніями, ресторанами. Вартість комплексної послуги з організації зустрічі становить 3–10% загального бюджету на обслуговування.

Зустрічає гостей в аеропорту менеджер сторони, що приймає, він супроводжує їх до готелю, уточнює план візиту.

Поселяють гостей у заздалегідь заброньовані номери. При замовленні номера для іноземного гостя враховують місце розташування готелю, рівень сервісу і безпеки, можливість безоплатних місцевих телефонних розмов, підключення до інтернету.

Під час обіду і вечері іноземним гостям варто запропонувати страви української кухні. Іноді вони виявляють інтерес до страв

іншої національної кухні. У такому разі варто запропонувати відвідати відповідний ресторан (італійський, французький, східної кухні тощо).

Вибір ресторану залежить від мети зустрічі. Якщо проводиться презентація, то святкову вечерю можна організувати в тому ж залі (ресторані), де вона проводилась. Якщо метою є знайомство та налагодження контактів, то її краще організувати в розважальному комплексі, можливо, для цього слід вдатися до послуг кейтерингових компаній.

У перервах між засіданнями під час ділових зустрічей організовують подання кави, чаю, соків, печива, але слід враховувати, що іноземці не люблять тривалих “каво-пауз”. Не слід при цьому використовувати одноразовий посуд. Більшість іноземних гостей користуються послугами фітнес-центру, тому слід поцікавитися наявністю такої послуги в готелі.

При виборі готелю з'ясовують також, чи надає він конференц-зал, його місткість, оформлення, меблі, наявність необхідного обладнання.

6.5. Організація харчування в спортивному туризмі

Спортивний туризм можна розглядати як вид спорту, який передбачає подолання маршруту активним способом, тобто без використання механічних транспортних засобів, покладаючись лише на власні сили, реалізуючи вміння і навички пересування пішки, на лижах, плавання на плотах і човнах, їзди на велосипеді тощо. Складовою цього виду туризму є також участь у змаганнях з гірського, пішохідного, велосипедного, лижного, водного, спелео- та інших підвидів. Інколи для означення цього виду туризму вживають термін “спортивно-оздоровчий туризм з активними засобами пересування”.

Люди обирають спортивний туризм через можливість спортивного вдосконалення, оздоровлення, пізнання навколишнього середовища і самих себе. Однією з важливих умов організації спортивних видів туризму є забезпечення нормального харчування.

Харчовий раціон визначається тривалістю та складністю виду спортивного туризму. Так, харчування в поході вихідного дня може обійтися без приготування гарячих страв. Харчування

в тривалих походах слід організовувати як триразове (сніданок, вечеря – гарячі страви, обід – сухий пайок) або чотириразове (сніданок, вечеря – гарячі страви, обід – сухий пайок та “кишенькове харчування”).

Складаючи меню, слід дотримуватись таких вимог:

- висока калорійність (2500 – 3000 ккал на одну людину в день пішохідних походів першої категорії складності);
- правильне співвідношення білків, жирів і вуглеводів (приблизно 1:1:4);
- наявність вітамінів;
- стійкість до псування за тривалого зберігання;
- відносно невеликі обсяги і маса;
- висока якість (дотримання контрольних термінів споживання продуктів, зазначених на упаковці).

При розробці меню складають добовий раціон. Скласти меню зручніше на три-чотири дні, а потім повторювати його. Як правило, для пішохідних і гірських походів передбачається дворазове гаряче харчування в день – сніданок і вечеря, на обід “сухий пайок”. Для готування перших страв використовують сублімовані концентрати супів у пакетах чи брикетах. Другі страви – це каші з різних круп: рисової, гречаної, пшеничної, манної; а також страви з макаронних виробів. Другі страви не обов’язково готувати з м’ясом, оскільки воно має велику масу і порівняно малу калорійність. Це можуть бути страви з сухофруктами, згущеним молоком, сиром.

Свіжі овочі, окрім цибулі і часнику, як правило, не використовують через велику масу за низької калорійності. Їх замінюють сушеними або свіжими, придбаними на маршруті для разового використання.

Асортимент напоїв включає чай, узвар, какао, каву, киселі, молоко.

На обід планують “сухий пайок” – сало, копченості, сир, рибні та овочеві консерви, халву.

Окрім продуктів, необхідних для триразового харчування, передбачають “кишенькове харчування”: родзинки, сухофрукти, горіхи, льодяники, карамельки, полівітаміни. Ці продукти видають невеликими порціями кожному туристу, який самостійно визначає, коли і скільки їх з’їсти.

6.6. Організація харчування в релігійному туризмі

Релігійний туризм – подорож, яка має за мету виконання релігійних процедур, місій, відвідування святих місць та ін. Релігійний туризм як самостійний вид туризму поділяється на паломницький туризм і релігійний туризм екскурсійної спрямованості. Особливо інтенсивно та з великим успіхом в наш час розвивається паломницький туризм. Дотепер на формування туристичних потоків суттєво впливає релігійна мотивація. Саме релігійні переконання є одним із головних мотивів подорожей. За статистикою, щороку понад 200 млн осіб у світі здійснюють паломництво, з них 150 млн християн, 20–30 млн індуїстів, 40 млн буддистів, мусульман, синтоїстів та ін. Віряни подорожують до своїх святинь із надією отримати душевний спокій, позбутися тяжкої недуги чи відчутти єднання з духовно близькими людьми. Як правило, туристичні фірми обслуговують традиційні маршрути.

Подорожі з релігійною метою поділяються на пішохідні та з використанням різних видів транспорту. За тривалістю виокремлюють паломництва тривалі і короткі. Цей вид туризму може бути як індивідуальним, так і груповим. Залежно від того, в якій країні знаходяться об'єкти паломництва, існують поїздки внутрішні і зарубіжні.

Харчування туристів, що подорожують з релігійною метою, чітко визначене і пропонується в спрощеному вигляді, їжу часто споживають у примітивних умовах. Однією з форм є купівля їжі в придорожніх магазинах з подальшим приготуванням страв у певний час доби. Іншою формою є використання гостинності місцевих жителів, які бажають годувати паломників. Паломникам пропонують страви придорожні заклади ресторанного господарства, а воду вони часто беруть з випадкових джерел, колодязів. Паломники (особливо організовані групи) не мають часу для довгого сидіння за столом. Особливістю організації харчування в релігійному туризмі є випадковість вибору місця харчування і купівлі харчових продуктів та обмежене використання гігієнічних заходів. При організації харчування необхідно враховувати обмеження, що накладаються церковним календарем. Домовляючись з монастирем про прийом групи, турфірми обумовлюють і можливості організації харчування.

Пізнавальні тури релігійної спрямованості, на відміну від паломницьких, коротші і не приурочені до релігійних свят. У пізна-

вальних релігійних турах використовують елементи туристичної інфраструктури.

Туристи, що подорожують святими місцями, користуються послугами закладів ресторанного господарства. Це можуть бути ресторани, кафе, закусочні тощо, а також монастирські храмові ідальні, у яких готується їжа для відвідувачів, що може бути простішою, пісною, вегетаріанською.

6.7. Організація харчування туристів у транспортних подорожах і під час транспортного обслуговування

Транспортні послуги – один з основних видів послуг у туризмі. Для перевезення туристів під час подорожі туристичні організації використовують різні види транспорту.

Транспортні подорожі – це подорожі організованих груп туристів за розробленими маршрутами з використанням різних транспортних засобів.

Транспортні подорожі розглядають і як самостійний вид туризму, і як складову туристичного продукту.

Харчування туристів у дорозі організовують у вагонах-ресторанах, ресторанах морських і річкових суден, ресторанах і кафе залізничних, морських і річкових вокзалів та аеропортів.

З підприємствами й організаціями ресторанного господарства, що обслуговують пасажирів, представники туристичної фірми укладають договір, в якому мають бути зазначені кількість туристів, ліміт вартості денного раціону харчування на одного туриста, режим роботи підприємств ресторанного господарства, порядок розрахунку.

Туристична фірма подає підприємству, яке обслуговує пасажирів, заявку на харчування окремих груп туристів не пізніше ніж за добу. Заявки на харчування туристів спеціальних поїздів рекомендується надавати за 72 години, вказавши у них кількість туристів, їх національність, клас обслуговування, маршрут проходження, час обслуговування.

У загальній структурі транспортних послуг основна частка належить *авіаційному транспорту*. Туристів перевозять чартерни-

ми і рейсовими літаками. Авіап перевезенням туристів в Україні займаються як національні, так і іноземні авіакомпанії.

Обслуговування пасажирів авіатранспорту включає харчування на борту літака, якщо рейс триває понад 1,5 год, і в закладах ресторанного господарства, розміщених в аеровокзалах.

Основними типами закладів ресторанного господарства в аеровокзалах є ресторан, кафе, буфет, службова їдальня для льотно-го складу.

Отже, харчування на повітряних суднах можна класифікувати за раціоном харчування, контингентом споживачів, замовником.

За раціоном харчування розрізняють: сніданки, обіди, обіді-вечері, а також звичайний і дієтичний раціон.

За контингентом споживачів: харчування для пасажирів та екіпажу. До складу екіпажу входять капітан, перший помічник, штурман і стюардеси. Залежно від типу повітряного судна команда може бути і більшою. Раціон харчування екіпажу відрізняється від того, який пропонують пасажирам, крім того, для капітана передбачений окремий набір продуктів.

За замовником харчування поділяється на харчування, замовлене авіакомпанією, та харчування, що надається пасажирам (екіпажу) чартерного рейсу.

Для зберігання і підігрівання продукції на борту літака є буфет-кухня, де встановлені електрична жарова шафа, плита, апарат для приготування гарячих напоїв, холодильна шафа.

Після зльоту літака стюардеса розігріває гарячі страви, водночас пропонуючи пасажирам прохолодні напої, а потім викладає касалетки з підігрітими стравами на тарі з холодними закусками і розвозить пасажирам. Спочатку обслуговуються пасажир першого класу та бізнес-класу, а потім – економ-класу.

Страви подають у посуді, який не б'ється. Їжу приймають із тарі, що прикріплюються за допомогою відкидних кронштейнів до спинки крісла перед пасажиром.

Автомобільний транспорт можна з повним правом назвати транспортом загального застосування в сфері туризму, бо він використовується всюди і в різних: від трансферу й екскурсій до оренди малолітражних автомобілів туристами для особистого використання на відпочинку.

Автопослуги, які надаються при туристичному обслуговуванні, об'єднані в три основні напрями:

- 1) організація автобусних подорожей;
- 2) організація подорожей на власному транспорті туристів;
- 3) прокат автомобілів.

Завдяки своїй економічності і доступності автобусні подорожі є найбільш масовим видом туристичних перевезень, який постійно розвивається і демонструє тенденцію до нарощування обсягів.

Організація харчування та обслуговування пасажирів на автотранспорті значно відрізняється від харчування в закладах ресторанного господарства. Частота та раціон харчування залежать від дальності автоперевезень: що триваліший рейс, то більше пасажир споживає продукції, різної за асортиментом залежно від типу автотранспорту (його технічних можливостей та оснащення), в дорогу може бути надане харчування як у гарячому, так і холодному вигляді.

На самому маршруті автобусного туру туристи харчуванням не забезпечуються, але можуть скористатися кухонним обладнанням в салоні автобуса.

Склад і можливості обладнання кухні залежать від категорії і класу автобуса:

- туристичний клас категорії 3*: на борту є міні-кухня (кавоварка, міні-бар), холодильник, термонагрівач для напоїв;
- класу “комфорт” 4*: міні-кухня, холодильник, термонагрівач для напоїв;
- “ексклюзивний” 5*: холодильник, кухня з грилем і мікрохвильовою піччю, дозатором гарячих і прохолодних напоїв, термошафа для раніше приготованих страв, підставки для стаканів, складні столики, пристрої для збирання відходів. Повноцінним харчуванням учасників автобусних турів можуть забезпечити придорожні підприємства харчування на маршруті, а також ресторани (кухні) в місцях зупинок туристів на ночівлю.

Заклади ресторанного господарства, розташовані на території автовокзалу, надають послуги харчування як на своїй території, так і в дорозі.

У дорозі пасажири можуть харчуватись як під час руху транспорту, так і на зупинках, станціях, автовокзалах. Для цього автобуси обладнують спеціальними термоапаратами, охолоджувачами, які дозволяють зберігати температуру страв і напоїв у дорозі, а також автомобільними кавоварками тощо.

Залізничні подорожі, або перевезення туристів залізницею, є зручним засобом транспортування будь-якої категорії туристів, від туристів-індивідуалів, великих і малих туристичних груп на регулярних лініях і чартерних поїздах і до організації спеціальних туристично-екскурсійних поїздів місцевого і далекого сполучення.

У системі пасажирських перевезень поїзди поділяються на рейсові, які рухаються за суворо встановленим маршрутом з дотриманням часового проміжку та графіку руху, і позарейсові (чартерні), що комплектуються в міру необхідності. Це стосується і туристичних поїздів.

Харчування пасажирів залізничного транспорту організовують на залізничних вокзалах і в дорозі.

На вокзалах функціонують різного типу заклади: ресторан, кафе, їдальня, буфет. Останнім часом на вокзалах з'явилися заклади швидкого обслуговування.

Харчування пасажирів у дорозі організовують у вагонах-ресторанах, вагонах із купе-буфетами, вагонах-кафе самообслуговування. Перші є в потягах, тривалість рейсу яких перевищує добу, а також у туристичних потягах спеціального призначення; інші – тривалість рейсу яких менше доби. Якщо в поїзді 400-450 туристів, до складу потяга включають три вагони-ресторани.

У ресторані готують гарячі страви (перші і другі), холодні закуски, реалізують кисломолочні продукти, мінеральну і фруктову воду, кондитерські вироби, дорожні набори. Буфетну продукцію та дорожні набори доправляють пасажирам у купе. За їхніми заявками можуть бути доправлені також гарячі страви. Переважно споживачів обслуговують у залі вагона-ресторану.

Кафе-самообслуговування займає половину пасажирського вагона і має зал на 20 місць. У залі встановлена роздавальна стійка зі вставними охолоджуваними та неохолоджуваними шафами, висувними шухлядами, кавоваркою і касовим апаратом.

При обслуговуванні туристичних потягів харчування організовують за меню денного раціону. Це сприяє прискоренню процесу обслуговування. Пасажирів забезпечують триразовим харчуванням. Додатково за готівку вони можуть придбати продукцію у буфеті. Під час стоянок на період тривалих екскурсій туристам видають набори продуктів (дорожні набори).

Не менш важливими засобами переміщення туристів є теплоходи, пороми, яхти, човни, плоты, байдарки та інші плавальні за-

соби, що пересуваються як внутрішніми водними артеріями, так і міжнародними морськими та річковими лініями. Організація ресторанного господарства на водному транспорті має багато спільного з організацією його на інших видах транспорту. Вона залежить від тривалості рейсу, типу і призначення судна (пасажирське або туристичне).

Невеликі річкові і морські судна обладнані буфетами для продажу холодних закусок і напоїв. Буфет має підсобне приміщення, може також мати торговий зал на 8-12 місць. Якщо торгового залу нема, то продукцію відпускають через роздавальне вікно, що виходить на закриту частину палуби.

Великі пасажирські судна мають один або декілька салонів-ресторанів, буфети, бари. Місткість салонів-ресторанів коливається від 48 до 200 місць.

В Україні поширені круїзні подорожі. Це – туристичні поїздки морем або річкою на борту спеціального пасажирського судна.

Круїз – це морський (річковий) тур, у базову вартість якого включено комплексне обслуговування на борту судна, зокрема проїзд, проживання в каюті, харчування, розваги та інші спеціальні заходи.

Для туристів, які подорожують на суднах, харчування, що входить у вартість путівки, організовують за меню денного раціону.

На верхній палубі судна на 360 пасажирів передбачено зал ресторану на 180 місць. Обслуговують туристів під час сніданку, обіду, вечері у два прийоми офіціанти, підпорядковані адміністратору. За його розпорядженням вони надають послуги пасажирам не лише у залі ресторану, бару, а й у каютах, також здійснюють розносну торгівлю.

Кухня і ресторани на круїзному судні розташовані на головній або шлюпочній палубі в носовій або кормовій частинах судна, де в штормову погоду менше відчувається сила коливання. Кухню розміщують у центрі, а зали ресторану – навколо неї, що забезпечує і зручність обслуговування, і огляд моря під час харчування.

У залі ресторану туристів обслуговують циклічно тричі на день: під час сніданку, обіду та вечері. За 25-30 хв до появи у залі споживачів на столи подають холодні закуски та напої, за 5-10 хв – перші страви в супових мисках. Другі, солодкі страви, гарячі напої подають після прибирання використаного посуду.

Під час вечері туристам пропонують вибрати один із двох варі-

антів меню денного раціону, запланованих на наступний день. Для цього меню кладуть на кожний стіл, а турист після ознайомлення з ним ставить навпроти вибраних страв певні позначки. Наприкінці дня адміністратор підсумовує замовлення і передає інформацію завідувачу виробництва, який планує роботу кухні на наступний день.

Перед закінченням круїзу в ресторані проводиться бенкет або прощальна вечеря. Всі питання, пов'язані з цими заходами, погоджують між собою, з одного боку, директор ресторану і адміністратор зали та організатор круїзу, з іншого. Цього вечора в буфеті можна купити вино та інші напої, передбачена також певна культурна програма.

6.8. Організація харчування туристів, які подорожують з лікувально-оздоровчою метою

Лікувально-оздоровчий туризм – подорожі з метою відпочинку та лікування. Лікувальний туризм здійснюється з метою зміцнення здоров'я і передбачає перебування в санаторно-курортних установах. Туризм із метою лікування виокремлений і у класифікації осіб, які подорожують, рекомендованій UNWTO.

Метою оздоровчого туризму є профілактика захворювань і відпочинок. Він характеризується більшою тривалістю подорожі, відвідуванням меншої кількості міст і більшою тривалістю перебування в одному місці, тобто поряд із дозволенням передбачає відпочинок. Виокремлення оздоровчого туризму також відповідає класифікації UNWTO.

Найчастіше виділяють рекреаційний туризм, що поєднує поїздки з метою відпочинку, оздоровлення і лікування, а також відновлення і розвитку фізичних, психічних та емоційних сил. Рекреація охоплює всі види відпочинку, в тому числі санаторно-курортне лікування і туризм.

Останнім часом у світі спостерігається зростання інтересу туристів до лікувально-оздоровчого туризму. Швидкий темп життя, безліч стресових ситуацій, зростання потоку інформації, несприятливий екологічний стан більшості країн змушує людей вдаватися до цього виду туризму.

Харчування на оздоровчих турах повинно включати асортимент страв, який відповідає тій чи іншій дієті, раніше рекомендованій лікарем-дієтологом.

Лікувальне харчування є обов'язковою складовою терапії в усіх лікувально-профілактичних закладах України. В основу харчування в санаторіях покладено групову систему лікувального харчування, яка передбачає розробку низки добових харчових раціонів (лікувальних столів). Кожен з них має клінічно перевірені властивості.

При призначенні лікувального харчування використовують дві системи: елементну та дієтичну.

Елементна система передбачає розробку для кожного гостя індивідуальної дієти з конкретним переліком показників кожного з елементів добового харчового раціону.

Дієтична система характеризується призначенням в індивідуальному порядку тієї або іншої дієти з числа заздалегідь розроблених і апробованих.

У лікувально-профілактичних установах застосовується здебільшого дієтична система. У нашій країні набули переважного поширення рекомендовані і затверджені Міністерством охорони здоров'я України для повсюдного застосування дієти, розроблені в клініці лікувального харчування Інституту харчування АМН СРСР, з номерною системою позначення за номенклатурою, запропонованою М. І. Певзнером. Ця система лікувального харчування, що раніше називалася груповою, передбачає 15 основних лікувальних дієт (столів) і групу контрастних, або розвантажувальних. Крім того, частина основних дієт (1, 4, 5, 7, 9, 10) має кілька варіантів, що позначаються великими літерами українського алфавіту і додаються до номера основної дієти (наприклад, 1а, 1б, 5а).

Дієтичний раціон №1 призначається при хронічних захворюваннях шлунка з підвищеною кислотністю і при хронічних панкреатитах. Дієтичний раціон складається з вегетаріанських, дієтичних супів та овочевих відварів на парі, відварених нежирних сортів м'яса та риби, молочних і кисломолочних продуктів.

Дієтичний раціон №2 призначається при хронічних захворюваннях шлунка з пониженою кислотністю, при хронічних холециститах. Дієта має бути збагачена овочами та фруктами.

Дієтичний раціон №3 призначається при захворюваннях внаслідок порушення обміну речовин, зокрема на цукровий діабет,

ожиріння. В раціоні повинні бути нежирні сорти м'яса, риби, негострі та несолоні сири, яєчні білки. З дієтраціону виключаються або обмежуються вуглеводи за рахунок цукру, кондитерських виробів, варення та ін.

Дієтичний раціон №4 призначається при захворюваннях серцево-судинної, сечовидільної систем, опорно-рухового апарату. В дієтраціоні обмежується вміст солі та екстактивних речовин, зменшується споживання рідини, але збільшують вживання продуктів, що мають злужнюючу дію та багаті калієм (молочні продукти, овочі, фрукти).

Дієтичний раціон №5 призначається для осіб, які не потребують спеціального харчування.

Особливість організації харчування для туристів, які відпочивають з лікувальною метою, полягає в тому, що воно має бути організоване одночасно для різного контингенту з урахуванням особливого підходу до структури продуктового набору та забезпечення повноцінним харчуванням відповідно до фізіологічних потреб. Дієтичне харчування здійснюється під постійним контролем медичного працівника, посада якого вводиться в штат закладу ресторанного господарства.

Харчування в санаторіях здійснюється за 7-денним меню, яке складається з урахуванням дієтичних раціонів і середньодобових норм продуктів. Меню можна корегувати залежно від профілю санаторію, вартості харчування, сезонності. В основу меню покладено збалансованість добового раціону за білками, жирами, вуглеводами, амінокислотним, мінеральним і вітамінним складом.

При організації харчування туристів, які відпочивають з лікувальною метою, допускається розширений асортимент страв, комерційна система організації харчування на замовлення.

Дієтичні страви готують за спеціальними рецептурами та технологією. У процесі приготування дієтичних страв застосовують такі прийоми теплової обробки: варіння у воді або на парі, припускання, іноді смаження основним способом і запікання попередньо відварених продуктів до утворення ніжної, ледь помітної кірочки.

Технологічна обробка продуктів для страв лікувального харчування має забезпечувати щадний режим. Розрізняють хімічний, механічний і термічний щадний режими. За хімічного з раціону виключають сильні подразники окремих ділянок травного каналу

і його залоз: міцні бульйони, грибні відвари, кислі соуси і приправи, гострі продукти.

Смаження не застосовують, оскільки при цьому утворюються продукти пірогенетичного розщеплення білків, жирів, вуглеводів, меланоїдини та інші речовини, які подразнюють травний канал. Дуже шкідливими є продукти окислення жирів і акролеїн, які утворюються при смаженні.

Механічний щадний режим застосовують при виготовленні страв для осіб з виразкою шлунка і порушенням функції жувального апарату. При цьому їжу готують протертою або подрібненою (супи-пюре, січені вироби, киселі). Для того щоб на výroбах не утворювалася груба кірочка, їх не смажать, а варять у воді, на парі або припускають. Виключають продукти, які містять грубу клітковину (сирі овочі).

За термічного щадного режиму температура подання гарячих страв – 60–65°C, холодних – 10–12°C.

Підприємства ресторанного господарства, в яких готують дієтичні страви, оснащують м'ясорубками з дрібними решітками, протиральними машинами, механізмами для розмелювання продуктів, пароварильними казанами і шафами, електричними плитами, холодильниками. У достатній кількості мають бути кухонний посуд (казани-коробіни, рибні, казани з сітчастими втулками, глибокі листи, сотейники), мірний посуд та інвентар (шумівки, сита для протирання продуктів, копистки, вінчики, друшляки). Обладнання, посуд, інвентар повинні бути виготовлені з матеріалів, які не вступають у хімічні і електрохімічні реакції з їжею.

При організації харчування для туристів, що подорожують з лікувально-оздоровчою метою, слід суворо дотримуватися правил санітарії й гігієни. Дуже важливо, щоб меню певної дієти було різноманітним, а страви мали привабливий вигляд і збуджували апетит.

6.9. Організація харчування в зеленому туризмі

Сільський, зелений туризм – тимчасове переміщення туристів у сільську місцевість з метою відпочинку та ознайомлення з місцевим способом життя, культурою, традиціями, звичаями. Цей вид туризму часто використовують сім'ї з дітьми, міська молодь у ви-

хідні дні або вирушаючи в короткотермінові відпустки.

Сільський зелений туризм передбачає проживання та харчування у господарів садиб.

Обсяг послуг харчування залежить від господарства. Смачне, здорове харчування є значною перевагою сільських садиб. Як правило, кожна господиня має свої фірмові страви, які є візитівкою садиби. Раціон харчування в сільському туризмі збагачений лісовими ягодами, грибами, свіжою рибою, птицею домашнього приготування.

Часто туристи під час відпочинку купують продукти підсобного господарства (варення, соління, мед тощо).

Форми організації харчування в зеленому сільському туризмі можна розділити на три групи:

- 1) повний пансіон – 3–4 разове харчування (сніданок, обід, полуденок, вечеря);
- 2) напівпансіон – 1–2 разове харчування (сніданок, вечеря);
- 3) самостійна організація харчування – надання туристам кухні, обладнаної для самостійного приготування їжі.

Після огляду садиби і житлових приміщень господар погоджує з туристами питання з організації харчування. Якщо гості виявляють бажання самостійно організовувати харчування (в межах садиби), їм надаються кухня і необхідний інвентар, визначається місце прийому їжі. Якщо ж гості висловлюють бажання отримувати цю послугу від господарів, з ними погоджується приміщення, де буде організовано прийом їжі, та перелік страв, які буде готувати господиня (перші, другі та десерти), і з яких, за бажанням гостей, буде комплектуватись меню. При цьому слід надавати перевагу стравам, які виготовляють за місцевою рецептурою та з місцевих продуктів. З гостями погоджується режим харчування (орієнтовно він може бути таким: сніданок – 8–9 год, обід – 13–14 год, вечеря – 18–19 год). За домовленістю харчування може бути одно-, дво-, три- і чотириразовим. Погоджується кількість страв, з яких буде комплектуватись меню, маса компонентів, харчові якості.

Контрольні запитання і завдання

1. Назвіть основні принципи організації харчування туристів.
2. Яку інформацію повинен містити договір між туристичним підприємством і закладами ресторанного господарства?
3. Як організовується обслуговування індивідуальних туристів у ресторанах?
4. Як організовується обслуговування групи туристів?
5. Проаналізуйте технологію обслуговування гостей у готельних номерах.
6. Назвіть основні правила обслуговування у готельних номерах.
7. На які типи поділяються підприємства ресторанного господарства на залізничних вокзалах?
8. Що входить до асортименту товарів купе-буфетів і вагонів-ресторанів?
9. Охарактеризуйте порядок організації обслуговування споживачів після зльоту літака.
10. Як організовується обслуговування споживачів у ресторані на судні?
11. Назвіть особливості організації харчування туристів, які подорожують з лікувально-оздоровчою метою.
12. Вкажіть особливості організації харчування в зеленому туризмі.

7. ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

7.1. Поняття якості послуг на підприємствах ресторанного господарства

Термін “якість послуги” тлумачать по-різному. Найпоширенішим є визначення Міжнародного стандарту ІСО 8402-94 “Управління якістю і забезпечення якості. Словник”, згідно з яким “якість послуги” – це сукупність характеристик послуги, які надають їй здатність задовільняти обумовлені або ймовірні потреби”.

У МС ІСО 8402-94 термін “якість обслуговування” тлумачиться як сукупність характеристик процесу і умов обслуговування, які забезпечують задоволення встановлених або ймовірних потреб споживача.

До важливих характеристик послуги, які забезпечують її здатність задовільняти відповідні потреби, відносять:

- надійність;
- завбачливість;
- довірливість;
- доступність;
- комунікативність;
- уважне ставлення.

Надійність визначається як здатність персоналу дійсно надати обіцяну послугу. Із забезпечення надійності повинна починатися розробка програми якісного сервісу. Основою надійності є компетентність персоналу обслуговування. Знівелювати некомпетентність персоналу не допоможуть ні великі витрати на реконструкцію закладу ресторанного господарства, ні привітне обслуговування клієнтів.

Завбачливість – готовність допомогти клієнту і без затримки надати послугу. Під час обслуговування часто виникають нети-

пові ситуації або ж у клієнтів з'являються особливі бажання. Тоді оцінюється здатність підприємства знайти неординарне та ефективне вирішення, спроможність персоналу швидко реагувати на такого роду проблеми.

Насправді клієнт не завжди правий. Але, якщо заклад ресторанного господарства буде це доводити, то втратить клієнта. Залучити ж нового складніше і дорожче. Дослідження Міжнародної асоціації обслуговування клієнтів підтверджують, що завоювання нового клієнта коштує в п'ять разів дорожче, ніж збереження старого.

Довірливість – вміння персоналу викликати довіру. Для створення довірливості важливо акцентувати увагу на зовнішніх ознаках, яким споживачі довіряють найбільше. Добре організований інтер'єр ресторану, чистота приміщень, охайний вигляд привітних працівників – усе це зовнішні критерії якості обслуговування, за якими клієнти доходять висновку про те, що в цьому закладі ресторанного господарства все гаразд і йому можна довіряти.

Доступність – легкість налагодження стосунків з персоналом обслуговування.

Комунікативність – здатність забезпечити таке обслуговування, яке виключить непорозуміння між персоналом і клієнтами завдяки тому, що необхідна інформація буде надаватися клієнтам вчасно і без додаткового прохання з їхнього боку.

Уважне ставлення – індивідуальне обслуговування та уважність, які підприємство проявляє до клієнта. Особлива цінність цієї характеристики якості послуги пояснюється тим, що кожен клієнт має особисті потреби, які відрізняються від потреб інших людей. Надаючи послуги, слід показувати, що конкретний клієнт є для закладу особливим, що його індивідуальні потреби будуть враховані.

Для закладів ресторанного господарства вирішальне значення має те, що і як потенційний споживач розуміє під якістю послуг. Оцінюючи якість послуги, споживач порівнює те, що отримав, з тим, що він очікував отримати. Очікувана послуга – це очікувана якість.

Сприйняття споживачем якості послуги можна розглядати як єдність трьох складових: базової якості, необхідної якості, і бажаної якості.

Базова (основна) якість – це сукупність тих властивостей послуги, які споживач вважає обов'язковими. Сподіваючись отрима-

ти послуги такої якості, споживач не вважає за потрібне говорити про них виробнику. Проте ці базові показники якості не визначають цінності послуги в очах споживача. Водночас їх відсутність може викликати негативну реакцію клієнта.

Необхідна (очікувана) якість – це сукупність технічних і функціональних характеристик послуги. Вони показують, наскільки послуга відповідає тому, що було заплановано виробником. Власне необхідні властивості якості переважно рекламуються і гарантуються виробником.

Бажана якість – це несподівані цінності пропонованої споживачу послуги, про які він міг тільки мріяти. Особливість бажаних показників якості полягає в тому, що споживач не повинен придумувати їх сам. Він, як правило, не вимагає їх, але високо оцінює їх наявність у пропонованій послугі.

Поняття “якість послуги” можна розглядати як комплекс поєднання таких складових:

- якість потенціалу (технічна якість);
- якість процесу (функціональна якість);
- якість культури (соціальна якість).

Якість потенціалу, або технічна якість, складається з критеріїв, що стосуються виробничого стану закладів ресторанного господарства. Це якість страв, якість оформлення залу тощо.

Функціональна якість – це якість процесу надання послуги харчування, за якого відбувається безпосередня взаємодія з персоналом.

Соціальна якість – це якість культури, яка формується поведінкою працівників закладу ресторанного господарства, їх ставленням до гостей. Важливими критеріями соціальної якості є товариськість, чуйність і люб'язність персоналу.

7.2. Якість ресторанної продукції

Якість продукції ресторанного господарства формується ще на стадії розробки певного виду продукції та закладається в нормативно-технічну документацію. Забезпечення заданого рівня якості продукції залежить, насамперед, від сформульованих у нормативно-технічній документації вимог до якості продукції, якості

первинної сировини, досконалості рецептури й технології, дотримання технологічної дисципліни, рівня технічної оснащеності виробництва, кваліфікації кадрів, організації виробництва, ефективності контролю якості продукції на всіх стадіях виробництва.

Забезпечення якості продукції включає в себе взаємопов'язані і взаємозалежні стадії та операції – від приймання сировини до зберігання та реалізації готової продукції.

Якість продукції – це сукупність властивостей продукції, що обумовлюють її придатність задовольняти певні потреби відповідно до свого призначення. Техніко-економічне поняття “якість продукції” охоплює властивості продукції, пов'язані з можливістю задоволення продукцією певних суспільних або особистих потреб відповідно до її призначення.

Якщо керуватися стандартним визначенням і враховувати специфіку продукції ресторанного господарства, під якістю продукції ресторанного господарства варто розуміти сукупність властивостей продукції, що обумовлюють її придатність для забезпечення нормальної життєдіяльності людського організму, тобто задоволення фізіологічних потреб людини в їжі й енергії з урахуванням правил раціонального харчування. Продукція ресторанного господарства має чимало властивостей, які можуть проявлятися під час її створення і споживання – розробки, виробництва, зберігання, транспортування, використання.

Якість продукції можна визначити як сукупність технічних, технологічних і експлуатаційних характеристик продукції, за допомогою яких вона відповідатиме вимогам споживача. Вимір якості в цьому випадку передбачає визначення й оцінку ступеня відповідності продукції цій сукупності характеристик.

Оцінюють якість продукції за допомогою показників якості. Показник якості – це кількісна характеристика однієї чи декількох властивостей продукції стосовно певних умов створення або споживання. Показник якості продукції характеризує спроможність продукції задовольняти необхідні потреби.

Показник якості продукції може виражатися в різних одиницях (ккал, відсотках, балах тощо). Аналізуючи показники якості, варто розрізняти, з одного боку, найменування показника (вологість, зольність, пружність, в'язкість тощо), а з іншого – його числове значення, що може змінюватися залежно від умов. До якісних ознак продукції належать колір, форма ви-

робу, спосіб поєднання компонентів. Кількісна ознака продукції є її параметром. Параметр продукції кількісно характеризує будь-які властивості, у тому числі ті, що входять до складу якості продукції.

Можливість управління якістю продукції передбачає необхідність і можливість кількісної оцінки показників. Для оцінки якості продукції ресторанного господарства може застосовуватися система показників: одиничний, комплексний, визначальний, інтегральний.

Одиничний показник – це показник якості продукції, що характеризує одну з її властивостей, наприклад, смак, колір, аромат, вологість, пружність, консистенцію, набухання тощо. Одиничні показники можуть стосуватися як одиниці продукції, так і сукупності одиниць однорідної продукції, характеризуючи одну просту властивість.

Комплексний показник – це показник, що характеризує кілька властивостей продукції або одну складну властивість, що має декілька простих. Наприклад, комплексним є показник “кулінарна готовність”, яким оцінюють стан страви, що характеризується комплексом фізико-хімічних, структурно-механічних і органолептичних властивостей, завдяки яким страва стає придатною до вживання. Показник якості кулінарної продукції “харчова цінність” також є комплексним, тому що відображає всю повноту корисних властивостей продукції, пов’язаних з вмістом у ній широкого переліку харчових речовин (білків, жирів, вуглеводів, мінеральних речовин, вітамінів та ін.), її енергетичну цінність і органолептичні характеристики продукції.

Термін “біологічна цінність” характеризує якість білків, що містяться в продукції, їх збалансованість за амінокислотним складом, перетравлюваність і засвоюваність, які залежать не тільки від амінокислотного складу, а й від структурних особливостей.

Термін “енергетична цінність” характеризує ту частку енергії, що може вивільнитися з харчових речовин у процесі біологічного окислення й використовуватися для забезпечення фізіологічних функцій організму.

Визначальними при оцінці якості продукції можуть бути різні показники. Наприклад, для торта визначальною є органолептична оцінка, хоча загалом якість тортів оцінюють за сукупністю

властивостей (запахом і смаком, структурою, кольором, формою, оформленням), показники яких виражаються в балах.

Кожний показник може мати один з п'яти балів: “відмінно” – 5, “добре” – 4, “задовільно” – 3, “погано” – 2, “дуже погано” (незадовільно) – 1. Експерти для кожного показника встановлюють коефіцієнт значущості (важливості).

Коефіцієнт значущості показників якості продукції – це кількісна характеристика значущості цього показника якості продукції серед інших її показників якості. Коефіцієнти значущості можуть визначатися соціологічним або експертним методом, а також на підставі аналізу впливу цього показника якості продукції на ефективність її споживання або реалізації.

Визначальний показник якості знаходять так: експерти оцінюють у балах кожен показник, потім середні результати оцінки перемножують на коефіцієнти значущості і добутки підсумовують. Якщо рішення про оцінку якості продукції ухвалюють з огляду й на інші властивості (калорійність та ін.), то визначальний показник повинен включати відносні значення показників цих властивостей з відповідними коефіцієнтами значущості.

Своєю чергою, властивості, що враховуються визначальними показниками, можуть характеризуватися одиничними або комплексними показниками якості продукції. Якщо визначальний показник є комплексним, його називають узагальненим. Користуватися узагальненим показником треба обережно, не допускаючи, щоб одні одиничні показники покривали суттєві недоліки продукції, які характеризуються іншими одиничними показниками, тобто, якщо продукція хоча б за одним з показників оцінена в 2 або 1 бал, то загалом її варто оцінити в 0 балів (незадовільно) і без підрахунку суми балів зняти з реалізації, скласти акт з висновком про можливість доробки або переробки виробів. Узагальнений показник у таких випадках варто вважати рівним нулю.

Інтегральний показник якості продукції визначається як відношення сумарного корисного ефекту від споживання до сумарних витрат на її створення й експлуатацію або споживання.

Для оцінки рівня якості продукції запроваджено поняття “базове значення показника якості продукції” – значення показника якості, прийняте за основу при порівняльній оцінці якості продукції. Базовими значеннями можуть бути:

- значення показників кращих вітчизняних і закордонних зразків, про якість яких є достовірні відомості;
- значення показників якості, досягнуті в попередньому періоді, або заплановані значення показників перспективних зразків, знайдені експериментально чи теоретичними методами;
- значення показників якості, обумовлені у вимогах на продукцію.

Обчисливши відношення значення показника якості оцінюваної продукції до базового значення цього показника, отримаємо відносне значення показника якості, яким зручно користуватись при порівнянні фактичних значень із базовими значеннями показників якості продукції. При цьому рівень якості буде визначатися сукупністю відносних значень.

Оцінюючи якість продукції, треба знати номінальне значення показника якості. Це регламентоване значення показника якості продукції, від якого відраховується допущене відхилення.

Номінальні значення показників якості й параметрів продукції наводяться в стандартах, технічних умовах та іншій нормативно-технічній документації. Наприклад, стандартом “Напівфабрикати м'ясні натуральні” встановлюються маса шматочків дрібнокускових напівфабрикатів і їх форма, а за механізованого нарізання напівфабрикатів допускаються відхилення за масою і формою окремих шматочків не більше: для шашлику, гуляшу, азу – 25%; піджарки, бефстроганова, плову – 15% у кожній одиниці упаковки.

Поряд з номінальними значеннями під час оцінки якості продукції враховуються і граничні значення показників якості. Це найбільше або найменше регламентоване значення показників якості продукції, що наводяться в нормативно-технічній документації і використовуються для контролю якості продукції. Граничні значення можуть бути максимальними й мінімальними. Так, максимальне значення вмісту жиру в бульйоні кістковому концентрованому – не більше 1%, мінімальний вміст сухих речовин у биточках картопляних – не менше 23% (ТУ 28-12-84).

Встановлено номенклатуру основних груп показників якості продукції за властивостями, які вони характеризують: показники призначення, надійності, технологічності, транспортабельності, безпеки, стандартизації й уніфікації, естетичні, ергономічні, еко-

логічні, показники використання сировини, матеріалів, палива, енергії й трудових ресурсів.

Показники призначення характеризують властивості продукції, що визначають основні функції, для виконання яких вона призначена. Для продукції ресторанного господарства показниками призначення є енергетична цінність продукції, склад і структура продукції, зумовлені введенням різних добавок (білкових, вітамінних, мінеральних, ароматичних та ін.). До показників призначення, що характеризують структуру продукції, належить вміст у ній харчових речовин, що формують її структуру (загусники, піноутворювачі, емульгатори, стабілізатори, розпушувачі, добавки тощо).

Склад продукції (вміст білків, жирів, вуглеводів тощо) характеризує харчову цінність продукції, дає уявлення про її біологічну й енергетичну цінність. У чинній нормативно-технічній документації на продукцію ресторанного господарства зазначається склад виробленої продукції. В окремих випадках визначається також вміст сухих речовин, жиру, солі.

Серед основних показників, що характеризують структуру продукції, широко застосовується органолептичний показник якості – консистенція (тверда, ніжна, м'яка, масляноподібна та ін.), який не має кількісного вираження.

Найважливішим для продукції ресторанного господарства є показник надійності. Він оцінює властивість продукту зберігати у встановлених межах значення всіх параметрів, що характеризують здатність виконувати необхідні функції в заданих режимах і умовах застосування, зберігання та транспортування. Показником надійності продукції ресторанного господарства є зберігання, що гарантується виробником протягом певного часу за чітких режимів температури і вологості, передбачених нормативно-технічною документацією, а для нестандартизованої продукції зберігання якості регламентується санітарними нормами й правилами, затвердженими Міністерством охорони здоров'я України.

Показники технологічності характеризують властивості складу і структури продукції, що визначають мінімальні витрати при виробництві, зберіганні і відновленні для заданих значень показників якості продукції. До показників технологічності належать трудомісткість, матеріалоемність і енергоемність продукції.

Технологічність виробництва продукції ресторанного господарства залежить від складу і структури сировини та готового про-

дукту, рецептури і технології, використаного обладнання, режимів і способів кулінарної обробки та інших факторів.

Розробляючи нормативно-технологічну документацію на продукцію, треба намагатися знизити питому трудомісткість, матеріалоемність і енергоємність виробів. Висока трудомісткість виробу позначається на продуктивності праці і подовжує виробничий процес. Трудомістка продукція випускається у вузькому асортименті й малих кількостях.

Про енергоємність продукції свідчать такі показники, як тривалість механічної і теплової обробки, температурний режим і спосіб обробки, наведені в нормативно-технологічній документації.

Ергономічні показники відображають взаємодію системи "людина-виріб" і поділяються на антропометричні, гігієнічні, фізіологічні та психологічні. Для продукції ресторанного господарства найважливіше значення мають гігієнічні, фізіологічні та психологічні показники. Насамперед продукція повинна бути нешкідливою. Регламентуються вміст важких металів, токсинів, канцерогенів, а також вміст окремих найнебезпечніших для людини мікроорганізмів (бактерії групи кишкової палички, стафілококи, бактерії роду протей, бактерії роду сальмонел).

Фізіологічні показники застосовуються при визначенні відповідності продукції фізіологічним потребам людини в харчових речовинах й енергії. Критеріями оцінки якості продукції ресторанного господарства вони слугують рідко, аширше використовуються для оцінки якості продукції дієтичного та лікувального харчування.

Психологічні показники застосовують для визначення відповідності продукції психологічним особливостям людини (національним, індивідуальним).

Естетичні показники характеризують зовнішню виразність, оригінальність, цілісність композиції, виразність і раціональність форм, стабільність товарного виду продукції. Вимоги до зовнішнього вигляду, форми, кольору, прозорості, мутності зазначені в нормативно-технічній документації на окремі види продукції ресторанного господарства, в стандартах і технічних умовах, збірниках рецептур. У збірниках рецептур описані правила оформлення й подання страв, що також впливає на якість продукції.

Показники стандартизації й уніфікації характеризують ступінь використання в продукції стандартних та уніфікованих ви-

робів, компонентів, окремих елементів. Кінцевою метою уніфікації є стандартизація. Стандартизація складу і структури дає змогу одержувати продукцію із заданими й відтвореними властивостями, а також модельні системи для вивчення впливу технологічних параметрів виробництва і кулінарної обробки продуктів на якість напівфабрикатів та готову продукцію. Застосування уніфікованих технологічних процесів сприяє зниженню витрат праці на одиницю продукції.

Економічні показники характеризують витрати на розробку, виготовлення, зберігання й реалізацію продукції. За допомогою економічних показників оцінюють технологічність продукції, ступінь її уніфікації тощо. Економічні показники відображені в цінах на продукцію й відіграють провідну роль у системі управління якістю продукції.

Патентно-правові показники відзначають можливість безперешкодної реалізації продукції не тільки всередині країни, а й за її межами. Варто зазначити, що натуральні харчові продукти не патентуються.

7.3. Організація контролю за якістю продукції

На підприємствах ресторанного господарства застосовується система контролю за якістю продукції.

Найбільш ефективною в досягненні високих якісних показників продукції є матеріальна залежність працівника від якості продукції.

Основою для оцінки продукції є нормативно-технічна документація – ДСТУ, ГОСТи, ГСТУ, ТУ й ТП, збірники рецептур тощо. Використання цих документів забезпечує єдиний підхід до оцінки якості продукції і спрощує контроль.

В основу контролю якості продукції підприємств різних видів власності закладений принцип економічної залежності працівників від якості продукції, яка випускається, тобто принцип економічної зацікавленості працівників у випуску продукції високої якості.

За систематичне порушення технологічної і виробничої дисципліни, випуск продукції низької якості, наявність скарг на якість продукції і незадовільні лабораторні аналізи працівнику знижу-

ють кваліфікаційний розряд. У трудовій угоді (контракті) можуть бути обумовлені й інші заходи покарання за порушення технологічної дисципліни.

На підприємствах ресторанного господарства контроль за якістю продукції необхідно організувати на всіх етапах виробництва, створивши служби вхідного, операційного та приймального контролю якості з чітким розподілом функцій і відповідальності за якість продукції, що випускається. Такою є специфіка підприємств ресторанного господарства.

Кількість членів і склад служб контролю визначаються відповідно до типу підприємства. Наприклад, служба вхідного контролю якості на підприємствах із власним складським господарством може складатися із завідувача складу, заступника директора з постачання, товарознавця. На підприємствах без складського господарства приймання продуктів за якістю здійснюють начальник цеху, завідувач виробництва (його заступник), інженер-технолог, кухар-бригадир.

Операційний і приймальний контроль на більшості підприємств здійснює єдина за складом служба: начальник цеху (завідувач виробництва), інженер-технолог, кухар-бригадир, кухар вищого розряду. Служба вхідного контролю провадить контроль сировини, що надходить, і відповідність її якості показникам, зазначеним у супровідних документах (сертифікатах), за органолептичними показниками, викладеними у нормативно-технічній документації. Служба вхідного контролю відповідає за якість сировини, що надходить.

При транспортуванні продуктів зі складу на виробництво завідувач виробництва (заступник, начальник цеху, кухар-бригадир) повинен приймати продукти за якістю відповідно до вимог.

Контроль за чітким виконанням технологічних операцій та їх послідовністю, дотриманням режимів теплової обробки, рецептур, правил оформлення і подавання страв та виробів (операційний контроль) здійснює кухар-бригадир (начальник цеху, завідувач виробництва).

Операційний контроль допомагає вчасно усунути порушення, виявлені на окремих етапах виробництва кулінарної продукції. Операційний контроль провадиться шляхом органолептичної оцінки, перевірки відповідності сировинного набору технологічним картам, дотримання технологічних режимів і виходу

продукції за масою. Порушення, виявлені під час операційного контролю, фіксують особи, відповідальні за технологічний процес у цеху, інженер-технолог, працівники лабораторії й адміністрації.

Контроль за якістю продукції, що випускається (приймальний контроль), організується залежно від типу підприємства. У цехах заготівельних підприємств і в спеціалізованих цехах контроль провадять залежно від виготовлення кожної партії продукції за органолептичними показниками, а також за виходом виробів по масі, дотриманням вимог з упакування і маркування.

Контроль за фізико-хімічними показниками провадить технологічна лабораторія. На всю продукцію, виготовлену протягом зміни, має бути заповнене посвідчення якості, оформлене на бланку суворої звітності, пронумерованому й виданому бухгалтером під звіт керівнику виробничого підрозділу. Готову продукцію передають в експедицію лише за наявності посвідчення якості, що заповнене начальником цеху (завідувачем виробництва, кухарем-бригадиром). Експедитор, своєю чергою, несе повну матеріальну відповідальність за збереження товарного вигляду прийнятої продукції і забезпечення режимів та термінів її зберігання.

У їдальнях, кафе, ресторанах оцінку якості готової продукції провадить служба контролю якості.

Оскільки продукція підприємств швидкого обслуговування, а також замовлені й фірмові страви в ресторанах випускаються без поділу на партії, контроль проводиться під час виготовлення цих страв. Відхилення і порушення в технології приготування, зауваження від членів служби контролю якості і споживачів фіксуються у спеціальному журналі.

У системі ресторанного господарства застосовуються й інші форми контролю якості виробленої продукції, однією з яких є контроль страв масового попиту. У деяких ресторанах і кафе, що реалізують замовлені та фірмові страви, створюють пости якості, які контролюють її на роздачі. Пости якості, очолювані кухарями-бригадирами, контролюють окремі технологічні операції і вихід готових страв. Заступник завідувача виробництва перевіряє на роздачі оформлення страв і вміст у них необхідних компонентів. Офіціант, одержуючи страви, своєю чергою, перевіряє їх якість за зовнішнім виглядом.

Завідувач виробництва, його заступник або кухар-бригадир періодично контролюють порційні страви.

Крім щоденного контролю, який проводять працівники підприємства, контрольні перевірки правильності подання страв та їх якості можуть проводити інспектори управління із захисту прав споживачів, працівники Держспоживзахисту України, управління (відділів) торгівлі місцевих органів влади. Право оглядати торговельні і складські приміщення підприємства, перевіряти правильність приймання і зберігання сировини та напівфабрикатів, контролювати виготовлення страв необхідного асортименту і належної якості повинно бути підтверджене відповідними документами. Правильність подання готової продукції перевіряють шляхом контрольних закупівель страв або шляхом установлення кількості, маси і вартості страв, що подаються споживачам. На підприємствах самообслуговування страви для перевірки беруть безпосередньо з роздавальної лінії, на інших підприємствах – після подання їх перевіряючим чи відвідувачам, а в ресторанах – до подання страви споживачеві.

На підприємствах торгівлі і ресторанного господарства перевіряють масу й органолептичні показники. Правильність розрахунку в ресторанах перевіряють після вручення рахунка відвідувачу, а на підприємствах самообслуговування – після оплати вартості страв у касу.

Контрольні організації можуть брати зразки страв для експертизи і лабораторного контролю. Добір проб здійснюють за участю фахівців технологічних харчових лабораторій. Виявлені перевіркою порушення подання страв описують в акті перевірки.

Державний санітарний нагляд здійснює контроль за застосуванням харчових добавок (барвників, консервантів, стабілізаторів) у виробництві продукції ресторанного господарства, за впровадженням нової технології, проводить роботу з попередження харчових отруєнь.

Регулярний контроль якості продукції підприємств ресторанного господарства здійснюють технологічні й санітарно-технологічні харчові лабораторії. Вони роблять аналізи сировини, напівфабрикатів і готових виробів на відповідність їх ДСТУ, ГОСТам, ГСТУ, рецептурам та іншим нормативним документам; контролюють дотримання норм вкладення сировини й технології виробни-

цтва продукції. У роботі цих лабораторій чимало спільного, але є й відмінності.

Технологічні лабораторії, розташовані, переважно, на підприємстві, контролюють його роботу щодня: перевіряють сировину, кожену партію напівфабрикатів, що випускаються, і готову продукцію, проводять операційний контроль. При цьому використовуються експресні методи якісного та кількісного аналізу, що допомагає швидко виявити порушення і внести зміни в технологічний процес. Крім контрольних функцій, технологічні харчові лабораторії сприяють упровадженню у виробництво нових видів сировини, напівфабрикатів, кулінарних виробів, слідкують за правильністю організації технологічного процесу на підприємствах, перевіряють вихід напівфабрикатів і готової продукції, кількість відходів і розмір втрат при тепловій обробці тощо.

Санітарно-технологічні харчові лабораторії проводять контроль за графіком, складеним з урахуванням частоти відвідувань підприємств, на яких були виявлені порушення рецептур, технології або санітарного режиму приготування їжі. В обов'язки санітарно-технологічних харчових лабораторій входять: визначення енергетичної цінності раціонів харчування, вмісту в них білків, жирів і вуглеводів; контроль за застосуванням засобів, що підвищують харчову цінність страв і кулінарних виробів; контроль за дотриманням санітарно-гігієнічного режиму на підприємствах ресторанного господарства.

Працівники лабораторій мають право вилучати проби харчових продуктів, напівфабрикатів, страв і кулінарних виробів на підприємствах і їх складах; припиняти на будь-якій стадії технологічного процесу використання сировини і реалізацію готової продукції, якщо виявлені недоброякісність, невідповідність ДСТУ, технічним умовам або рецептурам, а також у разі недотримання норм вкладення сировини чи порушення правил її обробки. Виявлені порушення (недоброякісність, некондиційність, недовкладення сировини) працівники лабораторії фіксують у контрольному журналі підприємства. Про результати перевірок інформують керівництво вищої організації і керівництво підприємства, на якому виявлені порушення, для вживання необхідних заходів.

Швидко і просто оцінити якість сировини, напівфабрикатів і кулінарної продукції, виявити порушення рецептури, технології виробництва та оформлення страв дає змогу органолептичний

аналіз. Основними показниками органолептичного аналізу є зовнішній вигляд, консистенція, запах і смак.

Зовнішній вигляд виробу має в кулінарній практиці вирішальне фізіологічне і психологічне значення. Вибираючи страву, споживач насамперед керується зоровою оцінкою.

Запах – відчуття, що виникає при збудженні нюхових рецепторів. Запахи, не властиві продукту, є наслідком порушення технології, приготування або псування при зберіганні.

Одним з важливих показників якості виробів є їх консистенція. Це поняття охоплює характеристику агрегатного стану (тверда, рідка); ступінь однорідності (однорідна, пластівцеподібна, сироподібна); механічні властивості (еластична, пружна, пластична), які визначають оглядово або за допомогою органів дотику.

Найважливішим показником якості кулінарної продукції є смак. Смак – це відчуття, що виникає при подразненні смакових рецепторів. Смакові відчуття є результатом впливу двох або більше основних смаків на смакові рецептори.

Органолептична оцінка страв і кулінарних виробів може бути точною за умови дотримання методики її проведення і низки правил, викладених у Методичних вказівках з лабораторного контролю якості їжі.

У лабораторіях якість сировини, напівфабрикатів і готових виробів оцінюється за результатами аналізу частини продукції, відібраної з партії. При цьому партією вважається будь-яка кількість продукції одного найменування, виготовленої підприємством за зміну. Добір проб сировини, напівфабрикатів і готових виробів, на які розроблена технічна документація, здійснюють, розкриваючи певну кількість транспортних одиниць упаковки, вказану в зазначених документах, і відбираючи частину продукції. Пробу, взятую з окремої одиниці упаковки, називають разовою.

Кількість продукції в разовій пробі з кожної одиниці упаковки має бути однаковою. Разові проби з'єднують, перемішують і складають середню, чи загальну, пробу способом, описаним у ГОСТах, ДСТУ та інших документах. Середня проба повинна бути відібрана таким чином, щоб її склад відповідав усій партії. Якщо стандартів і технічних умов на сировину і напівфабрикати для добору середньої проби з невеликої партії продукції нема, розкривають всі одиниці упаковки, коли їх не більше п'яти. У більшій партії розкривають кожну другу або третю, але загалом не менше п'яти.

Із середньої проби виділяють частини для органолептичної оцінки, визначення маси й лабораторного аналізу. Кожна проба повинна бути оснащена етикеткою з назвою продукту чи кулінарного виробу, зазначенням дати і часу добору проби, а також номера стандарту або рецептури. Відібрані проби пломбують. При відбиранні проб складається акт.

Узяті для аналізу проби сировини, напівфабрикатів, страв, кулінарних і кондитерських виробів повинні бути негайно доправлені в лабораторію. За відсутності такої можливості їх варто зберігати в холодильнику і передати в лабораторію не пізніше ніж через 6 год після добору.

Зразки сировини, напівфабрикатів, страв, кулінарних і кондитерських виробів, відібрані на підприємствах, розташованих далеко від лабораторії, можна здати на дослідження і після закінчення зазначених термінів за умови обов'язкового зберігання їх у холодильнику. Проби, що надійшли в лабораторію, реєструють у журналі, вказавши порядковий номер проби, номер акта добору проб, дату добору і надходження проб, найменування підприємства, найменування проби, місце взяття проби, масу партії (кг, шт.), з якої відібрана проба, постачальника, номер накладної. У журналі зазначають, хто взяв пробу, кількість порцій (маса або шт.), прізвище, ім'я та по батькові виробника, прізвища осіб, що здали і прийняли проби. У лабораторії проби необхідно підготувати до аналізу й дослідити в день надходження.

Проби контролюють за органолептичними і фізико-хімічними показниками.

7.4. Вимоги до закладів ресторанного господарства

Вимоги до закладів ресторанного господарства поділяються на загальні та спеціальні (для закладів певного типу і класу). До загальних належать такі:

- у закладах ресторанного господарства всіх типів і класів повинні забезпечуватися безпека життя і здоров'я споживачів та збереження їхніх речей, виконання санітарних вимог, технічних норм і правил, чинних ДСТУ, ГОСТів, ТУ, збірників рецептур страв, кулінарних і кондитерських виробів, наказів про порядок розробки та затвердження технологіч-

ної документації на фірмові страви, кулінарні та борошняні кондитерські вироби;

- планування території, прилеглої до підприємства, повинно забезпечувати зручний прохід і під'їзд відвідувачів на автотранспорті. Сходи, що ведуть до входу, повинні бути забезпечені спеціальними пандусами для пересування дитячих і інвалідних візків. Вхід повинен бути обладнаний дашком для захисту від атмосферних опадів;
- територія повинна бути ретельно прибрана. Основні маршрути проходження відвідувачів до підприємства повинні бути покриті асфальтом, декоративними плитами (бетон, камінь) або іншими матеріалами, що перешкоджають утворенню калюж, бруду, вибоїн;
- біля входу в підприємство повинні бути розміщені смітники, оформлені відповідно до архітектурного рішення туристського комплексу і його території, а також телефони-автомати. Тут рекомендується розміщувати рекламу, декоративні композиції із зелених насаджень, скульптури та інші елементи садово-паркового оформлення;
- заклади ресторанного господарства повинні мати необхідні, відповідно до свого типу, виробничі, торговельні та побутові приміщення, а також устаткування для приготування і продажу їжі, що відповідають екологічним та санітарно-гігієнічним нормам, правилам техніки безпеки і протипожежним вимогам. Обов'язковою і безумовною вимогою є відсутність сторонніх запахів, особливо з кухні і туалетів;
- склад і площі приміщень закладів мають відповідати будівельним нормам і санітарно-технічним вимогам до сфери ресторанного господарства;
- архітектурно-планувальні рішення та матеріально-технічне оснащення приміщень закладів ресторанного господарства мають базуватися на принципах раціональної організації виробничо-торговельних процесів;
- у закладах ресторанного господарства має бути забезпечена, відповідно до типу і класу, гармонія зовнішнього та внутрішнього оформлення;
- відповідно до типу і класу закладу ресторанного господарства має бути забезпечена наявність достатньої кількості столового посуду, наборів і столової білизни;

- при сервіруванні столів повинні використовуватися столовий і сортовий посуд, а також столове приладдя єдиного зразка. Обов'язковою умовою є єдиний стиль сервірування столів. Різні комплекти столового посуду, скла і столового приладдя можуть використовуватися для сервірування столів тільки тоді, коли особливості художнього рішення оформлення залу передбачають наявність локальних зон залу, що виділяються за рахунок особливого кольору столової білизни, меблів, предметів сервірування. Не допускається використання столового посуду, скла і столових приборів із слідами пошкоджень (сколи, тріщини). Сервірування столу повинно здійснюватися відповідно до прийнятих у світовій практиці правил обслуговування відвідувачів у ресторанах відповідної категорії;
- продукти, що використовуються для приготування страв, повинні мати сертифікат, який підтверджує відсутність шкідливих для здоров'я речовин (нітриту, нітратів і пестицидів), а також радіаційних і мікробіологічних забруднень, що перевищують встановлені норми. За відсутності сертифікату проводять лабораторний аналіз продуктів;
- меню підприємств, які працюють за методом самообслуговування, повинно бути вивішене у вестибюлі підприємства, біля входу в обідній зал і на лінії роздачі біля вузла розрахунку;
- кухарів, офіціантів й метрдотелів закладів ресторанного господарства приймають на роботу на конкурсній основі за результатами кваліфікаційних випробувань і соціологічного тестування;
- регулярно, але не рідше ніж раз на 5 років, проводиться переатестація виробничого, обслуговуючого, адміністративно-управлінського і технічного персоналу з метою підтвердження або підвищення кваліфікаційного розряду. Не менше ніж через 3 роки повинна проводитися професійна перепідготовка;
- кількість і професійно-кваліфікаційний склад працівників виробництва та обслуговуючого персоналу має забезпечувати виконання вимог згідно з типом і класом закладу ресторанного господарства;

- усі працівники закладу ресторанного господарства повинні бути одягнені у формений, спеціальний або санітарний одяг і взуття встановленого для цього підприємства зразка, що знаходиться у хорошому стані без очевидних пошкоджень і забруднень. Одяг повинен мати фірмові знаки з вказівкою категорії підприємства;
- обслуговуючий персонал закладу ресторанного господарства повинен надавати споживачам вичерпну інформацію про кулінарну продукцію, товари та послуги;
- інформація про тип і клас закладу, режим його роботи має бути розміщена на фасаді приміщення.

Спеціальні вимоги до закладів ресторанного господарства визначені такими характеристиками:

- місцезнаходження закладу і стан прилеглої території;
- вид, тип та особливості будівлі;
- комфортність, зовнішній і внутрішній дизайн приміщення;
- оснащення закладів устаткуванням, меблями, посудом, столовими наборами, білизною;
- процес обслуговування;
- асортимент продукції та вимоги до оформлення меню, прейскуранта і карти вин;
- кваліфікація персоналу;
- номенклатура додаткових послуг.

7.5. Стандартизація та сертифікація

Стандартизація – це діяльність, яка спрямована на розробку і запровадження вимог, норм, правил, характеристик як обов'язкових для виконання, так і рекомендованих, що забезпечує право споживача на придбання послуг відповідної якості за прийнятною ціною.

Стандарт – розроблений на основі консенсусу і затверджений визнаним органом нормативний документ, спрямований на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній галузі.

Основними принципами стандартизації є:

- урахування рівня розвитку науки і техніки, екологічних вимог, економічної доцільності й ефективності технологічних

процесів для виробника, вигоди та безпеки для споживача і держави загалом;

- гармонізація нормативних документів з стандартизації з міжнародними, регіональними і національними стандартами інших країн; забезпечення відповідності вимог нормативних документів актам законодавства;
- участь у розробці нормативних документів усіх зацікавлених сторін (розробник, виробник, споживач); взаємозв'язок і узгодженість нормативних документів усіх рівнів; придатність нормативних документів для сертифікації продукції;
- відкритість інформації про чинні стандарти й програми робіт з стандартизації з урахуванням вимог чинного законодавства;
- відповідність комплексів (систем) стандартів складу та взаємозв'язкам об'єктів стандартизації певної галузі, раціональність, несуперечність та обґрунтованість вимог стандартів, можливість їх перевірки;
- застосування інформаційних систем і технологій у галузі стандартизації.

Стандартизація має свої об'єкт і область.

Об'єкт стандартизації – послуга, процес обслуговування, для яких розроблено ті чи інші вимоги, характеристики, параметри, правила тощо. Стандартизація може охоплювати об'єкт загалом або окремі складові (характеристики).

Область стандартизації – сукупність взаємопов'язаних об'єктів стандартизації. Наприклад, ресторанне господарство є областю стандартизації, а об'єктами стандартизації можуть бути конкретні ресторани послуги: послуги харчування, послуги офіціантів.

Існують різні рівні стандартизації:

- 1) міжнародний – участь у стандартизації є відкритою для відповідних органів усіх країн. Результатом роботи декількох суверенних держав є міжнародний стандарт ISO, прийнятий Міжнародною організацією зі стандартизації;
- 2) регіональний – участь у стандартизації є відкритою для відповідних органів країн лише одного географічного або економічного регіону;
- 3) національний – стандартизація здійснюється на рівні однієї конкретної країни;

- 4) державна система стандартизації – визначає основні цілі й принципи управління, форми і загальні організаційно-технічні правила виконання усіх вимог до роботи із стандартизації.
- 5) адміністративно-територіальний – стандартизація здійснюється в адміністративно-територіальній одиниці;
- 6) галузевий – стандартизація спрямована на сукупність взаємопов'язаних об'єктів стандартизації окремої галузі виробництва;
- 7) стандартизація на підприємстві, науково-технічних та інженерних товариств і спілок.

Стандарти на продукцію, послуги встановлюють вимоги до груп однорідної або конкретної продукції, послуги, що забезпечують її відповідність своєму призначенню.

Стандарти на процеси встановлюють основні вимоги до послідовності методів (засобів, режимів, норм) виконання різних робіт (операцій) у процесах, що використовуються у різних видах діяльності й забезпечують відповідність процесу його призначення.

Стандарти на методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу) встановлюють послідовність робіт, операцій, способи (правила, режими, норми) й технічні засоби їх виконання для різних видів та об'єктів контролю продукції, процесів, послуг.

Основними завданнями стандартизації у ресторанному господарстві є:

- встановлення номенклатури показників якості послуг та обслуговування відвідувачів і методів їх контролю;
- встановлення прогресивних вимог до технології і типових технологічних процесів надання послуг харчування;
- встановлення вимог, що забезпечують безпеку послуг, охорону здоров'я населення, точність і своєчасність виконання послуг, ергономічність та естетичність послуг та умов обслуговування;
- встановлення вимог до сертифікації послуг харчування;
- встановлення термінів і визначення основних понять у сфері стандартизації та управління якістю послуг ресторанного господарства.

Останніми роками в Україні процес стандартизації послуг пожвавився. Закон України “Про стандартизацію” встановлює основні положення, принципи, поняття, порядок організації робіт зі

стандартизації, які є єдиними і обов'язковими для всіх суб'єктів господарської діяльності незалежно від їх відомчої приналежності і форм власності. Закон містить перелік нормативних документів зі стандартизації, що допускаються до застосування на території України, і загальні вимоги до всіх нормативних документів.

До нормативної документації зі стандартизації, чинної на території України, належать:

- державні стандарти – ДСТУ;
- класифікатори техніко-економічної інформації;
- стандарти галузей – ОСТ;
- стандарти підприємств – СТП;
- стандарти науково-технічних, інженерних товариств і інших громадських організацій.

Окрім цього до нормативної документації зі стандартизації законодавчо віднесені міжнародні (регіональні міжнародні) стандарти, правила, норми і рекомендації зі стандартизації, які використовуються у встановленому порядку.

Відповідно до міжнародних угод, укладених Україною з іншими державами – учасниками СНД, окрім перелічених нормативних документів зі стандартизації, як нормативні застосовують міждержавні стандарти (ГОСТ), обов'язкові для держав – учасників СНД.

Нормативну базу зі стандартизації у сфері ресторанного господарства становлять:

1. Закон України “Про стандартизацію” від 17 травня 2001 р., №2408-III;

2. Закон України “Про підтвердження відповідності” від 17 травня 2001р., № 2406-III;

3. Закон України “Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності” від 1 грудня 2005 р., №3164-IV;

4. Закон України “Про захист прав споживачів” від 1 грудня 2005 р., №3161-IV;

5. Постанова Кабінету Міністрів України від 19 березня 2003 р. №358 “Про внесення змін до переліків центральних органів виконавчої влади, на які покладаються функції технічного регулювання у визначених сферах діяльності і розроблення технічних регламентів”;

6. Постанова Кабінету Міністрів України від 15 червня 2006 р. №833 “Порядок провадження торговельної діяльності та правила торговельного обслуговування населення”;

7. Національні стандарти:

- ДСТУ 3862-99 “Громадське харчування. Терміни та визначення”;
- ДСТУ 30524-97 “Громадське харчування. Вимоги до виробничого персоналу”;
- ДСТУ 4281-2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація”;

8. Міждержавні стандарти:

- ГОСТ 30335-95 “Услуги населению. Термины и определения”;
- ГОСТ 30390-95 “Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия”;
- ГОСТ 30523-97 “Услуги общественного питания. Общие требования”;
- ГОСТ 30524-97 “Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу”;

9. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування. (Наказ Міністерства економіки України від 24.07.2002 р. №219, зареєстровані в Міністерстві юстиції 20 серпня 2002 р. за №680/6968).

Перелічені нормативні документи не є постійними. Вони змінюються з появою нових досягнень науково-технічного прогресу та передового досвіду не тільки України, а й інших країн.

Слово “сертифікація” в перекладі з латинської мови означає “зроблено правильно”. Для того, щоб переконатися, що послуга “надана правильно”, необхідно знати, яким вимогам вона повинна відповідати і яким чином можна засвідчити цю відповідність. Загальноприйнятим способом такого засвідчення є сертифікація відповідності.

Сертифікація – сукупність дій і процедур, що здійснюються з метою підтвердження того, що продукт або послуга відповідають певним стандартам чи технічним умовам.

Сертифікат відповідності – документ, який засвідчує, що товари та послуги відповідають стандарту на них.

Система сертифікації – система, яка має власні правила, процедури й управління для визначення сертифікаційної відповідності.

Сертифікація в Україні поділяється на обов’язкову та добровільну.

Залежно від того, хто її проводить, сертифікація буває трьох видів:

- самосертифікація, яку проводить само підприємство-виробник продукції чи послуг;
- сертифікація, яку здійснює споживач;
- сертифікація, яку здійснює третя сторона – спеціальна, незалежна від виробника і споживача організація (рис. 7. 1).

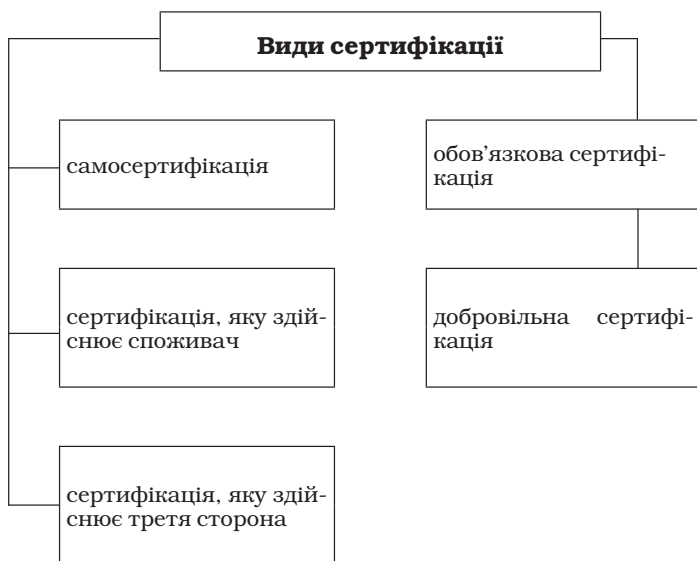


Рис. 7. 1. Види сертифікації

Найбільшою довірою у міжнародній і вітчизняній практиці користується сертифікація, яку здійснює третя сторона.

Загалом у систему сертифікації входять:

- центральний орган, який керує системою, здійснює нагляд за її діяльністю і може надавати право на проведення сертифікації іншим органам;
- правила і порядок проведення сертифікації;
- нормативні документи, на відповідність яким здійснюється сертифікація;

- процедури (схеми) сертифікації;
- порядок інспекційного контролю (рис. 7.2).

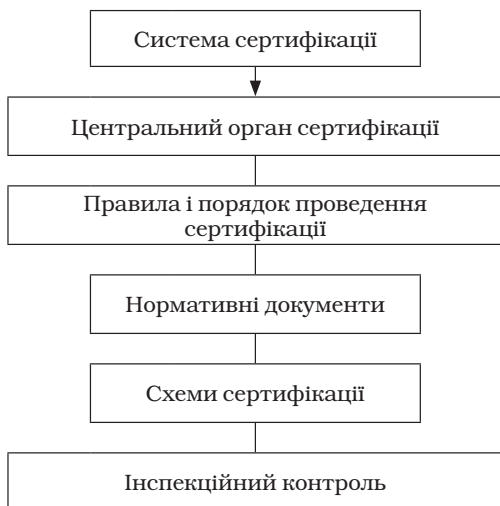


Рис. 7.2. Загальна схема сертифікації

Сертифікацію послуг здійснюють органи сертифікації, акредитовані в центральному органі. Системи сертифікації можуть діяти на національному, регіональному і міжнародному рівнях.

Обов'язкову сертифікацію послуг харчування здійснюють органи із сертифікації послуг харчування (далі – ОСПХ), акредитовані в установленому порядку на проведення обов'язкової сертифікації послуг харчування в Системі сертифікації УкрСЕПРО (далі – Система) і зареєстровані в Реєстрі Системи.

Об'єктами обов'язкової сертифікації в Системі є послуги харчування, результати послуг харчування, процес надання послуг харчування, системи якості.

Згідно з п. 3 Правил обов'язкової сертифікації послуг харчування, послуга громадського харчування – результат діяльності підприємств і громадян-підприємців із задоволення потреб споживача у харчуванні і проведенні дозвілля, а процес обслуговування –

сукупність операцій, виконуваних виконавцем послуги громадського харчування у разі безпосереднього контакту із споживачем послуг при реалізації кулінарної продукції і організації дозвілля.

Порядок проведення сертифікації послуг передбачає:

- подання заявки на сертифікацію;
- ухвалення рішення за заявкою;
- розробку методики перевірки;
- проведення сертифікаційної перевірки;
- видачу сертифікату відповідності і ліцензії на застосування знака відповідності, укладання договору на проведення інспекційного контролю за відповідністю;
- здійснення інспекційного контролю за відповідністю сертифікованої послуги вимогам нормативних документів.

Після того, як рішення проводити сертифікацію ухвалено, обирають схему сертифікації. Згідно з Правилами обов'язкової сертифікації послуг харчування, існує три схеми сертифікації (табл. 7.1).

Таблиця 7.1

Рекомендовані схеми сертифікації послуг харчування

Но- мер схе- ми	Обсте- ження процесу надання послуги	Атес- тація виробни- цтва	Серти- фікація системи якості	Вибіркова перевірка кулінарної продукції (ви- пробуван- ня результату послуги)	Технічний нагляд за стабільніс- тю надання сертифіко- ваної по- слуги
1	проводить- ся	не прово- диться	не прово- диться	проводиться	проводиться
2	не прово- диться	прово- диться	не прово- диться	проводиться	проводиться
3	не прово- диться	не прово- диться	прово- диться	проводиться	проводиться

Перша схема передбачає обстеження процесу надання послуги. За другою схемою проводиться атестація виробництва. При здійсненні сертифікації за третьою схемою виконується сертифі-

кація системи управління якістю. При проведенні сертифікації за будь-якою схемою обов'язково здійснюються вибіркова перевірка кулінарної продукції (випробування результату послуги) і технічний нагляд за стабільністю надання послуги після видачі сертифікату відповідності.

Схема сертифікації заявлених послуг харчування визначається виконавчою групою ОСПХ за узгодженням із заявником перед початком робіт з обов'язкової сертифікації послуг і залежить від виду надання послуги харчування, номенклатури і кількості виробленої кулінарної продукції, типу підприємства харчування та інших вихідних даних.

Сертифікат відповідності при сертифікації послуг харчування за схемою, що передбачає обстеження процесу надання послуги, має термін чинності до одного року. В передбачених випадках (у разі впровадження на підприємстві заходів з поліпшення якості) сертифікат відповідності може мати термін чинності до двох років.

Термін чинності сертифіката відповідності при сертифікації послуг харчування за схемою, що передбачає атестацію виробництва, встановлюється з урахуванням терміну чинності атестата виробництва і не повинен перевищувати трьох років.

Термін чинності сертифіката відповідності при сертифікації послуг харчування за схемою, що передбачає сертифікацію системи якості, встановлюється з урахуванням терміну чинності сертифіката системи якості і не повинен перевищувати п'яти років.

Усі схеми сертифікації послуг харчування передбачають перевірку наявності висновків органів санепідемнагляду, ветеринарних свідоцтв для продуктів тваринництва, карантинного дозволу на сировину і продукцію рослинного походження, пожежного нагляду щодо відповідності підприємства харчування санітарно-гігієнічним вимогам і вимогам протипожежної безпеки, а також наявність сертифікатів відповідності на харчові продукти й продовольчу сировину, що використовуються для виготовлення кулінарної продукції.

Для оцінки якості послуги харчування перевіряють дотримання вимог відносно:

- умов виробництва кулінарної продукції, зберігання, реалізації і організації споживання, в тому числі сировини і продовольчих товарів, що використовуються для виробництва

- кулінарної продукції;
- умов обслуговування;
- умов матеріально-технічного оснащення;
- рівня професійної підготовки і кваліфікації обслуговуючого персоналу.

Для випробування якості кулінарної продукції проводять органолептичну оцінку кулінарної продукції, контроль маркування, упаковки, транспортування і зберігання. За наслідками контролю складають протокол. У разі сумнівної якості контрольованої продукції представник ОСПХ передає відібрані зразки в акредитовану випробувальну лабораторію для проведення оцінки за фізико-хімічними і мікробіологічними показниками. Для випробувань відбирають зразки кулінарної продукції, які є найуразливішими з мікробіологічної точки зору або в технологічному процесі приготування яких передбачені ручні операції після проведення термічної обробки.

Відбір зразків кулінарної продукції для випробувань проводить представник ОСПХ у присутності представника заявника й оформляє актом відбору зразків. Акт оформлюють у трьох примірниках. Його підписують представник органу із сертифікації послуг, який проводив відбір, і представник заявника. Один примірник залишається у заявника, другий прямує до органу із сертифікації для зберігання, третій (разом із зразками для випробувань) – в акредитовану випробувальну лабораторію. Відібрані для випробувань зразки маркують і пломбують. Заявник за свої кошти оплачує відібрані зразки кулінарної продукції для випробувань в акредитованій випробувальній лабораторії.

Ідентифікацію кулінарної продукції (відібраних зразків), у тому числі імпортних, проводить представник ОСПХ при відборі зразків у присутності представника заявника.

Виконавча група ОСПХ на підставі позитивних результатів аналізу матеріалів випробувань з метою обов'язкової сертифікації, звіту про обстеження процесу надання послуги харчування або атестації виробництва, або сертифікації системи якості (відповідно до вибраної схеми сертифікації) готує сертифікат відповідності за однією з форм, визначених в Системі, і ухвалює рішення про термін чинності сертифіката, а також готує проект ліцензійної угоди із заявником (на право використання сертифіката відповідності і маркування супровідних документів знаком відповідності).

Оригінал сертифіката разом з ліцензійною угодою у триденний термін видається заявнику, копія виданого сертифіката з ліцензійною угодою зберігається ОСПХ у справі із сертифікації послуг харчування заявника. Другий примірник копії подається в Держспоживстандарт України. Не пізніше ніж за 3 місяці до завершення терміну чинності сертифіката відповідності заявник подає нову заявку в ОСПХ для проведення подальшої обов'язкової сертифікації.

Технічний нагляд за стабільністю надання сертифікованої послуги здійснює ОСПХ або, за його дорученням, інша організація з метою встановлення того, що послуга продовжує відповідати вимогам, на які вона була сертифікована.

Залежно від схеми сертифікації застосовують такі види технічного нагляду:

- проведення періодичних вибірових перевірок результату послуги (випробувань зразків кулінарної продукції), а також обстеження процесу надання послуги;
- проведення періодичних випробувань зразків кулінарної продукції, а також технічний нагляд за атестованим виробництвом заявника;
- проведення періодичних випробувань зразків кулінарної продукції, а також оцінку функціонування сертифікованої системи якості в заявника.

За провадження господарської діяльності без сертифіката відповідності до суб'єктів господарювання застосовуються фінансові санкції у формі штрафів у розмірах, передбачених законом.

Контрольні запитання і завдання

1. Дайте визначення терміна “якість послуги”.
2. Дайте визначення терміна “якість продукції”.
3. Назвіть основні показники якості продукції.
4. Як визначається інтегральний показник якості продукції?
5. Як здійснюється вхідний контроль якості сировини й товарів на підприємстві?
6. Які державні органи здійснюють контроль за якістю продукції в ресторанах?
7. Охарактеризуйте показники якості продукції при органо-

лептичному аналізі.

8. Вкажіть порядок відбору зразків продукції для лабораторного дослідження в ресторанах.
9. У чому полягає сутність стандартизації?
10. Які основні цілі і завдання стандартизації послуг харчування?
11. Які існують види стандартизації?
12. Що означає слово “сертифікація”?
13. Які організації можуть проводити сертифікацію?
14. Які існують види сертифікації?
15. Який порядок проведення сертифікації послуг харчування?
16. Скільки існує схем сертифікації послуг харчування?

СПИСОК

ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность. Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие. – М.: Аспект Пресс, 2006. – 320 с.
2. Аветисова А. А. Экономика предприятий питания: Учебное пособие. – Донецк: ДонГУЗТ, 2002. – 246 с.
3. Агафонова Л. Г., Агафонова О. С. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навчальний посібник – К.: Знання України, 2002. – 352 с.
4. Азар В., Туманов С. Экономика туристского рынка. – М., 1998.
5. Александрова А.Ю. Международный туризм: Учебное пособие. – М.: Аспект Пресс, 2001.
6. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: Навчальний посібник – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 280 с.
7. Архіпов В.В., Іванникова Т.В., Архіпова А.В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані: Навчальний посібник. – К.: Фірма “ІНКІОС”, Центр навчальної літератури, 2007. – 382 с.
8. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. – К.: ВИРА-Р; “Альтерпрес”, 2004. – 208 с.
9. Белошапка М.И. Технология ресторанного обслуживания: Учебное пособие. – М.: Изд. центр “Академия”, 2004. – 224 с.
10. Богдашева В.И. Бары и рестораны. Искусство обслуживания. [Сер. Учебники и учебные пособия]. – Ростов- н/Д: Феникс, 2001. – 352.
11. Бондаренко Г.А. Гостиничное и ресторанное хозяйство: Учебно-практическое пособие. – 2-е изд. - Минск: БГЭУ, 2001.
12. Борисова Ю.Н. и др. Менеджмент гостиничного и ресторанного обслуживания. – М.: РИБ “Турист”, 1997.
13. Бородин В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес: учет, налоги, маркетинг, менеджмент. – М.: Книжный мир, 2001. – 165 с.

14. *Браймер Р.* Основы управления в индустрии гостеприимства: Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 1995. – 325 с.
15. *Волощук Г.А., Ничипоренко А.В.* Особенности кухни народов мира. – К.: Реклама, 1990. – 128 с.
16. *Волков Ю.Ф.* Введение в гостиничный и туристический бизнес. [Сер. Учебники, учебные пособия]. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 352 с.
17. *Волков Ю.Ф.* Гостиничное и ресторанное дело, туризм: Учебное пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2004. – 248 с.
18. *Гибсон П.* Ресторанный бизнес. Как открыть й успешно управлять рестораном: Пер. с англ. – М.: Рос Консулей, 1999. – 272 с.
19. Гостиничный и туристический бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: ЭКМОС, 1999. – 352 с.
20. *Грабовський Ю.А., Скалій О.В., Скалій Т.В.* Спортивний туризм. Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2009. – 304 с.
21. Громадське харчування і туристична індустрія у ринкових умовах: Зб. наук. праць. – К., 2001. – 238 с.
22. Громадське харчування в умовах комерціалізації і приватизації. Зб. наук. праць. – К.: КДТЕУ, 1994.
23. *Джум Т.А., Ольшанская С.А.* Организация и технология питания туристов: Учебное пособие. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. – 320 с.
24. *Дурович А.П.* Маркетинг гостиниц и ресторанов. – М.: Новое знание, 2006.
25. *Ефимова О.П., Ефимова Н.А., Олефиренко Т.А.* Экономика гостиниц и ресторанов: Учебное пособие / Под ред. Н.И. Кабушкина. – 3-е изд. – М.: Новое знание, 2006. – 392 с.
26. *Захарченко М.Н.* Обслуживание в предприятиях общественного питания. – М.: Экономика, 1986.
27. *Зубар Н.М., Григорак М.Ю.* Логістика в ресторанному господарстві: Навчальний посібник – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 312 с.
28. *Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А.* Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник. – Минск: Новое знание, 2003. – 368 с.
29. *Карпенко В.Д., Рогова А.Л., Шкарупа В.Г., Положишинікова О.І., Пилипей М.І.* Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування: Навчальний посібник. – К.: НМЦ “Укоопосвіта”, 2003. – 248 с.

30. *Ковешніков В.С.* Використання закордонного досвіду організації громадського харчування: Навчальний посібник. – К.: КТЕІ, 1991.
31. *Кононихин С. В.* Организация гостиничного и ресторанного хозяйства: Учебное пособие – Донецк: ДИТБ, 2004. – 344 с.
32. *Кузнецова Н. М.* Основы экономики готельного та ресторанного господарства: Навчальний посібник – К.: Ін-т туризму ФП України, 1997. – 176 с.
33. *Лукашова Л.В.* Організація виставкової діяльності: Навчальний посібник. – К.: КНЕУ, 2009. – 372 с.
34. *Любіцева О. О.* Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти). – К.: Альтерпрес, 2002. – 436 с.
35. *Мальська М.П., Антонюк Н.В., Ганич Н.М.* Міжнародний туризм і сфера послуг: Підручник. – К.: Знання, 2008. – 661 с.
36. *Мальська М.П., Пандяк І.Г.* Готельний бізнес: теорія та практика: Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
37. *Мальська М.П., Худо В.В.* Туристичний бізнес: теорія та практика: Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 424 с.
38. *Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І.* Основы туристического бизнеса: Навчальний посібник. – Львів: Вид. центр ЛНУ, 2003. – 295 с.
39. *Малюк Л.П.* Сервісологія та сервісна діяльність: Навчальний посібник / Л.П. Малюк, О.М. Варапаєв, А.В. Ціолковська. – Х.: ХДУХТ, 2009. – 211 с.
40. *Маркова В.Д.* Маркетинг услуг. – М.: Финансы и статистика, 1996. – 128 с.
41. Менеджмент ресторанного господарства: Навчальний посібник / За ред. Г.Т. П'ятницької. – К.: КНТЕУ, 2008. – 374 с.
42. *Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О.* Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 344 с.
43. *Нечаюк Л.І., Телеш Н.О.* Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 348 с.
44. *Новоженев Ю.М., Сопина Л.Н.* Зарубежная кухня. – М.: Высш. школа, 1990. – 288 с.

45. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник / За ред. Н.О. П'ятницької. – 2-ге вид. перероб. і допов. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.
46. Организация обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания / И.Н. Фурс, Г.А. Дудка и др. – Минск: Белорусская ассоциация кулинаров, 1998. – 416 с.
47. Организация производства и обслуживания в общественном питании: Учебник / Под ред. М.И. Беляева. – М.: Экономика, 1986. – 302 с.
48. Организация работы предприятий общественного питания: Учебное пособие / Н.Н. Шаповалов, В.М. Платонов, В.И. Пивоваров, Б.А.Крымская. – М.: Экономика, 1990. – 272 с.
49. Організація туризму: Підручник / І.М. Писаревський, С.О.Погасій, М.М. Поколюдна та ін.; За ред І.М. Писаревського. – Х.: ХНАМГ, 2008. – 541 с.
50. *Оробейко Е.С., Шредер Н.Г.* Организация обслуживания: рестораны и бары: Учебное пособие. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006.
51. *Панова Л.А.* Обслуживание на предприятиях общественного питания. – М.: Дашков и К, 2003. – 304 с.
52. *Папирян Г.А.* Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны). – М.: Экономика, 2000. – 207 с.
53. *Пивоваров В.И., Шиманская А.Н.* Организация работы буфета: Учебное пособие. – М.: Высш. школа, 1988. – 104 с.
54. *Погодин К.* Кейтеринг. – М.: Издательский дом “Ресторанные ведомости”, 2009. – 160 с.
55. Послуги в Україні. Туризм. Готелі. Харчування. Законодавство. Стандартизація. Класифікація. Сертифікація. Нормативні документи: Довідник. – Львів: Леонорм, 1999. – 347 с.
56. *Прыжов И.Г.* История кабаков в России в связи с историей русского народа. – Казань, 1914. – 292 с.
57. *П'ятницька Г.Т., П'ятницька Н.О.* Менеджмент громадського харчування: Підручник. – К.: КНТЕУ, 2001. – 654 с.
58. *П'ятницька Г.Т.* Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна пере-

- орієнтація: Монографія. – К.: КНТЕУ, 2007. – 465 с.
59. Ресторанне господарство і туристична індустрія у ринкових умовах: Зб. наук. праць. – К.: КНТЕУ, 2003. – 303 с.
60. Рындач М.А. Основы туризма: Учебное пособие / Под ред. С.Н. Смоленского. – М.: Изд.-торг. корпорация “Дашков и К°”; Ростов н/Д: Наука-Спектр, 2012. – 204 с.
61. Розанова Т.П., Муртузалиева Т.В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма: Практикум. – М.: Изд.-торг. корпорация “Дашков и К°”, 2011. – 132 с.
62. Рутинський М. Й., Стецюк О. В. Суспільно-економічні тенденції розвитку мережі закладів громадського харчування як підсистеми туристичного комплексу Карпатського регіону України // Регіональна економіка. – 2006. – №4 (42). – С. 149–158.
63. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2012. – 432с.
64. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа: Довідник офіціанта. – Львів: Афіша. 2005. – 336 с.
65. Сватулюк О.Р. Організаційні форми управління громадським харчуванням у системі споживчої кооперації України // Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку: Вісник ДУ “Львівська політехніка”. – 2000. – № 384. – С. 309–314.
66. Смирнов І.Г. Логістика в ресторанному бізнесі як складник логістики туризму // Географія та туризм. – 2010. – Вип. 8. – С. 149–167.
67. Стаценко В.В. Главная технология успеха ресторанного бизнеса. – Херсон: Олди-плюс, 2002. – 550 с.
68. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / О.А. Агеева, Д.Н. Акуленок, Н.М. Васильев, Ю.Л. Васянин. – М.: ТанDEM, Экмос, 2001. – 400 с.
69. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебник: Пер. с англ. – М.: Юнити, 1999. – 463 с.
70. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебник: Пер. с англ. – 2-е изд. – М.: Юнити-Дана, 2002. – 607 с.
71. Усов В.В. Организация обслуживания в ресторанах: Практическое пособие. – М.: Высшая школа, 1990. – 208 с.

72. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Изд. центр “Академия”, 2002. – 415 с.
73. Управление рестораном: Практическое пособие / Дж. Джеймс, Д. Болдуин; пер. с англ. Т.В. Процько, Д.А. Соколова, ДМ. Короткова, Е.О. Залуцкой. – М.: ТК Велби, Проспект, 2006.
74. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие. – М.: “Дашков и К°”, 2009. – 248 с.
75. Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие. – М.: ПРИОР, 2000.
76. Шаповалов Н.Н., Крымская Б.А. Организация работы общественного питания: Учебное пособие. – М.: Экономика, 1990.
77. Школа І. М. та ін. Менеджмент туристичної індустрії: Навчальний посібник. – Чернівці: ЧТЕІ КНЕУ, 2003. – 662 с.
78. Шумило Г.І. Технологія приготування їжі: Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2008. – 506 с.
79. Dominik P. Zasady i organizacja ywienia w turystyce. – Warszawa: Almamer, 2011. – 188 s.
80. www.zakon.rada.gov.ua
81. www.restaurator.ru.
82. www.ukrbiz.net
83. www.ih-ra.com
84. www.hotrec.org

Хронологічна таблиця розвитку закладів ресторанного господарства

1700 рр.	згадки про перші заклади харчування – таверни у законах Хамурапі
40-ві роки до н. е.	ідея першого в історії “ланчу ділової людини”, що належить римському трактирнику Секвію Локату
117 – 138 рр.	заснування Академії кулінарного мистецтва римських кухарів
1282 р.	заснування гільдії трактирників Флоренції (Італія)
XII – XIII ст.	постоялі, або гостинні, двори з’являються на території Київської Русі
1375 р.	головний кухар французького короля Карла V Гійом Тірель написав першу кулінарну книгу
1530 р.	відкриття першої кав’ярні в Дамаску
1553 р.	в Парижі був відкритий заклад харчування “Тур д’Аржан”, який упродовж двох століть залишався унікальним і за своїми характеристиками відповідав тризірковим ресторанам сучасного Мішленівського конкурсу
1652 р.	відкриття першої кав’ярні у Англії. Її назва “Університет пенні”, тому що пенні тут брали і за вхід і за каву
1672 р.	відкриття першої кав’ярні в Парижі
1672 р.	відкриття першої кав’ярні в Кам’янці-Подільському
1802 р.	відкриття першої кав’ярні у Львові, яка розташовувалась на Площі Ринок 23
1829 р.	відкриття “Віденської кав’ярні” у Львові – однієї з найдавніших і найулюбленіших у місті
1831 р.	відкриття ресторану “Дельмоніко” у Нью-Йорку
1834 р.	відкриття першої робітничої їдальні у Нью-Йорку
1848 р.	створення класифікації ресторанів Нью-Йорка за розрядами
1849 р.	у Франції з’являються перші шкільні їдальні

ДОДАТОК А.

80-ті рр. XIX ст.	створення “Атласу” – одного з кращих ресторанів Львова
1876 – 1890 рр.	створення “Будинків Харвея” при залізничних вокзалах, що славилися смачними обідами із семи страв і ввічливими офіціантами, які обслуговували швидко й якісно
1898 р.	А. Ескоф'є, який працював шеф-кухарем у лондонському готелі “Савой” запровадив там бригадний підряд на кухні
1900 р.	перший випуск червоного гіда Мішлена – одного з найвідоміших і найвпливовіших ресторанних рейтингів
20-ті роки XX ст.	у США з'являються пересувні ресторани та мережі закусочних
1927 р.	в США відкрито першу закусочну, де проїжджих обслуговували в автомобілях
1929 р.	вийшла книга О.М. Франко “1-ша Українська загально-практична кухня”
1940 р.	брати Дік і Мак Макдональди засновали компанію ресторанного обслуговування
1982 р.	заснування Конфедерації національних асоціацій готелів і ресторанів у Європейському співтоваристві створення компанії “Альянс” – першої в Україні мережі ресторанів, яку згодом було перейменовано у “Козирну карту”
1992 р.	поблизу станції метро “Лук'янівська” у Києві відкрився перший в Україні ресторан “МакДональдз”
24 травня 1997 р.	зареєстровано Асоціацію кулінарів України
14 серпня 1997 р.	відкриття першого ресторану швидкого обслуговування торгової марки “Піца Челентано” у Львові
1998 р.	
2004 р.	відкриття першого ресторану вільного руху “Фрі-фло” в Одесі
2007 р.	засновано мережу концептуальних авторських ресторанів і напрямів у Львові “!ФЕСТ”

Додаток Б

Національні особливості харчування в різних країнах світу

УКРАЇНА

Україна здавна славиться своєю багатою кухнею. Борщі і пампушки, паляниці і галушки, вареники і ковбаси, печення і напої з фруктів і меду відомі далеко за межами України. Національна кулінарія налічує сотні рецептів. Деякі страви мають багатовікову історію, як, наприклад, український борщ. Для більшості страв характерні складний набір компонентів, а також комбінування декількох способів теплової обробки продуктів (смаження, варіння, тушкування, запікання), що зумовлюють неповторні смакові якості, аромат і соковитість страв української кухні.

Такі страви української кулінарії, як борщ і вереники, увійшли до меню міжнародної кухні.

Українська національна кухня сформувалася в основному до початку XVIII ст., а остаточно – на початок XIX ст. Вона спиралася на елементи кулінарної культури, які вже склалися в кожній з регіональних частин України. Незважаючи на величезну територію, відмінності природних умов та історичного розвитку окремих її частин українська кухня є цілісною як за добром харчової сировини, так і за принципами їх кулінарної обробки. Водночас українська кухня запозичила деякі технологічні прийоми не лише німецької та угорської кухонь, а й татарської та турецької, по-своєму видозмінивши їх (наприклад, пасерування овочів). Пельменеподібна страва турецької кухні “дюшвара” перетворилося на українські вареники. З німецької кухні було запозичене дроблення продуктів, що знайшло своє вираження в українських січениках (котлетоподібних стравах з фаршу).

Харчова сировина добиралася для української кухні за контрастом із східними кухнями. Так українці почали культивувати вживання свинячого сала: як у сирому вигляді (із цибулею, часником, хрінном, огірками), так і печеним, смаженим, вареним, а також у вигляді заправок. Водночас вживання яловичини було незначним, оскільки воли в Україні слугували тягловою худобою. З м'ясних

продуктів споживається насамперед, свинина, потім – яловичина і птиця. М'ясо споживається в різному вигляді, але найчастіше – смажене і тушковане. Зі свинини готували печеню й душенину, голубці, холодець, ковбик.

Популярності набули такі страви, як печеня по-домашньому, українські битки, шпигована часником і салом буженина, тушкова-вана з капустою і салом свинина, крученики, завиванці, фарширована птиця. Особливо смачні страви з м'яса, що готуються в порційних горщиках. М'ясо часто використовується для приготування перших страв. Серед них спарведливо чільне місце посідає борщ, рецептура якого налічує близько 30 варіантів (полтавський, волинський, чернігівський, галицький, львівський, селянський, дніпровський та ін.).

Здавна важливе місце в харчуванні українців посідає риба. Їхні улюблені страви: карась, запечений у сметані; щука тушкована з хроном; короп, тушкований з цибулею в сметані; судак, запечений із грибами і раками; рибні крученики; короп, фарширований грибами і гречаною кашею, та ін.

Українській кухні властиве використання великої кількості яєць і для приготування самостійних страв, і як додатків у борошняні та яечно-фруктові страви.

Найпоширенішими стравами в Україні є ті, що готуються з рослинних складників. Загалом щоденну їжу можна розділити на дві групи: страви з рослин і страви з продуктів тваринного походження. Перші, своєю чергою поділяються на страви з зернових і овочеві, другі – на м'ясні, молочні й рибні. Серед рослинних страв переважають страви з зернових. Найдавніші за походженням каші. Їх виготовляли з проса (пшоняна, яглярна), гречки, кукурудзи (кулеша), ячменю, вівса, пшениці. Із цих же крупів варили й рідкі страви: пшоняний куліш, ячний крупник та ін. Поширеними були кашоподібні страви з борошна різних злаків: гречана лемішка, пшенична або житня соломаха, кукурудзяна мамалига, вівсяне толокно.

Однією з найдавніших українських страв є кисіль, зокрема вівсяний.

Характерним для української кулінарії є розмаїття борошняних виробів. Улюбленим видом тіста є прісне. Національними стравами є вироби з простого бездріжджового тіста: вареники, галушки, млинці, налисники, крученики, шуліки, лемішки, гречаники, коржі, вергуни, стовбці.

Із печених страв найбільше цінувався хліб. Також пекли перепічки, пампушки, книші, пироги з різними начинками. Ці вироби, як і хліб, пекли з житнього борошна, рідше – з пшеничного. Робили також гречані стовбці, пампушки, гречаники. Із пшоняного і кукурудзяного борошна готували малаї.

Українській кухні притаманні овочеві страви. Найпопулярнішою серед них був борщ. Найпоширенішим був борщ з капустою й квашеним буряком, морквою, цибулею. У XIX ст. до борщу почали додавати картоплю. На півдні і сході борщ готували з квасолею. Поширеною овочевою стравою був капустняк із квашеної капусти з пшеном.

Рідкі овочеві страви, у які додавали борошно, крупи, рибу, м'ясо, називали юшками, або супами. Найпоширеніший з них – картопляний суп.

Багато споживали й гарбузів (гарбузова каша, печений гарбуз, гарбузова начинка для пирогів).

Особливе місце в українській кухні посідала картопля. З неї готували багато простих і поживних страв: тушкована, печена, смажена, варена у різних видах, оладки й деруни, коми й кльоцки.

Широко представлені в українській кухні солодкі страви, для готування яких використовуються фрукти, мед, мак, горіхи тощо. До традиційних українських солодких страв можна віднести всілякі бабки, вергуни, сирники, маківники. Переважно для випічки використовується піскове тісто.

Із фруктів і ягід робили начинки до пирогів, вареників, використовували їх для узварів, їли свіжими.

З прянощів і приправ використовуються переважно цибуля, часник, кріп, кмин, аніс, м'ята, любисток, чабер, червоний перець, чебрець.

З напоїв для української кухні характерні молочні, особливою популярністю користується пряжене молоко та ряжанка. З напоїв домашнього виробництва найпоширенішими були узвари з сушенини й свіжих фруктів чи ягід, варенуха, кваси: хлібний – з сухарів, фруктовий – із дичок – сирівець, а також борошняний (ціберей). В Україні замість чаю заварювали листя суниці, цвіт липи та звіробоя, пелюстки шипшини та троянд, гілочки сливи, смородини. Проте з часом вживання чаю зросло і в наш час набуло значного поширення. І чай і кава давно стали повсякденністю на усій території України.

З алкогольних напоїв поширені хмельний мед і пиво, наливки, горілка, вина, міцні настоянки. Багато рецептів алкогольних напоїв відомі українцям з давніх давен. Із великого розмаїття легендарних українських горілок особливо вирізняється медова горілка з перцем, в якій поєдналися суперечливі смаки, що втілюють багатогранність і непередбачуваність самого життя: гіркість перцю, медовий смак і запашний аромат диких трав. Не забуті калганівка, спотикач, медовуха, самогон.

Віднедавна стравам української кухні стали створювати меморіали та музеї. Наприклад, пам'ятник варенику встановлено в Черкасах, галушці – у Полтаві. Музей сала відкрито у Львові. Безліч кафе та ресторанів користується українським меню як своєю фірмовою “фішкою”.

АВСТРАЛІЯ ТА ОКЕАНІЯ

Кухня Австралії та Океанії – одна з найбільш “строкатих” і екзотичних у світі. На її розвиток вплинули переселенці з усього світу. Ґрунтуючись на англійських традиціях, вона увібрала в себе безліч кулінарних пристрастей азійської кухні, об'єднавши традиції Сходу і Заходу з особливостями національної кулінарії, завдяки тому стала однією з найкращих і найрізноманітніших кухонь світу.

Головна роль в місцевій кухні відведена м'ясним продуктам, причому не важливо, чи це традиційна яловичина, свинина тчи ягнятина, м'ясо кенгуру, крокодила, страуса ему чи опосума. Жителі материка й островів вживають багато риби і морепродуктів, які зазвичай запікають на вугіллі, обертаючи товстим шаром трави. На вугіллі готується і традиційна їжа аборигенів – буш такер.

Основним гарніром і компонентом багатьох страв є рис. Для готування страв австралійці використовують тропічні фрукти: ін'ям, таро, папайю, банани, ананаси. Найпоширеніші з овочів – помідори.

У кожному з регіонів Австралії є свої коронні страви: в Сіднеї це устриці, в Тасманії – сьомга, на Коффін Бей – морські гребінці. Найявність в Австралії та Океанії безлічі видів екзотичних тварин, яких не зустрінеш більше в жодному куточку світу, зробило цю кухню по-справжньому революційною. Тільки тут можна спробувати губи акули, блакитних крабів, прісноводних устриць, і, звичайно

ж, традиційні стейки з кенгуру.

З австралійських страв відомі веджемайт (солений пастоподібний продукт на основі пивних дріжджів), кенгурятина, м'ясо крокодила, м'ясний пиріг, курчата Мельбурн, десерт Павлова (торт-безе зі свіжими фруктами), ламінгтон (тістечко з бісквіту, полите шоколадною глазуррю).

Австралійці люблять чай. П'ють також каву, молоко, фруктову воду, пиво. Прохолодні напої виготовляють з фруктових соків з додаванням лимона, листя м'яти та імбиру. Дуже популярні молочні коктейлі й морозиво.

Австралія відома своїми чудовими винами. Австралійське вино не поступається якстю кращим європейським сортам. Основна частина виноградників розташована в південно-західній частині країни.

АВСТРІЯ

Національна кухня австрійців водночас проста й вишукана. У XV ст. віденську кухню вважали найкращою в Європі. У кухні відчувається італійський і німецький вплив, у тірольській кухні – сильний вплив Італії, в Зальцбургу – Німеччини, а загалом кухня має багато спільного з кухнями східної Європи: Угорщини, Чехії, Словаччини. Також відчувається вплив Туреччини, особливо віденська культура споживання кави. Головна австрійська м'ясна страва – відомий віденський шніцель – засмажений у сугарях великий шматок м'якої телятини, що неодмінно покриває край тарілки, подається з овочевими салатами. Інші символи віденської кухні – бакхун (смажена курка); кайзершмаррн (кайзерівський омлет); тафельшпіц (відварена яловичина з хрінном та яблуком); філе форелі; касноккен (локшина з сиром) і сирний суп; короп по-сербськи; в'ялена шинка; гусяча печінка. Безліч страв готується з квашеної капусти, наприклад кротспатцн (галушки з квашеною капустою), печеня хоарнейстнидей і багато гарнірів. В Австрії також печуть дуже смачний хліб, який, на відміну від інших країн Європи, є обов'язковим на столі. Серед солодких страв відомі апфельштрудель (яблучний штрудель); шоколадний торт “захер”; гугельхупф (ромовий пиріг); зальцбургер ноккерльн (солодке суфле); арме ріттер (запечений у яйці білий хліб з повидлом і

цукром); маріленкнедль (абрикосові галушки); палачінкен (віденські млинці); торти і тістечка.

АЗЕРБАЙДЖАН

Азербайджанську кухню вважають однією з найсамобутніших у світі. Вона заснована на вікових традиціях народів, що населяють цю країну. Визначальною особливістю місцевої кухні вважається повсюдне застосування баранини, величезної кількості спецій, зелені, овочів і фруктів (в тому числі сушених), курдючного жиру, великої кількості страв з кислого молока і зелені. Цікаво, що в різних районах країни навіть такі традиційні страви, як шашлик або плов, готують по-своєму.

Особливістю азербайджанської кухні є використання баранини для приготування різних страв.

Азербайджанська кухня відома розмаїттям овочів у всіх видах, зокрема, зелені, баклажанів, солодкого перцю, зеленої квасолі. Салати зі свіжих овочів майже завжди є на столі, причому овочі зазвичай ріжуть дуже дрібно, щедро приправляючи зеленню, кисломолочними продуктами, олією і різними соусами. Популярні “кюкю” (суміш з різних видів зелені та овочів, збита з яйцем і обсмажена), “фісінджан” з квасолі, мариновані і фаршировані помідори і перець, шашлик з картоплі, шашлик з баклажанів, чихиртма з баклажанів, салат з редису та овочів, страви з відвареної квасолі з зеленню і волоськими горіхами, а також численні овочеві гарніри.

Як добавки до багатьох страв використовуються “абгора” (сік незрілого винограду); “азгіл-шараб” (екстракт з мушмули); “альбухари” (сушена слива особливого сорту); “гора” (незрілий виноград); “дошаб” (уварений сік винограду); “наршараб” (гранатовий сік); “кизил-ахат” (сушені плоди кизилу); “сумах” (шкірка плодів чагарнику сімейства сумахових) та інші досить незвичні інгредієнти.

Місцеві супи настільки густі і наваристі, що часто повноцінно замінюють на столі другу страву. Серед них шорба (суп з рису, гороху і фруктів на м'ясному бульйоні); бульйон із зеленню і шафраном або гранатом; довга (своєрідна страва з кисломолочних продуктів, рису та борошна з різними добавками – м'ясом, горохом, зеленню); умах (цибульний суп з найдрібнішими кульками тіста); хамраші (суп з квасолею та локшиною); суджук (солодкий суп з борошна або

крохмалю з горіхами, маслом і шафраном) і гюрза (бульйон з вареними відкритими пельменями з баранини з курдюком і цибулею).

Візитна картка азербайджанської кухні – традиційний плов, якого налічують десятки різновидів: “каурма плов” (з тушкованою бараниною); “плов сабза каурма” (з тушкованою бараниною і зеленню); “тоюг плов” (з куркою); “ширин плов” (з сухофруктами); “сюдлю плов” (молочний); “парча-дошам” (зі шматочками обсмаженої баранини); “шюйуд-плов” (з омлетом і кропом); “майвя-плов” (з тушкованими фруктами); “шашандаз-плов” (з яєчнею) і т. д. Інша національна страва країни - шашлики (по-карські, з осетрини, люля-кебаб, тава-кебаб, шам-кебаб, джуджа-кебаб та ін.) Не менш популярні “долмаси” (долма – своєрідні голубці з виноградного листя, капусти, цавлю, перцю і навіть фруктів з м'ясом та іншими начинками); десятки видів коурми (бое-коурма, нар-коурма, турш-коурма, собза-коурма); кюфта; джиз-биз (баранячі кишки, обсмажені з лівером і картоплею); обрішта (смажене м'ясо курки в кизилловому соусі); тава-ці (смажена баранина з овочами), азмя (обсмажений зі спеціями фарш з печінки); соютма (холодна відварна баранина з помідорами і зеленню); дюшбара (своєрідні маленькі пельмені, відварені в кістковому бульйоні); кутаб (смажені пироги з м'ясом або зеленню); дюшпара (маленькі м'ясні кульки в тісті) і т. д. До багатьох м'ясних страв подають овечий сир, сир і кисломолочні продукти.

У кулінарії Азербайджану є чимало своєрідних за смаком солодоців, які поділяються на три підгрупи: борошняні, карамелеподібні і цукеркоподібні. Вони містять мак, горіхи, мигдаль, кунжут, імбир, кардамон, ванілін та ін. До борошняних виробів відносять шекербуру, пахлаву, шекер-чурек, кураб'є, мутаї.

Інше призначення мають щербети. На відміну від таджицьких і середньоазійських, азербайджанські щербети - прохолодні напої, вони також відіграють роль напою, який супроводжує плови. Як основний компонент у них, крім фруктових та ягідних соків, використовуються настої і дистилати ароматичних частин рослин – насіння, бруньок, а фруктова основа складається з соків кислих фруктів і ягід.

АРГЕНТИНА

Аргентинська кухня відзначається значним впливом кухні європейської. Вона поєднує ознаки італійської, іспанської, індіанської, африканської та креольської кухонь. За технологією приготування страв аргентинська кухня дуже нагадує кавказьку. Тут споживають багато м'яса, особливо яловичини. У країні виробляють багато сирів: як європейських, так і місцевих (тафі, тандія, кесіло). Національний напій – мате виготовляють з листя дерева плекс. Його п'ють за столом з будь-якого привиду.

Кухня Аргентини має регіональні особливості. Північний захід зберіг доіспанські традиції. Традиційними стравами північного заходу є емпанадас і локро, а також кукурудзяний пиріг Тамань та умітас, запечені у кукурудзяному листі. Північно-східна зона відзначена значним впливом індіанців гуарані. Тут традиційними стравами є чіпа з маніоку, юки, сиру, яець, сала та солі, мбеху на основі маніоку та соку юки, бульйон ревіро, парагвайський суп. У їжу вживають аса до – запечене на камінні м'ясо капібари, кайманів, корів. Центральний регіон зазнав значного впливу європейської культури, особливо італійців та іспанців. Від традиційної кухні гаучо зараз майже нічого не залишилося, окрім асадо, дульсе де лече, локро, мате, млинців, пиріжків і рисової каші з молоком. У цій частині Аргентини найбільше вживають м'ясо (особливо яловичину) у вигляді асадо, відбивних по-міланськи, ескалопів, біфів, чурраско (м'ясо, підсмажене на вугіллі).

Атлантичне узбережжя дає змогу насолоджуватися розмаїттям і величезною кількістю продуктів моря: креветок, ракоподібних, кальмарів, восьминогів, устриць, мідій, океанічної риби, які використовують для приготування асадо, паштетів і касуели.

Найвідоміші десерти в аргентинській кухні – це дульсе-де-лече, виготовлене з молока та цукру, схоже на карамель; альфакори – пиріг, начинений дульсе-де-лече і политий шоколадом, і флан – щось на зразок пудинга, политого дульсе-де-лече. Інший десерт – товстий шматок сиру з шматочком желе з айви або з батату.

БІЛОРУСЬ

Білоруська кухня, з одного боку, зберігає близькість до кухонь росіян, українців, поляків, а з іншого – зазнала впливу кухонь литовців і латишів. Крім того, кулінарне мистецтво має відмінності в східній і західній частинах Білорусії. Особливістю харчування білорусів є вживання картоплі. Із неї готують багато самостійних страв: картопляні крокети, картопля по-селянськи, деруни, картопляні зрази, картопляники, картопляна драчена, картопля відварна з різними приправами, бабка із картоплі, картопляні пиріжки та ін. Страви із тушкованої картоплі називають сушанкою, або смажениками. Картопля також є основним гарніром до м'яса і риби.

З усіх видів м'яса найбільш вживаною є свинина, особливо сало, яке їдять слабосоленим, обов'язково зі шкуркою. Підсмажене, воно слугує приправою до різних картопляних і борошняних страв.

Популярні також яловичина, птиця, дичина.

Люблять білоруси і різноманітні ячні страви, молочні каші, борошняні вироби (пиріг зі свіжими грибами, перепеча, дзяд).

Широко використовуються ягоди і фрукти. Із яблук, груш, слив, вишень, суниць, полуниць, брусниць варять киселі та компоти.

Приправи і спеції вживаються помірно, тому страви не є гострими.

Із напоїв надається перевага чаю та каві.

Білоруси переважно використовують різні види темного борошна – житнього, ячмінного, вівсяного, гречаного, горохового, причому для приготування хліба частіше житнє, а для інших борошняних виробів – вівсяне.

БОЛГАРІЯ

Страви болгарської кухні подібні до стравми вірменської і грузинської кухонь. Особливо близькі до болгарських такі страви, як харчо, шашлик, люля-кебаб, бастурма, чахохбілі. Минуле панування в Болгарії Османської імперії також вплинуло на болгарську кухню. Болгари люблять страви з овочів, баранини, кислого молока, овечий і козячий сири, страви з риби та морепродуктів, пряні трави.

Від турків у болгар залишилася також традиція готувати їжу на решітках відкритих вогнищ типу мангал (їхня загальна назва в Болгарії – скара). Так готують кебапчета, шашлики з баранини, кебаб, філе курчат, відбивні котлети, зрази, фаршировані солодким перцем, страви з дичини.

Серед традиційних болгарських страв – чорба (квасолевий суп); таратор (холодний літній суп з огірків, кислого молока); шопський салат; кашкавал (овечий сир); пастарма (в'ялене козяче м'ясо); гювеч (тушкована баранина з овочами); кебаб (телятина в томатному соусі); баниця (листовий пиріг з бринзою).

Особливістю болгарських страв є гострі приправи, соковите м'ясо, багато овочів і пікантний присмак. Одна з основних ознак – одночасна теплова обробка продуктів на слабкому вогні. Це дає змогу зберегти поживні властивості, домогтися приємного аромату страв, оригінальних смакових поєднань. Приправи звичайно додаються в помірних кількостях, їхнє призначення – відтінити основні смакові якості страви.

БРАЗИЛІЯ

У Бразилії, як і в Аргентині, скотарство є основною галуззю господарства. Тут розводять свиней, овець, кіз і птицю, що дає можливість готувати різноманітні страви з цих продуктів.

У Бразилії готують страви з м'яса мавпи, крокодила і, навіть, водяної змії. На Амазонці вживають у їжу черепаший жир та яйця. Окрім того, бразильці споживають багато овочів, а також рис, кокосові горіхи, горіх кажу. Як правило, бразильські страви дуже гострі, оскільки кухарі люблять додавати багато спецій і приправ. У Бразилії вирощують багато цукрової тростини, цукор якої використовується для виготовлення солодких страв і кондитерських виробів.

Серед типових бразильських страв відомі фейжоада (готується з чорної квасолі, сушеного м'яса, копченої ковбаси, свинини, часнику, перцю); фарофа (смажене борошно маніоку); басалхау (страви з сушеної риби); ватапа (страва з молюсків); сарапетеу (свиняча печінка або серце зі свіжою кров'ю з помідорами, перцем і цибулею); каруру (солені креветки з гострим соусом). З напоїв популярні мате, кашаса (горілка з цукрового очерету), гуарана (прохолоджувальний напій з плоду гуарани).

Бразилія посідає одне з чільних місць за виробництвом какао, тому тут його багато споживають у вигляді напою та як шоколад. Ця країна також є світовим виробником кавових зерен. Тому кава споживається в будь-яку пору дня з будь-якої нагоди.

ВЕЛИКА БРИТАНІЯ

Англійська кухня зберегла до сьогодні багато традиційних страв. Основу їх становлять м'ясо, риба, овочі, крупи. Для неї характерне доволі консервативність у способі приготування страв – майже без використання соусів і гострих спецій.

Кухня Великої Британії характеризується розмаїттям холодних закусок, найпопулярнішими серед яких є рибна гастрономія та сендвічі. Супи подають рідко. З перших страв поширені бульйони, супи-пюре. Використовують практично всі види м'яса: яловичину, телятину, баранину, свинину. Улюблені національні страви – ростбіф і біфштекс. До м'яса подають різні соуси, маринади, найчастіше – томатний соус і пікулі, на гарнір – картопля чи овочі.

Значне місце в харчуванні англійців займають різні пудинги. Їх готують як другі (м'ясні, круп'яні й овочеві) і як треті страви (солодкі фруктові пудинги).

В англійській національній кухні чимало традиційних святкових страв, серед яких найпопулярніший різдвяний плумпудинг. Готується він із сала, хлібних крихт, борошна, ізюму, цукру, яєць і різних прянощів. Перед подачею цей пудинг обливають ромом, підпалюють і палаючим ставлять на стіл. Традиційними святковими стравами є також фарширована індичка з овочевим гарніром, святковий торт та ін.

З напоїв в Англії найбільше поширення отримав чай. Його п'ють і за сніданком, і після обіду, і ввечері. Чай звичайно п'ють солодким, з молоком. Кава розповсюджена значно менше.

З хмільних напоїв особливо популярне пиво – чорний ель і портер, а також віскі, джін, бренді, ром, портвейн.

ВІРМЕНІЯ

Вірменська кухня – одна з найдавніших кухонь в Азії і найдавніша в Закавказзі. Не тільки на території самої Вірменії, а й в інших країнах світу, де оселилися вірмени, вірменська кухня зберегла свої типові ознаки.

Традиційність вірменської кулінарії проявляється у використанні стародавньої кухонної техніки, в технології готування страв, в складі харчової сировини, в збереженні смакової гами і в типі улюблених страв.

Хліб – лаваш, у формі довгої і тонкої смуги випеченого тіста, що легко згортається, завдовжки близько метра, дотепер випікають у тонірах - глиняних заритих у землю печах циліндричної форми..

У вірменській кухні можна зустріти надзвичайно маловживане в інших кухнях поєднання в одній страві різних видів м'яса. Причому, одна з найдавніших страв – арганак – поєднання курячого та оленячого м'яса, зварених у курячому бульйоні. Звичайно ж, жоден святковий стіл не обходиться без долми – м'ясного фаршу з рисом і пряною зеленню, загорнутих у виноградне листя.

Чималу роль у харчуванні вірменів відіграють овочі й фрукти. Їх уживають сирими, сушеними, квашеними та маринованими; крім того, вони слугують обов'язковими компонентами супів і других страв. При цьому не тільки овочі, а й фрукти (айва, алича, лимон, гранат, ізюм, курага) широко використовуються в процесі готування м'яса і риби, що додає їм (особливо рибним стравам) своєрідного смаку. У м'ясні вірменські супи разом з картоплею і цибулею часто кладуть яблука, айву, курагу, волоські горіхи; у рибні – кизил; у грибні – аличу, чорнослив, ізюм. Самостійні овочеві страви у Вірменії готують рідше, їх основу становлять баклажани, гарбуз чи бобові (горох, сочевиця, квасоля), до яких додають інші овочеві і фруктові компоненти, прянощі, молоко чи олію. Овочевий раціон доповнюється травами (їх використовується близько трьохсот) і прянощами, серед яких улюблені — чорний перець, кінза, м'ята, естрагон, чебрець і, звичайно ж, часник і цибуля, а для кондитерських виробів – кориця, кардамон, гвоздика, почасти шафран і ваніль.

У вірменській кухні широко використовується форель. Як правило, технологія приготування вірменських рибних страв – це при-

пускання, за якого максимально зберігається ніжна консистенція риби.

Серед типових вірменських страв – відомі хорова (шашлик); кофта (ніжні кульки з битого парного м'яса); долма (малесенькі голубці, начинені м'ясним фаршем, рисом і пряною зеленню, у молодому виноградному листі, з обов'язковим додаванням яблук, айви, баклажанів та перцю); пахлава (медова випічка з горіховою начинкою); алани (висушені персики, начинені горіховою крихтою із цукровим піском); суджу (солодкі сухі ковбаски); дошаб (ароматний сироп з виноградного соку темно-вишневого кольору, що має лікувальні властивості).

ГРУЗІЯ

Грузинська кухня своїми рецептами і філософією приготування страв спирається на контраст пряного і гострого. Широко використовуються овочі, і як самостійні страви, і як доповнення до м'ясних страв. За історико-географічними особливостями грузинська кухня поділяється на кухні Західної та Східної Грузії, що зумовлено не лише різними природними умовами цих двох великих регіонів, а й турецьким впливом на кухню Західної Грузії та іранським – на кухню Східної Грузії. Як наслідок встановилась різниця у використанні деяких основних продуктів (хлібних, м'ясних), і, частково, в характері улюбленої ароматично-смакової гами – різниця, що збереглася і дотепер.

Так, у Західній Грузії вживають хліб та особливі балабушки з кукурудзяного борошна – “мчаді”, тоді як у Східній Грузії надають перевагу пшеничному хлібові. В деяких частинах Західної Грузії замість хліба використовують чумизу (вид проса), з якої варять подібну до каші масу — “гомі”. Її вживають замість хліба з супами, м'ясними та овочевими стравами. У Східній Грузії нарівні з основним для грузинів м'ясом – яловичиною, їдять також баранину, вживають доволі багато тваринних жирів, тоді як у Західній Грузії надають перевагу домашній птиці.

Грузинська кухня відрізняється великою кількістю всіляких прянощів, приправ, соусів. Соуси готують винятково з рослинної сировини, а специфічною ознакою грузинської кухні є їх вживання як самостійної закуски з хлібом. Грузинський стіл також немисли-

мий без горіхів, які використовуються практично скрізь: кладуть у супи, салати, гарячі другі страви, кондитерські вироби.

Серед типових грузинських страв – бастурма (в'ялена яловича вирізка); лобіо (червона квасоля із зеленню); саціві (холодна страва з вареної курки в соусі саціві); гомі (каша з кукурудзяного борошна і води); гуда (баранячий сир, приготований у мішечках); купати (обсмажені ковбаски з свинячого фаршу); курча “табака” (смажена у жирі під пресом тушка курчати); мужужі (холодний густий суп із субпродуктів); мчаді (кукурудзяний коржик); мцваді (шашлик з волового м'яса); ткемалі (кислуватий соус, який виготовляється зі слив і приправлений рубаною зеленню); харчо (гострий суп з яловичини); хачапурі (ватрушки з сиром); хаш (гарячий густий суп з свіжих яловичих гомілок, рубця і сичуга); хашлама (варене м'ясо з приправами); хінкалі (пельмені з бараниною або яловичиною і свининою); чанахі (картопля тушкована в горщику з бараниною і баклажанами); чахохбілі (обсмажені і тушковані у вині шматочки птиці); чурчхела (солодкі ковбаски з волоського горіху).

ГРЕЦІЯ

Грецька кухня має давні традиції, і смаки змінюються відповідно до сезону, а також залежно від географії. За кулінарними уподобаннями Грецію можна поділити на північну, м'ясоїдну, частину та південну – вегетаріанську.

Найхарактерніші і найдавніші елементи грецької кухні – оливкова олія, овочі і трави та грецьке вино; типові інгредієнти – баранина і свинина, маслини, сир, баклажани, томати і йогурти. У деяких стравах використовують традиційне грецьке тісто філо. Греки дуже люблять страви з овочів. Найпоширенішими стравами є страви з кабачків, артишоків, томатів, бобових, гарбузів, дині, цибулі, солодкого та гіркого перцю, зелених стручків бобових рослин. Полюбляють салати з варених овочів. Для приготування національних страв часто використовують виноградне листя. Його маринують, наповнюють фаршем і поливають соусом, до складу якого входять яйця та лимонний сік. У десертах переважають горіхи і мед.

Серед спецій греки переважно вживають орегано, м'яту, часник, цибулю, кріп і лаврове листя. Серед традиційно грецьких на-

поїв – вино рецина, міцні напої — метакса, узо, а також винайдене в середині XX ст. у Салоніках фрапе.

Відомими стравами грецької кухні є баклава (десерт, випічка, у якій шари тіста чергуються з шарами горіхів); гірос (м'ясо, приготоване на спеціальному рожні); грецький йогурт і на його основі приготована закуска дзадзикі, із додаванням зелені, огірка та часнику; долма (виноградне листя, начинене яловичиною та рисом); колокіта (цукіні, начинене курячим філе з томатним соусом); мусака (запіканка з баклажанів і баранини, з соусом і сиром); сувлакі (шашлик з ягнятини або свинини); пастітсіо (макарони в сметанному соусі); скордалія (соус з подрібненого часнику, волоського горіха, мигдалю, картопляного пюре і розтовчених сухарів).

ДАНІЯ

Данська кухня близька до кухонь Скандинавії і Північної Німеччини і традиційно є ситною та калорійною. У харчуванні данців риба домінує. Найбільшим попитом користуються оселедці та тріска, їх готують у вигляді закусок, перших і других страв, смажать, запікають, відварюють.

Для приготування страв у великій кількості використовується свинний шпик.

З перших страв у Данії подають суп, найчастіше – міцний м'ясний бульйон з м'ясними фрикадельками або м'ясними галушками. Із других страв найпопулярніша смажена свинина із брюссельською капустою або з яблуками й чорносливом. Не менш популярна й свиняча печінка із хрусткою смаженою цибулею. У данських гарячих стравах часто використовують цукор, популярна також злегка карамелізована картопля.

Гарячі страви данці споживають один раз на день, основу денного раціону становлять холодні закуски та бутерброди.

У Данії налічується понад 700 видів бутербродів – від традиційного хліба з маслом до складних багатоповерхових бутербродів-веж. Такі бутерброди їдять, знімаючи шар за шаром.

На десерт переважно подають кисіль або желе з вершками “рюдгрюд мед фльоде”, червоний пудинг “бонд्योंгіьо мед сльор” і різного роду випічку.

Кави у всіх скандинавських країнах споживають набагато більше, ніж у Центральній Європі. З алкогольних напоїв вживають горілку й пиво. Горілка має в Данії давню традицію. Перші згадки про цей напій за назвою аква віта ("вода життя") датовані XVI ст. Правда, тоді йшлося про ароматизований алкоголь, що застосовувався як універсальний засіб майже від всіх хвороб.

ЄГИПЕТ

Національна кухня Єгипту вважається дуже "складною". Для неї характерне використання рису, бобів, баранини, козятини, птиці та яєць. Достойно представлені сири (типу бринзи) і молочнокислі продукти. Їх приправляють олією та сіллю, перцем, цибулею та часником, а також ароматною зеленню, наприклад кмином, кропом або м'ятою. У прибережних районах готують багато страв з риби. Свинину не споживають. Кухня півдня Єгипту тяжіє до північноафриканської і є гострішою, ніж північна, але ні одна, ні друга не надто гострі.

Більшість сучасних єгиптян – вегетаріанці, тому сніданок, обід і вечеря багатьох єгиптян складаються з коржів або оладок, бобів і овочевих фрикадельок.

Поширені фініки і великі солодкі лимони. З солодоців подають мененас (булочки з начинкою з фініків, мигдалю, фісташок і кориці); фатір (млинці з різноманітною начинкою); ум-алі (листокове тісто розірване на дрібні шматочки, змішане з мигдалем, родзинками, тертим кокосом, покрите вершками). Основним гарячим напоєм є чай.

ЕСТОНІЯ

Естонська кухня зберегла свої специфічні національні ознаки. Такі народні страви, як, кама, приготовлена з борошна жита, гороху, пшениці та ячменю, яка вживається з молоком чи кисляком, гороховий суп з перловою крупою, кров'яна ковбаса з брусничним варенням, запечена свинина з цибулевим соусом і маринованим гарбузом, естонський чорний хліб і маринована тюлька користуються в Естонії великою популярністю. Тут не бояться поєднувати

молоко з горохом чи рибою. При цьому співвідношення і технологія приготування страв роблять їх безпечними для шлунка.

Більшість страв готують без пряних добавок і приправ. Смакова гама естонської кухні виразнопрісна, її смак м'який, ніжний, стриманий, природний, її основний аромат – молочний, переважний навіть у рибних і солодких стравах. У харчуванні естонців переважають холодний стіл, молочні й м'ясні супи, кашоподібні овочево-зернові страви, риба у всіх видах і ситні (завжди з борошном, крупами й крохмалем) солодкі страви.

З усіх прибалтійських кухонь естонська є найбільш рибною. При цьому є відмінності у використанні риби в приморських і причудських районах Естонії. Камбалу, салаку, балтійського оселедця, сирть, вугра використовують у приморських частинах країни. На сході Естонії, біля Чудського озера і у внутрішніх районах, біля Виртс'ярва, рибні страви готують зі снетків, ряпушки, йоржів і щуки. Як правило, рибно-молочні і рибно-овочеві супи варять з риби з білим безкістковим філе, переважно з камбали, тріски, сига.

У рибних стравах естонської кухні використовується відносно мало цибулі, що є незамінним компонентом у всякій іншій рибній кулінарії. Це пояснюється нелюбов'ю естонців до пряної сировини, небажанням “загострювати” гаму рибних страв. До риби як пряність частіше додають ніжний і м'який кріп, а не гостру цибулю.

ІЗРАЇЛЬ

Ізраїльська кухня є частиною середземноморської. У ній використовується велика велика кількість овочів і фруктів, оливкової олії, риби, зелені та бобових. Водночас ізраїльська кухня різноманітніша. Поєднання європейської та арабської культур в Ізраїлі вплинуло на смакові звички і кухню ізраїльтян. На ізраїльську кухню впливає також іудаїзм з чіткими законами кашруту. Кашрут принципово розділяє всі харчові продукти на м'ясні, молочні та нейтральні. Сумісне вживання молочної та м'ясної їжі суворо заборонено правилами кашруту. Після вживання м'ясної їжі повинно минути не менше 6 годин, перш ніж можна буде вживати молочну, а після прийому молочної м'ясо можна їсти через півгодини. Риба є нейтральною, тобто продуктом, який можна вживати як з м'ясними, так і з молочними продуктами. До нейтральних нале-

жать також продукти рослинного походження та яйця кошерних птахів. Деякі види риби, що не мають луски (сом, осетер, акула, вугор та інші), їсти не можна. Відповідно, осетрова (чорна) ікра – не кошерна, на відміну від червоної.

В ізраїльській кухні поєднуються страви ашкеназьської та сефардської кухонь. Ашкеназі — нащадки вихідців із середньовічної Німеччини і східно-європейських країн принесли в ізраїльську кухню безліч традиційних страв, таких як гефілте фіш (фарширована риба); курячий бульйон, печінковий паштет, форшмак (закуска з рубленого м'яса або оселедця); мацебрай (закуска з маци); кугель (лапша з гусячим жиром, залита збитими яйцями); цимес (солодке овочеве рагу з різними інгредієнтами) та ін. Ашкеназська традиційна випічка, така як бейгл (випічка з попередньо завареного дріжджового тіста), або хоменташ (пиріжки з маком), теж стали невід'ємною частиною ізраїльської кухні.

Сефардські євреї — вихідці з Іспанії, Португалії і Північної Африки принесли в ізраїльську кухню такі популярні страви, як кускус і мафрум (картопля, фарширована меленим м'ясом). В Ізраїлі популярні й інші страви сефардської кухні: шакшука (яйця з помідорами, цибулею і болгарським перцем); храйме (риба під гострим соусом); джахнун і малауах (страви з борошна, маргарину та цукру); кубе і самбусак (тісто, фаршироване м'ясом або сиром). Сефардська кухня використовує багато спецій і зелені.

Східна (арабська і турецька) кухня теж вплинули на ізраїльську кухню, зокрема, з неї запозичені хумус (закуска з нутового пюре). Великим попитом в Ізраїлі користується східний фастфуд: шаурма і фалафель (невеликі котлетки з меленого нуту); винайдена в Ізраїлі "Єрусалимська суміш" (меурав ієрушалмі) – страва з чотирьох видів курячого м'яса, і пиріжки з листкового тіста – бурекас.

Ізраїль – країна емігрантів, тут кожна сім'я перебуває під впливом традицій тієї країни, з якої вони прибули.

Однак низка характерних ознак кухня ізраїльтян зберігає, незважаючи на те, що цей народ багато століть був розкиданий поміж іншими народами. Важливе місце в харчуванні євреїв займає риба та страви з неї, вона є обов'язковою суботньою стравою. Національними стравами є фарширований короп, щука, сазан, лящ, тушковані з овочами.

Готуючи страви з яловичини кулінари використовують топлений жир – овечий або гусячий. Гусячим жиром заправляють холодні закуски з свіжих огірків, редьки, яєць тощо. .

Бульйони готують м'ясокісткові (м'ясо подають на другу страву), а також з птиці, подають з такими гарнірами, як кльоцки, пельмені. Супи варять картопляні, з бобових, молочні, а також холодні борщі.

З других овочевих страв люблять тушковану моркву (цимес), тушковану картоплю з сухофруктами, картопляні оладки, бурякову запіканку. М'ясні страви готують як з натурального, так і з січеного м'яса.

ІНДІЯ

Індійську кухню вважають однією з найстаріших, найбагатших і найрізноманітніших у світі. Основу індійської кухні становлять різноманітні овочі “сабджі”, риба, рис, борошняні вироби, а також молочні продукти.

У кожному регіоні Індії є свої кулінарні особливості. На півночі Індії багато страв середньоазійського походження, поширені страви з баранини, а вживання в їжу м'яса корови, як і взагалі великої рогатої худоби, суворо заборонено релігійними законами і стародавніми звичаями, яких дотримуються навіть мусульмани. Особливістю північної кухні є використання пшениці і топленого масла. Страви щедро приправляють спеціями, горіхами і шафраном. Саме з північних районів походять тандурі і кебаб, також популярні такі страви як гуштаба (гострі тефтелі в йогурті); біріяні (курка з рисом в апельсиновому соусі). Що далі на південь, то кухня Індії стає різноманітнішою – тут їдять м'ясо кіз і курей, засмажене на олії. Основним інгредієнтом південноіндійської кухні є кокос. Багато жителів регіону є послідовними вегетаріанцями: вони не їдять цибулю і часник, а також помідори і буряк, що мають колір крові. Основу їхньої їжі становить солодкий перець, фініки, чечевиця і рис.

На сході Індії кухня багата на рибу. Традиційно її смажать на кокосовій олії. В кухні західного узбережжя також широкий вибір риби і морепродуктів. На південному заході Індії ростуть кокоси, фініки, банани. Також тут споживають багато рису, фруктів, риби і страви тут гостріші.

Трапеза складається з закусок, найчастіше – із салату, головної страви, паст і неперевершеної випічки – чапаті, яку їдять з овочами та рисом. Традиційно корінні індуси готують наїдки у спеціальній глиняній печі – тандурі. Спеції в індійській кухні додаються не тільки до різноманітних страв і солодощів, а й у напої.

Традиційну індійську їжу їдять пальцями, правою рукою відламуючи шматочок чапаті і набираючи на нього рис з овочами або м'ясом. Під час їжі індійці не п'ють алкоголю, а лише воду з льодом або йогурт. У деяких штатах, таких як Таміл Наду і Гуджарті потрібен спеціальний дозвіл на купівлю алкоголю. Цікавим є алкогольний напій фені з соку кокосової пальми і плодів кеш'ю, який традиційно подають на весіллях та інших урочистостях.

Популярний в Індії чай, який зазвичай п'ють з гарячим молоком або спеціями.

До найпоширеніших в Індії страв належить дал (суп з подрібленої чечевиці); дхай (йогурт з карі); шахі панір (свіжий м'який сир, зварений з вершками і картоплею).

Відомими індійськими стравами є чікен тика (замариноване у кефірі й запечене в тандурі м'ясо курки); тандурі алу (картопля, фарширована сухофруктами та сиром, прянощами); мург шахазада (курачі стегенця в горіхово-цибулевому соусі).

Справжню славу індійській кухні принесли солодкі страви: разгула (сирні кульки в трояндовому сиропі); гулабджамун (мигдалеві кульки в меді); барфі (кульки з сухого молока, просякнуті медом і приготовлені у фритюрі); кульфі (морозиво з кардамоном, фісташками і шафраном).

Завершувати трапезу, жують пан – листя бетелю, в які загорнуті зернята анісу і кардамону – для покращення травлення.

ІСПАНІЯ

Для іспанської кухні характерним є те, що в ній можна змішати все, що ми не звикли змішувати: рибу, морські продукти, котлети та копчені ковбаси, овочі, картоплю, а також перець, помідори тощо. Іншою характерною ознакою є використання у великих кількостях різноманітних прянощів та ароматичних трав. Для виготовлення соусів використовують часник, подрібнені соснові голки, цибулю, мигдаль, червоний перець, жовтий шафран.

В іспанській кухні дуже мало молочних продуктів. Незалежно від регіону, їжу готують на оливковій олії. Вершкове масло для приготування їжі не використовується. Іншими загальними ознаками іспанської кухні є вживання яєчних десертів і винятково білого пшеничного хліба.

Популярні різноманітні закуски “на один зуб” – тапас. Це можуть бути традиційні оливки, тонкі скибочки шинки або морських рачків, засмажені в клярі. Тапас запивають червоним вином або хересом. Дещо більшими є закуски пінчос (пінчо) – невеликі бутерброди, які подають з рибою та овочами. Ще більша закуска раціонес – теж бутерброди, але більші за розміром і асортиментом. Ще більшу порцію мають платос комбінадос, які поєднують декілька продуктів (крокети, салат, яєшня, телятина). Згідно з іспанським звичаєм, перед їжею подаються смажені мигдальні горішки, зелені сирі оливки, хлібобулочні вироби, а також томатний і часниковий соус.

У всій країні надзвичайно популярні тортильї – млинці, які подаються як холодними, так і гарячими.

Кожен регіон Іспанії має свої кулінарні традиції. На узбережжі популярні страви з морепродуктів і риби. Основні інгредієнти гірських районів – м'ясо ягнят, сир і бобові (особливо квасоля). В центрі Іспанії переважають овочі і м'ясо (телятина, свинина, птиця).

Сучасна іспанська кухня різноманітна, своєрідна і неповторна. Її визначальними елементами – суто іспанськими стравами – є хамон і паелья. Зазвичай іспанці спочатку їдять хамон, а потім – паелью. Паелья, або паейя – страва найчастіше з рису або маленьких макаронних ріжок з доданням шафрану та оливкової олії. Паелья може бути рибною або м'ясною, з морських продуктів або м'яса птиці, рідше – змішаною.

З інших типових страв відомі асурійська фабада (густий суп з квасолі або нуту з додаванням шинки і ковбасок); бутіфара (свиняча ковбаса, яку подають з картоплею фрі або з овочами, інколи – з яйцем чи омлетом); гаспачо (холодний суп з помідорів); зарсуела (страва з крабів, креветок, восьминогів і білої риби в соусі приготованому на вині і коньяку); тортіїя – омлети з картоплею та іншими овочами); чорісос (пряні свинячі ковбаски).

ІТАЛІЯ

Італійська кухня здавна конкурує з французькою, вона визнана в Європі і в світі, однак має свої специфічні ознаки та особливості. Італійська кухня характеризується, зокрема, великою кількістю свіжих продуктів середземноморського регіону, що помітно відрізняє оригінальну італійську кухню від спроб її імітації в усьому світі.

Єдиної італійської кухні як такої не існує: кожна з двадцяти областей Італії славиться власними кулінарними традиціями. Та все ж одна гастрономічна пристрасть об'єднує мільйони жителів Апеннінського півострова — це, звичайно ж, макарони. Досить сказати, що 90% вирощуваної в Італії пшениці йде на виробництво макаронів. Страв з них більше тисячі; всі вони мають загальну назву “паста”. У кожного кухаря (як у будь-якої господині) з десяток власних рецептів. “Пасту” з усілякими соусами на основі томатів, сиру, м'яса, зелені, грибів і часнику подають як першу страву. Вечеря переважно починається з супу “мінестроне”, незмінною складовою якого, знову ж таки, є макарони. Потується він із семи інгредієнтів – семи типів овочів, семи типів м'яса і семи видів приправ, що за легендою символізують сім чеснот кардинала.

Попри поширене твердження про те, що Італія – батьківщина пасти та піци, тут можна спробувати ще й багато інших страв. З м'ясних страв відомі теляче філе із шинкою і шавлією, бичачий хвіст, приготований з великою кількістю селери, тушкований у вині з овочами телячий потрух, а також квасоля зі шпиком.

Популярні серед італійців равіолі – невеликі квадратні вареники з гострою начинкою, причому не обов'язково м'ясною, а часто сирною. Макарони й равіолі подають з томатним соусом і тертим сиром. Різото — одна з найпопулярніших італійських страв. Його можна готувати з рибою, з гарбузом чи пепероні, з луганега (сосисками) чи з жабами, у будь-якому випадку вийде вишукана страва.

Особливу роль в італійській кухні відіграють закуски – антипасто.

Італійські сири – неодмінний елемент італійської трапези. В Італії виробляється близько 400 сортів сиру, найпопулярніші – моцарела, горгонзола і пармезан.

Італійці дуже люблять морозиво, якого існує безліч видів. Серед інших десертів відомі пане тоне (крутий кекс із дріжджового тіста, що печеться в циліндричній формі); тірамісу (десерт з сиром

маскарпоне та какао); каннолі (вафельна хрустка трубочка з сиром маскарпоне).

КАЗАХСТАН

Казахська кухня здавна видізнялася своєрідною технологією. Особливість життєвого укладу казахського народу наклала відбиток на способи приготування їжі. У традиційній казахській кухні перевага завжди надавалася варінню. Саме цей процес дає змогу одержувати м'які й ніжні смакові відтінки м'яса, додає йому соковитості та аромату.

Багато уваги приділялася заготівлі і тривалому зберіганню продуктів. Під час забою худоби частину м'яса солили, в'ялили, іноді – коптили. Делікатесні вироби готували переважно з кінського м'яса: кази (сирокопчена ковбаса з реберної частини); шужик (сирокопчена ковбаса з м'якого м'яса); сур-ет (в'ялене м'ясо); жая (копчений жир з підгрівної частини ший коня); карта (готують із знежиреної прямої кишки товстого відділу кишечника) тощо.

Казахи рідко готують супи. Особливістю казахської кухні є використання субпродуктів (легенів, печінки, нирок, мозку, язика), які вважають досить цінними (нирки для казахів – найцінніша частина м'яса).

Національним видом м'яса у казахів є конина. З неї готують такі страви як кази, карта, шужук та ін. Назви більшості м'ясних страв пов'язані не зі складом сировини чи способом приготування, а з назвою частин, на які розділяється кінська туша: кабирга (ребро), жанбаз (тазова частина), тос (грудинка), бас (голова), тіл (язик) та ін.

Широко використовувалися молоко і молочні продукти. Перевага надавалася кисломолочній продукції, оскільки її простіше і легше було зберігати за умов кочового життя. Хліб найчастіше випікався у формі коржів, присмачених цибулею або черемшою.

З печених виробів найбільшою популярністю користувалися і користуються баурсаки (шматочки дріжджового тіста, обсмажені в олії). З напоїв завжди улюбленими були кумис (заквашене кобиляче молоко), шубат (заквашене верблюже молоко) та айран (кисле молоко, розведене водою), особливе місце посідав чай.

Дастархан (місце трапези у народів Центральної Азії) казахів має свою давню історію, традиції і властиві тільки казахському народу специфіку й особливості, самобутнє мистецтво організації прийому й обслуговування гостей.

Насамперед гостю подають кумис, шубат чи айран, потім – чай з молоком або вершками. Чай розливають тільки дівчата і молоді жінки. До чаю подають баурсаки (шматочки дріжджового тіста, обсмажені в рослинній олії), вершкове масло, варення, сухі і свіжі фрукти, горіхи, печиво, солодоці.

Потім подають закуски з конини або баранини – кази, шужик, жал, жая, сурет, карта. На столі обов'язково повинні бути коржі з пшеничного борошна.

М'ясо – основа більшості страв, саме м'ясні продукти прикрашають будь-який дастархан. За кількістю м'ясних страв судять про багатство і розмаїтість святкового столу.

Прикрасою будь-якого дастархану і найулюбленішою стравою казахів вважається м'ясо по-казахськи: на велике круглий чи овальний таріль укладають сочні (коржики з тонкого тіста), на них – великі необроблені шматки відвареної конини чи баранини, потім – нарізану кільцями і припущену у бульйоні цибулю, прикрашають зеленню кропу, петрушки і кінзи.

Ароматне м'ясо їдять з тонко розкачаними і відвареними шматочками тіста. Прекрасним доповненням до страви служить насичений ароматний м'ясний бульйон – сорпа, що зазвичай подається в піалах. Наприкінці трапези подають кумис, а після нього – знову чай.

КАНАДА

Вважають, що національної страви в Канаді немає, оскільки це багатонаціональна країна. Головною складовою канадської кухні є квебекська кухня, оскільки рецепти французьких кулінарів історично і географічно ближчі до Канади. У Квебеку готують французький цибулевий суп, пиріжки з м'ясом і картоплю фрі під соусом, запечену з сиром. Це – найбільший виробник кленового сиру.

Серед повсякденних страв канадців багато – з натурального м'яса: біфштекси, ростбіфи, лангети. Перші страви включають

супи-пюре з гарбуза, цвітної капусти, томатів і бульйони з грінками, локшиною, зеленою квасолею та зеленню. Канадці дуже люблять солені та мариновані овочі, свіжі фрукти та салати, холодне м'ясо, паштет з печінки, фаршировані яйця. Для приготування закусок використовують майонез і салатні заправки. Для овочевих страв використовують гарбуз, коричневий біб, квасолі.

Найпопулярнішим є суп з гарбуза, панірована картопля, філе брошет (обсмажені на шампурі шматочки вирізки, бекону, шампінйонів і цибулі).

КИТАЙ

Китайська кухня славиться у світі і вважається однією з трьох основних кухонь (поряд з французькою і турецькою). Своєрідні кулінарні традиції є невід'ємною складовою китайської культури.

Китайська кухня поділяється на кілька основних груп, кожна з яких має свої особливості: сичуаньську, шаньдунську, гуандунську та шанхайську. Диференціація відбулася історично за географічним принципом. Відмінності цих кухонь зумовлені з традиціями і культурою кожного регіону.

Сичуаньська кухня славиться своєю гостротою. Набір продуктів, з яких готують сичуанські кухарі, не дуже багатий, проте з них готується велика кількість страв. Кажуть, що, харчуючись тричі на день 365 днів на рік, тут можна не зустріти страви, що повторюється.

Гуандунська (кантонська) кухня здебільшого складається з прісних страв. Найвідоміша страва цієї кухні – суп. Мешканці регіону надзвичайно любляють супи, але зазвичай для приготування справжнього супу потрібно 4-5 годин. Близкість до моря сприяє тому, що в гуандунському меню багато страв з морських продуктів.

У шанхайській кухні переважають солодкі страви. Для цієї кухні характерна делкатність обробки продуктів.

Шаньдунська кухня – кухня північного Китаю. Від усіх інших вона відрізняється солоними і жирними стравами. Широко відома “Пекінська качка” походить з шаньдунської кухні. Страви тут вживають з великих чашок або користуються глибокими тарілками. Страви шаньдунської кухні гарні на вигляд, а на колір обов'язково

яскраві. Їдять дерев'яними або бамбуковими паличками. Якщо використовують ложки, то обов'язково порцелянові, такого ж кольору, як тарілки і чашки, з якими вони подаються.

Процес приготування страв займає мінімум часу. При цьому застосовують п'ять способів обробки продуктів: тушкування, легке тушкування з шпиком і спеціями, обсмажування до напівготовності, обсмажування в олії, смаження. Такий поширений спосіб, як варіння, в Китаї використовують рідко. Кухар нарізає продукти невеликими шматочками, які зручно класти до рота, оскільки китайці вважають непристойним розрізати їжу ножем на тарілці. Власне тому ножі при сервіруванні не використовують взагалі. Етикет допускає лише маленькі серветки-рушники, які заздалегідь підігрівають над парою. На початку трапези подають зелений чай у піалах (без цукру і молока), а суп – в самому кінці обіду. Перші страви їдять маленькою порцеляною ложечкою з короткою ручкою.

У китайській кухні використовують рис, овочі, рибу, морських безхребетних тварин, водорості, птицю, молоді пагони бамбука, вироби з борошна та ін. Молочні продукти і молоко китайці в їжу майже не вживають. М'ясо, головню свинина, вживається в невеликих кількостях. Мало використовуються в китайській кулінарії сир, ковбасні вироби, шинка, чорний хліб, кондитерські вироби, кава, какао, мінеральна вода. Китайська їжа немислима без бобових і продуктів з них: соєвої олії, соєвого молока, сиру із сої (існують сотні рецептів страв зі свіжого, сушеного, маринованого соєвого сиру), гострого темно-коричневого рідкого соусу і негустої солоної пасти із соєвих бобів. Бобові культури – основне джерело білка в їжі китайців, що заміняє м'ясо, споживання якого обмежене. Секрет китайської кухні полягає в застосуванні великої кількості різноманітних приправ. Вони повинні підсилювати смак продуктів і одночасно приглушувати небажані запахи. Як приправи використовуються соєвий соус, оцет, сіль, імбир, меліса і мед.

КУБА

Кубинська кухня складається, переважно, зі страв іспанської кухні, хоча в ній є чимало національних страв. На формування кубинської кухні вплинули не тільки звичаї, а й народності, які з давніх-давен населяли Кубу.

У межах країни існують деякі регіональні відмінності щодо приготування страв. Наприклад, у Сантьяго-де-Куба і східній частині острова готують більш пряну й гостру їжу. У центральній і західній частинах країни популярні кокосовий горіх і шоколад, а для приготування страв використовується тільки кокосова олія та кокосове молоко.

Кубинці мають два види супів – “потaxe” й “axiako”. Перший готується з квасолею та горохом, а другий – з кубинськими овочами. Найулюбленіша національна страва кубинського народу — лечон асадо (смажене молоде порося) з гарніром арос конгрі та смаженими бананами.

Національною кубинською стравою також вважається риба, при приготуванні якої використовуються лимон, оцет, часник, цибуля, перець. У ресторанах та кафе можна скуштувати ракоподібних і молюсків. Їх називають марікос.

Кубинці полюбляють м'ясні страви з баранини, кролятини, курки, гуски, а також дичини. Надають перевагу курятині і свинині. Із зернових перевага надається чорним бобам, рису і кукурудзі.

На Кубі вживають багато фруктів: манго, гуава, ананаси, банани. Особливість кубинської кухні полягає ще й у тому, що їжа приправляється соусами. Ймовірно, найпопулярніші соуси на Кубі — сальса кріолла (з томатів, цибулі, перцю, часнику, олії) і мойо (з часнику, помідорів і перцю). Надзвичайно багатий вибір фруктів не міг не наштовхнути місцевих кухарів на приготування фруктових соусів, наприклад з манго і папаї.

До кожної страви у величезній кількості подаються фрукти, які можуть бути і самостійною стравою. Варто згадати про знаменитий кубинський ром (“Гавана клаб”, “Анейхо”, “Гуаябіта дель Пінар”), а також коктейлі на основі рому – “мохіто і “дайкірі”. Кава по-кубинськи дуже міцна і солодка.

ЛАТВІЯ

Основу латвійської національної кухні становлять: борошно, крупи, горох, боби, картопля, овочі, а також молоко і молочні продукти. З м'ясних продуктів найбільше споживають свинину, рідше – яловичину, телятину, птицю.

Латвійський стіл фактично на 70-75% складається з холодних страв: бурякового та інших салатів, м'ясної і рибної закусок, яєць, сирів і кисломолочних продуктів (кисле молоко, м'який сир, сметана). Яйця є компонентами майже всіх холодних закусок, м'ясних паштетів, рибних страв, овочевих запіканок, сирів.

Для латвійського столу характерна велика кількість рибних страв, більшість із яких вживають як холодні закуски. Особливо широко використовують солений і маринований оселедець, копчену рибу (вугор, салака). Рибу споживають також смажену та тушковану.

Латиші люблять не стільки свіже, як копчене м'ясо і сало. Перевагу надають свинині, хоча вживають також яловичину, баранину, птицю. Основним гарніром до м'ясних страв є картопля, частіше – смажена, рідше – відварна. Широко використовують бобові (горох, квасолю).

Серед національних страв відомі аукшта зупа (холодний буряковий суп), цибулевий клопс (біфштекс під особливим цибульним соусом), сірий горох зі шпиком, збиті вершки і хлібний суп, свіжі рибні делікатеси: балтійський лосось смажений, солоний і копчений, мінога і копчена тріскова печінка, снетки і вугрі, салака й оселедець.

З напоїв у латишів найпопулярніші чорна кава, пиво. Влітку вживають збитень. З алкогольних напоїв найвідоміший "Ризький чорний бальзам" – старовинний латвійський напій з фруктовим ароматом і гіркуватим присмаком.

ЛИТВА

Традиційну основу харчування литовців складають зернові, картопля, овочі, м'ясо, молочні продукти. З овочів найпопулярнішою є картопля. Її відварюють, подають зі сметаною, сиром і молоком, використовують для приготування картопляних оладок, кльоцків, целелінів, використовують як начинку для ведерай. Також запікають різноманітні запіканки з тертої сирі і вареної картоплі з різними начинками. Випікають так звану запіканку "Кугеліс" із сирі тертої картоплі, додаючи кип'ячене молоко, підсмажене сало. Одна з литовських національних страв – целеліни. Їх готують з тертої картоплі і зазвичай наповнюють м'ясом. Іноді як начинку використовують домашній сир або гриби.

Популярні м'ясні супи з капусти і червоний борщ. Серед м'ясних продуктів найвживанішою є свинина, рідше – баранина, яловичина і телятина. Популярна кров'яна ковбаса і зрази.

Відомі рулети з натуральної свинини та яловичини, а також із січеного м'яса та птиці, субпродуктів. Їх готують з різними фаршами — із яєць, ізюму, чорносливу, хрону, моркви та інших овочів. Здавна Литва славилася м'ясними виробами – окістами, ковбасами, шин кою, а також м'ясними копченостями. Коптять не лише м'ясо, а й птицю (качка, гуска), рибу.

Із популярних національних страв можна ще назвати ведерай – добре очищені товсті кишки свині, начинені тертою сирого картоплею або крупою з жиром.

Люблять тут молочні продукти: молоко, сметану, масло, м'який сир, тверді сири, які ви готовляють з м'якого сиру, сушений сир із тмином. Широке визнання отримали молочні супи з крупами, макаронними виробами, овочами, кльоцками з віджатої картопляної маси.

У шані у литовців кондитерські вироби, компоти, киселі, збиті вершки. Відомий оригінальний торт Шакотіс, який готують за особливою технологією на рожні над вогнем. Улюблені напої – чорна кава, квас, пиво, різноманітні настоянки. З усіма стравами вони вживають запашний житній хліб із тмином, білий – мало і рідко.

МАРОККО

На кухню Марокко вплинули багато культур, включаючи арабську, єврейську і французьку.

Страви марокканської кухні готують повільно й акуратно, їх приправляючи спеціями (переважно дуже сильно) і свіжими травами. М'ясні страви часто приправляють сухофруктами чи свіжими фруктами. Свинину мароканці не споживають. До найпопулярніших національних страв належать таджин з м'ясом і айвою, баранина з фініками, курагою чи чорносливом і баранина з кедровими горішками та родзинками.

На початку обіду часто подають чашу з гарячою водою з легким ароматом троянди для миття рук. Іноді спочатку подають суп: харіра (з баранини з коріандром й бобами) і чорба (ледь пряний курячий бульйон).

Також на початку трапези подають запечене м'ясо, переважно баранину. Кускус подають наприкінці обіду. Це – одна з основних страв марокканської кухні. Цю страву завжди подають гарячою і вважають універсальним гарніром. Її можна подавати як до м'яса, з овочами і з медом, сиропом чи солодким соусом. Під час обіду по колу передають домашній хліб ксра з маленькими вазочками солі і кмину.

Завершують обід сезонні фрукти і солодкі пиріжки з начинками, включаючи мед, горіхи, корицю, кунжут і насіння фенхеля. Подають солодкий м'ятний чай, що готується з зеленого чаю зі свіжою м'ятою і великою кількістю цукру.

МЕКСИКА

Мексиканська кухня досить своєрідна. Від кухонь інших країн Центральної Америки її відрізняє використання великої кількості прянощів і соусів.

Основою багатьох мексиканських страв є кукурудза – смажена і варена, у вигляді борошна і як напій, з майонезом або тертим сиром, з м'ясом і молотим перцем. Окрім кукурудзи, вживають авокадо, боби, кабачки, солодку та звичайну картоплю, помідори, кактуси, перець чилі, гарбуз, арахис (і його масло), какао, а також багато видів риби.

Різноманітними є мексиканські м'ясні страви. Серед м'ясних продуктів мексиканці віддають перевагу яловичині, телятині, свинині та баранині. З птиці споживають переважно індиче м'ясо. Окрім м'яса в мексиканському меню багато риби і морепродуктів: восьминогів, кальмарів та ін. Їх подають як у холодному, так і гарячому вигляді як коктейлі, салати, асорті.

Обов'язковою складовою мексиканської кухні є сальса. Так називають вогненно-гострі соуси, що обов'язково містять стручки перцю чилі й помідори. Їх подають до вареної риби, м'яса, птиці, квасолі та яєць.

Мексиканці споживають багато соків: апельсиновий, мандариновий, ананасовий, тамариндовий, що, незважаючи на страшний чорний колір, вгамовує спрагу краще за будь-який інший напій.

Алкогольні напої п'ють з посуду невеликого об'єму та дрібними ковтками. Світову славу Мексиці принесли текіла (виготовляється

ся подвійною перегонкою соку серцевини блакитної агави), а також традиційні алкогольні напої пульке (отримують з катуса мантей) і мескаль (виробляють простою перегонкою п'яти різних видів агави).

Серед типових страв мексиканської кухні відомі буріто (пшенична паляничка, фарширована м'ясом-гриль з овочами або з іншою начинкою); посоле (суп з підсмаженої кукурудзи, зі свининою, чилі і спеціями); тортілья (тонкі коржі, що смажаться на сковороді); тако (кукурудзяна тортілья, обгорнена конвертиком навколо начинки з яловичини, свинини, бобів або молюсків); чилі кон карне (гостре рагу з дрібних шматочків яловичини, квасолі, перцю й спецій); факітас (м'ясо з овочами, загорнене в тартілью).

МОЛДОВА

Молдовська кухня відома своїми ніжними, пікантними та запашними стравами. Основою для їх приготування служать овочі, зернові, молоко, риба, різноманітні жири. Асортимент та якість страв молдовської традиційної кухні перевірялись і збагачувались протягом багатьох століть.

Молдовські супи і борщі, заправлені кислим квасом або овочевим розсолом, а також зеленню і спеціями (петрушка, кріп, щавель, чабрець та ін.), добре стимулюють апетит. Смачні селянська зама з птиці з домашньою локшиною, рибацька юшка з рисом і розсольники з маринованими і квашеними овочами.

У різних частинах Молдови є свої місцеві страви: шорпа — пікантний суп з м'ясом молодого ягняти у гагаузів, манджя — соус з м'ясом домашньої птиці у болгар, пельмені — у росіян, галушки зі сметаною — в українців.

Сир з овечого молока — бринзу використовують для приготування багатьох страв національної кухні, а також у натуральному вигляді як закуски.

Ще одна не менше популярна страва в Молдові — мамалига. Її готують з густо завареного кукурудзяного борошна і подають переважно з бринзою, молоком, а також борщем, соленою рибою, шкварками.

Молдовська кухня широко використовує овочі та фрукти: кабачки, баклажани, перець, квасолі, сочевицю, редиску, цибулю.

Овочі готують смаженням, тушкуванням, запіканням, солінням, відварюванням. Популярні різноманітні рагу з овочів, пюре з бобових, закуски з маринованих овочів.

Використовують багато приправ і прянощів: перець, чабер, гвоздику, естрагон. Окремо слід назвати часник, оскільки в молдовській кухні на його основі готують дві популярні підливки – муждея і скордоли, а також часник додають практично в усі м'ясні та овочеві страви.

Другі страви в молдовській кухні традиційно готують з використанням яловичини (мітітей), свинини (кирнецей, костиця, мушка), птиці (зама), баранини (чорба, гювеч, мусака), риби.

Одими з найулюбленіших м'ясних страв у молдован є курячий суп з овочами (заме де геїне), холодець з півня (речітурь), голубці (сармале), костиця. М'ясо переважно готують з великою кількістю овочів і часто – фруктів (з айвою, абрикосами). Характерною ознакою молдовської кухні є також використання сухого вина і томатного соку в м'ясних стравах і соусах до них для надання м'якості і пікантності.

Борошняні вироби в молдавській кухні представлені вертунами, плациндами з різноманітними фаршами. Для приготування десертів використовують виноград, айву, яблука, сливи, черешні, вишні, абрикоси, а також горіхи. Найпопулярнішими солодкими стравами є кукурудзяні тістечка, печиво гогош і семілуне, петля.

У всьому світі відомі своїм ніжним смаком, ароматом, вишуканістю молдовські вина. Молдовські виноградники дають змогу створити широкий спектр вин — від білих до рубінових, від сухих до напівсолодких і солодких, від “тулбурел” (“мутнуватого”) до абсолютно прозорих. Старі вина, що зберігаються у винних підвалах, давно стали візитною карткою Молдови.

НІДЕРЛАНДИ

Кухня Нідерландів досить проста, але різноманітна. Ця кухня має низку особливостей, які не трапляються ні в німецькій, ні в данській кухнях. Це зумовлено впливом Іспанії часів її колоніального панування. Вплив кухні інших народів Західної Європи позначився, наприклад, на такій страві, як газепепер (страва “в одному горщику”, заєць у червоному вині разом із дрібною цибулею).

Традиційна кухня Нідерландів широко використовує продукти, які на перший погляд не поєднуються, і відома своїми традиціями приготування страв з морепродуктів. Одна з улюблених страв країни – “харінг”. Це особливим способом приготовлений малосольний оселедець. Також популярне філе свіжого оселедця з цибулею, судак з овочами, а також копчений вугор і різноманітні страви з молюсків, креветок і річкової риби, смажений оселедець пангаринг або підсмажений з патокою вугор – гебакен палинг. Відварену рибу голландці поливають розтопленим вершковим маслом і подають її, як правило, зі смаженою картоплею.

У голландській кухні відчувається й малайський вплив, як, наприклад, у страві з рису з екзотичним м'ясним соусом сюб гюм. У Голландії існує мережа індонезійських ресторанів, які пропагують традиційну індонезійську кухню.

Кухня Нідерландів переважно пісна: м'ясо вживають, але рідко. Типовою стравою є “хотпот” – відварене або тушковане м'ясо з овочевим шпоре, а також “стампот” – шпоре з капустою, запеченими сосисками і салом.

Люблять голландці супи – суп з гороху з копченою ковбасою, суп з селери та ін.

Кухню Нідерландів неможливо уявити без розмаїття гарячих бутербродів. Найвідомішим є бутерброд з яєчною, шинкою і салом.

Голландія славиться високоякісними сирами. В кухні представлені різноманітні гарячі страви із сиру.

Голландці люблять світле пиво. Пивоваріння є найдавнішим заняттям у Голландії. Відомий бренд голландського пива – “Хайнекен”. Окрім пива вживають чисту горілку, особливо ялівцеву “Єневер”. Також тут виготовляють першокласні лікери.

З безалкогольних напоїв споживають багато молока і холодних напоїв на його основі (наприклад, холодний шоколад з молоком).

НОРВЕГІЯ

Норвезька кухня визначена, передусім, природними умовами. Завдяки великій протяжності берегової лінії Норвегії, основним продуктом харчування для населення, що мешкає на узбережжі, природно, є риба і морепродукти. Водночас для населення внутрішньої частини країни це – прісноводна риба і м'ясо.

Жителі узбережжя традиційно готують і вживають в їжу свіжу тріску. У східній частині Норвегії улюблені наїдки – страви зі свинини: реберця, сосиски і тефтелі. На західному узбережжі – в'ялені баранячі ребра.

Основу норвезької кухні становлять риба та інші продукти моря. Найпопулярніша тріска, у тому числі знаменита сушена тріска “кліпфікс” і традиційний “лютефікс” – копчена сушена тріска, зварена у воді зі спеціями (подається зі свинячими шкварками, з гороховим пудингом, свіжою картоплею, смаженим беконом, гірчицею і козячим сиром); солоний оселедець “бокнафікс” з картоплею в мундирі і з шкварками; “фіскемелье” – січена печінка тріски з риб'ячої ікрою; маринований оселедець “сурсільд” з цибулею; “фіскеболлер” – рибні фрикадельки під соусом бешамель; лосось “Лакс” у маринованому (“гравлакс”); смаженому або копченому (“реклакс”) вигляді; смажені камбала і палтус; найрізноманітніші способами приготована форель, юшка з фрикадельками і яйцем; варені креветки “Рекер”; тушкований у молоці морський гребінець з селерою і часником та ін. Вишуканою і дуже смачною стравою на західному і східному узбережжях у літній час вважається скумбрія. Але частіше норвежці надають перевагу оселедцю і трісці. Норвежці, як і українці, люблять оселедець з вареною картоплею і цибулею. До традиційних страв належить і китове м'ясо та різні страви з нього. Основні способи приготування риби - парова обробка, варіння. Тут не визнають смаження, яке позбавляє рибу природного аромату і смаку.

З м'яса в Норвегії вживають баранину, свинину, яловичину. Популярними є такі м'ясні страви: смажені свинячі реберця, смажені баранячі та овечі голови “смакхвот”, традиційний “форікол” (зварене з тушкованою капустою, а потім запечене разом з нею під коричневим борошняним соусом ягня), лосятина та оленина в усіх видах, солоний овечий окіст “феналар”, м'ясні тефтелі, сніжна куріпка “рип”, різні стейки і біфштекси, печеня і шніцелі, тушкова на баранина з капустою, яловичі биточки “хйотболер” під соусом, м'ясні юшки із зеленню, страви з м'яса диких тварин і птахів, звичайно з гарнірами з різних бобових, капусти і каш. Каші та інші страви з круп взагалі посідають важливе місце на столі.

У Норвегії мало зелених і пахучих трав, але, попри це, норвежці вживають багато кропу. А часник у жителів Норвегії вважається екзотичним.

Норвежці вживають дуже багато молока, більше ніж жителі південних країн. З нього ж виробляють молочний і вершковий сири.

Випічка домашнього пирога – частина норвезьких кулінарних традицій. В кожному регіоні пироги роблять за власними рецептами. Те ж саме стосується і хліба, тому домашні кондитерські в Норвегії популярніші ніж звичайні булочки. Дуже популярні картопляні хлібці “лефсе”, хрусткий хліб “кнеккбред” з тонкого тіста, що нагадує лаваш, а також його зменшений варіант – “флатбред”. На десерт зазвичай подається традиційна випічка – різні кекси, булочки з фруктовими наповнювачами, яблучна запіканка з сухарями і сметаною “тіслерт бондепікер”, булочки з корицею “спіллінгболлер”, фруктові суфле “фромаш”, мус з яєчних білків, збитих з лісовими ягодами і цукром, – “тролькцем”, фруктовий торт з кремом “блеткаке”, хлібці з медом, вафлі у формі сердечка “вафлер” або навіть картопляні млинці “ломперс” і традиційні млинці “свелле”.

Улюблений напій норвежців – кава, яку п'ють у будь-який час доби і у величезних кількостях. Також широко вживаються різні настоянки з трав, кефір та йогурти, своєрідні “компоти” з фруктів (особливо популярні яблучні напої з медом) і чай. З алкогольних напоїв найпопулярніші пиво “Rignes”, віскі, горілка, джин і різні лікери, але суто норвезьким напоєм вважається “акевіт” – своєрідний самогон з картоплі з кмином, витриманий у дерев'яних бочках. Його належить пити злегка підігрітим. Найвідоміший сорт – “Ліньє-Акевіт”, який обов'язково повинен проплисти в трюмі корабля до Австралії і назад, тобто двічі перетнути екватор; вважається, що тільки після цього він набуде справжнього смаку. Популярний “зимовий” напій у Норвегії – “глегг” (“грог”), який вариться з червоного вина з кардамоном, гвоздикою, родзинками і мигдалем. Разом з ним подають імбирне печиво.

ПОЛЬША

Польська кухня має багато спільного з кулінарними традиціями народів, які протягом століть жило у сусідстві – євреїв, українців, білорусів, литовців. На польську кухню вплинула також близькість Росії, Німеччини, Чехії та Австрії. Окрім того, в ній відчувуються впливи італійських, французьких і близькосхідних кулінарних традицій. Як жителі Північної Європи поляки надають

перевагу калорійній, ситній й порівняно солодкій кухні. Водночас приналежність до слов'янських народів виявляється у споживанні кисло-солодких або заправлених сметаною страв.

Загалом польська кухня зберегла свій патріархально-селянський характер. Супи з буряка, капусти, помідорів, гарбуза й щавлю нерідко становлять єдину страву обіду або вечері. Ці супи неодмінно супроводжує житній хліб.

У спекотні літні дні готують холодні супи з полуниці, черешні, яблука і груш, а також з лісових ягід. Восени популярні супи з огірків і грибів. Улюблена страва - бігос. Ця страва готується як збірна з різних продуктів, і назва, мабуть, говорить про те, що в страві складний смак від поєднання квашеної капусти зі свіжою. У бігос кладуть різного сорту м'ясо, дичину, гриби й ковбаски.

Польська кухня славиться розмаїттям варених і твердокопчених ковбас, які вживають у гарячому й холодному вигляді. З гострими стравами вживають горілку. Поряд з пивом і молоком ще з язичних часів зберігся напій, підсолоджений медом, – медовіна.

Кухня Польщі має свої регіональні особливості. Так, сілезька кухня відрізняється великою кількістю страв з картоплі. Типова для Сілезії страва - галушки з картопляного тіста з додаванням сирої тертої картоплі. Популярні також страви з білокачанної і червоної капусти (червону капусту зазвичай тушкують із додаванням копченої корейки). Серед солодких делікатесів на особливу увагу заслуговують сілезькі маківки - десерт з розтертого маку з додаванням меду, родзинок, горіхів і сухофруктів. У гірських районах Малої Польщі популярністю користується тушкована в пиві свинина з додаванням спецій і овочів. З супів жителі району Бескид надають перевагу “журу” на сироватці і “квасниці” – різновиду капусняка з великою кількістю свинячого м'яса, в тому числі копченого. Атрибутом кухні польських горян, що живуть у районі Татр і Підгалля, є овечі сири “бундза” і “осципка”, а також печена баранина. Мазурська та померанська кухні знамениті своїми рибними супами.

Типовими польськими стравами є жур – (пісний (молочний) чи м'ясний кислий суп, заправлений квасом з вівсяного, житнього борошна, до якого зазвичай додаються біла ковбаса, копчене м'ясо, варене яйце); флячки (густий суп з рубців); чернина (суп на основі крові курей, качок, кроликів, рідше – свині іноді з родзинками, яблучний соком, медом, сушеними фруктами); бігос (страва

з тушкованої капусти з додаванням різних видів м'яса, копчених ковбас, овочів і грибів); голубці, ковбаси.

ПОРТУГАЛІЯ

Португальська кухня сильно відрізняється від інших європейських кухонь, що зумовлено географічним положенням країни, ізольована від інших. Спочатку кухня цієї країни була розрахована на рибалок і селян, а тому вона проста і ситна. Вкрай рідко застосовуються складні технології, велика кількість інгредієнтів, екзотичні спеції тощо. Основа харчування – риба. Із м'яса найулюбленішою є яловичина, хоча є досить багато страв і з птиці. Особливим є ставлення португальських кулінарів до овочів. На крихітному клаптику землі їх багато не виростиш, тому овочі майже не нарізають, а подають цілими – сирими чи відвареними. Найпопулярніші – морква, цвітна капуста, стручкова квасоля. При виготовленні більшості страв використовують перець, часник, цибулю, томати, оцет, корицю, мускатний горіх, кмин, гостру і ароматну зелень, сири.

Оскільки Португалія – морська країна, то в її кухні безліч страв з морепродуктів і різних сортів риби. Головна страва з тріски – бакальау (в'ялена тріска). Найбільшу ж популярність завоювали сардини, смажені на вугіллі. Також широко використовуються окунь, форель, скумбрія й екзотичні для нас меч-риба, морський чорт, каракатиця і восьминоги. Найсмачнішою атлантичної рибою, яку подають на стіл на португальському узбережжі, є роболо – вовчий окунь.

Однак загалом перевага надається вареному або тушкованому м'ясу, що часто готується в одному посуді з овочами, насамперед з квасолею. Національною стравою є саррабуло – рагу зі свинини і печінки в червоному вині. Дуже популярна як серед туристів, так і серед місцевих жителів паелья. Це своєрідний плов, до складу якого входять курка, телятина, свинина, шпик і філе сирої риби. У Португалії поширені фаршировані овочі: помідори, огірки, перець, кабачки. Як фарш використовують відварний рис з м'ясом або пасеровані коріння й зелень, а частіше – консервовані шпроти (особливо з перцем). Супи за консистенцією більше нагадують густе пюре або кашу. Найпоширеніша в Португалії перша страва

– так званий кам'яний суп, до складу якого входять курячі ніжки, копчена ковбаса, яловичина, овочі і спеції. М'ясо – свинина, яловичина, баранина, м'ясо молодого козеняти – готується з великою кількістю спецій, тому виходить дуже ароматним. Вершкове масло і маргарин практично нікуди не додають, замінюючи його оливковою олією, тому м'ясні страви нежирні. На гарнір до м'яса або риби подають овочі, рис або картоплю.

М'ясними стравами в португальській кухні є бефе і феврас – котлети і шніцелі з яловичини або свинини. З овочів у Португалії на стіл можуть бути подані морква, цвітна капуста і трохи стручкової квасолі, відварені і политі олією.

Країна славиться солодкими стравами, які виготовляють з великої кількості цукру і яєчного жовтка і присмачують кокосом, марципаном, мигдалем і корицею. Дуже популярне мигдальне печиво зі сметаною. Вибір сирів не надто великий. На завершення трапези подають каву еспreso або чарку горілки.

У Португалії величезна кількість вин – білих, червоних, рожевих і зелених (останні є тільки в Португалії). Всі ці вина сухі, за винятком мадери і портвейну. Перші виноградники на території країни почали обробляти фінікійці приблизно в 600 р. до н. е. У 219 р. до н. е., коли в Португалію вторглися римляни, фінікійські плантації вже бурхливо розрослися і стали центром виноробства західної римської провінції.

Всесвітню популярність Португалії приніс портвейн – віньо ду Порту – червоне або біле десертне вино з 20% алкоголю.

До національних страв належать калдо верде – густий суп з картоплі і капусти і бакальау – тріска тушкована з нутом, курча “пирі-пирі” – з гострим червоним перцем.

РОСІЯ

Російська кухня увібрала в себе елементи французької кухні, країн, які раніше входили до складу СРСР, і різних народів, що населяють Росію.

Головні ознаки російської кухні – розмаїтість закусочного столу, любов до хліба, млинців, пирогів, каш, своєрідність перших рідких холодних і гарячих страв, розмаїтість рибного і грибного столу, широке застосування солінь з овочів і грибів, великий асортимент

святкового і солодкого столу з його вареннями, печивами, пряниками тощо.

Для традиційної російської кухні характерний широкий асортимент страв з різних круп: каші, запіканки, крупники.

Розрізняли кашки – рідкі каші, розмазні – в'язкі каші, а також круті – розсипчасті каші. Страви із круп і борошна урізноманітнювалися грибами, ягодами, овочами, рибою, молоком.

Однією з головних страв традиційної російської кухні були супи: холодні, суп-локшина, щі, розсольники, солянки, юшка, круп'яні й овочеві.

Тетеря – холодний суп, основним компонентом якого служить хліб. Його кришать, додають овочі, заливають водою.

Холодник – повний холодник складається з трьох частин: власнито супу (холодного), відварної риби (севрюги, лосося, осетра), які подають окремо, і дрібно поколотого льоду, який також подають окремо. Неповний холодник (без риби) – це звичайний зелений суп. В обох випадках супова частина холодника готується на квасі з додаванням щавлю, ніжних листочків бурячнина й інших овочів.

Юшка – гарячий суп, основу якого становлять вода й овочі. У ній завжди переважає один продукт, він і дає назву юшці: картопляна, цибульна, сочевична й тощо. Ці супи ніколи не варять з кислої капусти, буряка, квасолі.

Щі – це основна гаряча страва російського столу. Переважно – це капуста (або інші овочі), м'ясо (іноді риба або гриби), коріння, пряне заправлення (цибуля, часник, селера, перець, лавровий лист) і кисле заправлення (яблука, капустяний розсіл, сметана).

Розсольник – суп на кисло-солоній огірковій основі.

Солянка – густий гострий суп, що поєднує компоненти щі й розсольників.

Юшка – рідка гаряча рибна страва, що готується за суворими правилами. Найкраща юшка (так звана біла) виходить із судака, сига, окуня – вони дають прозорий відвар і відрізняються ніжним смаком. Чорну юшку готують із сазана, головня, карася, коропа, червоноперки. Є й так звана червона юшка – з осетра, білуги, севрюги, лосося, нельми. Друга її назва – бурштинова.

Калья – рибна рідка страва з додаванням солоних огірків, огіркового розсолу, лимона й лимонного соку.

Крім супів, досить важливе місце посідають рибні страви, насамперед варена, парова, тельная (приготовлена з філе особливим

способом), лагоджена (з начинкою, тобто фарширована), тушкована, заливна, печена, солена, сушена риба, рідше – смажена.

У російській кухні використовуються різні види м'яса – свинина, яловичина, баранина, домашня птиця та всі види дичини (кабанятина, лосятина, дика качка, заєць). Поширені в російській кухні страви з подрібненого м'яса – різні різновиди котлет, биточків, ковбас. Найпоширеніша м'ясна страва – буженина (шматок свинини, цілим запечений у духовці). М'ясні страви розмаїтістю не відрізнялися. М'ясо варили шматком у супах або кашках, а потім використовували як закуску або другу страву. Субпродукти запікали разом із крупами в горщиках. М'ясо їли досить рідко. І насамперед це пояснюється поділом столу на пісний і скоромний: пісних днів у році було набагато більше.

З десертів відомі солодкі борошняні вироби: калачі, пряники, також варення та мед. Традиційним десертом російської кухні є печені яблука та інші печені фрукти та ягоди.

Невеликі пласкі коржі – млинці – із гречаного борошна інколи подавали з медом або зі сметаною.

Особливого розвитку набули пироги з найрізноманітнішою начинкою: з риби, м'яса, домашньої птиці і дичини, грибів, сиру, овочів, ягід, фруктів, з різного зерна в поєднанні з рибою, м'ясом і грибами.

Національні напої – кваси, меди, морси, водиці, збитень. Горілка вважається споконвічним, традиційним російським напоєм, хоча перший її прообраз отримав перський лікар ще в XI ст. Тоді вона використовувалася виключно в медичних цілях. Зараз горілка – невід'ємний супутник практично будь-якого російського святкового застілля.

РУМУНІЯ

Румунська кухня достатньо оригінальна. Розвиваючись століттями під впливом своїх традицій, а також увібравши в себе кулінарні традиції сусідніх слов'янських народів і угорців, вона набула репутації простої і дуже ситної. Основу кухні складають різноманітні овочі і кукурудза. Найбільш вживаним в побуті продуктом є “мамалига” – круто зварена каша з кукурудзяної муки. Її подають зі всілякими добавками, смажать, роблять з неї

пудинги і легкі закуски. Також традиційне місце на столі займають коржики “мелай”.

У національних стравах румуни використовують інгредієнти, що сповільнюють процес старіння. Для приготування страв використовуються різноманітні приправи на основі подрібнених сухих трав, трав медичного призначення, ароматичних трав. Характерним для румунської кухні є приготування їжі на помірному вогні.

Національними стравами також вважаються десятки видів традиційного густого супу “чорбе”, який зазвичай підкисляється квасом, розсолем, кефіром або іншими кисломолочними продуктами, суп з тмином, суп з білокачанною капустою і сметаною, гуляш, своєрідний кислий суп з настою висівок і кукурудзяного борошна – “барш”, суп з м'ясними кульками і овочами, суп з рубця, суп з помідорів з часником та ін.

Овочевих страв багато. Найоригінальніші особливі голубці з капустяного і виноградного листя “сармале” (деякі їх види готують до трьох діб), фаршировані м'ясом, сиром і рисом помідори, фаршировані гриби, страва з домашньої локшини, овочів і молочних продуктів “йофка”, фарширована цибуля, рагу із зеленої цибулі, квасоля з копченим салом, пюре з квасолі. Широко використовуються закуски зі свіжих овочів у вигляді складних салатів, у поєднанні з яйцями, бринзою або сметаною.

Для приготування різних страв у Румунії широко використовується кукурудза, точніше, мамалига – каша з кукурудзяного борошна. У різних регіонах країни для її приготування використовуються різне борошно, а на основі мамалиги готується безліч варіантів страв: мамалига з бринзою, бульс, голубці з мамалигою.

Основний спосіб теплової обробки для приготування гарячих страв – гратарний, тобто обсмажування на решітці (gratar – грати). На гратарі готують м'ясо і рибу.

М'ясо використовується у всіх видах і у всіляких комбінаціях з іншими інгредієнтами. Популярні шпигована часником баранина, рагу з потруху “токитур”, копчене в димі козяче м'ясо, смажені на вугіллі сосиски “патрічені”, омлети з сиром, шинкою і грибами, тушковане в казанку курча, олтянська “чулама” з курчати з мамалигою, тушкова на шарами капуста з м'ясом, печеня з м'яса і овочів “токане”, шашлик з печінки “фрігеруй”, рагу з телятини “чулама”, страва з потруху ягняти “дроб”, смажені на вугіллі котлетки з гірчицею “мітітей”, яловичина з червоним перцем і борошняни-

ми галушками “папрікаш де вінтел”, холодець з птиці і свинини, смажена і маринована риба з різними гарнірами, рибний “гювеч” з овочами, ягня на рожні, шашлик, кебаб, мусака.

Румуни вживають багато фруктів і баштанних плодів – кавунів, динь. Для румунської кухні характерний широкий асортимент борошняних кулінарних виробів. Особливою популярністю користуються борошняні вироби з листового тіста – плечинта, пироги з начинкою з м’яса, бринзи, фруктів і варення, печиво з начинкою з мелених горіхів з цукром.

З напоїв румуни надають перевагу каві, дуже люблять різні соки, компоти, але не їдять киселів. Улюбленими алкогольними напоями румунів є вино та цуйка – горілка підвищеної міцності (55 – 60°). Найкраща цуйка зі сливи (вона так і називається – сливовиця). Сливовиця зберігається у дубових бочках не менше трьох років і має маслянистий жовтуватий колір. Втім, поширеніша цуйка з груш або яблук.

СЛОВАЧЧИНА

Кухня Словаччини є доволі різноманітною і поєднує в собі ознаки як європейських шкіл, так і національні компоненти. Вона тісно пов’язана з кухнями країн-сусідів, зокрема чеською та угорською.

Словаки люблять овочеві салати, варену кукурудзу, варені галушки з тертим сиром, картоплею, смаженою капустою, бринзою, цибулею та шкварками, гусячі крильця з картопляними коржами-“локшами”, паштет з дичини, вареники з сиром та іншими наповнювачами, з обов’язковим доповненням із зелені і паприки. Дуже різноманітні м’ясні страви - знамените чеське “печене вепрево коліно”, панірована в сухарях свинина з картопляним салатом, гарячі рулети з різних сортів м’яса, конвертики зі свинини із спаржею, сиром і рубаною шинкою, відбивні і біфштекс з дичини, десятки сортів копченостей, стегенця, сальтисон, ковбаси та ін.

Особливою повагою користуються місцеві овечі сири, що нагадують бринзу – “оштепкі” і “пареніци”. Національною стравою вважаються “вівчарські галушки” з бринзою, а також смажений у паніровці свіжий сир з гарніром – “випражанний сир”. Візитною картою словацької кухні є супи з овочів, бульйони і різні складні супи з м’яса і овочів, а також страви з птиці – своєрідний гуляш

з печерицями і картопляними оладками – “Спішська похутька”, смажений гусак з кнедликами, качка з квашеною капустою, тушкована у власному соці курка або запечена індичка, фарширована курка з паприкою та ін.

На десерт подають шуланці з домашнім сиром, фруктами чи варенням, притрушені маком, горіхами та политі розтопленим вершковим маслом; палацинки – млинці з шоколадом, джемом або ж зі сметаною та вершками; штрудель – рулет з тонкого тіста з яблучною начинкою з додаванням горіхів, фруктовий торт, заливний желе.

З напоїв у Словаччині виготовляють вина “Лімбашській Силван”, “Влашській Рислінг”, “Зелений Велтелінер”, пиво “Шариш”, “Злати базант”. Популярні міцні спиртні напої – “сливовиця” (сливова горілка) і “боровічка” (ялівцева горілка), а також численні настоянки на травах. Широко вживаються мінеральні води.

СЛОВЕНІЯ

Словенська кухня увібрала в себе ознаки австрійської, італійської й угорської гастрономії.

Страви національної кухні – свинні ковбаски з хріном, словенські штруклі (кульки з тіста з начинкою з фаршу), в’ялений окіст пршут (нарізаний тонкими скибочками з оливками та вином). На узбережжі Адріатики досить популярними є перші страви: суп із свинини з овочами й оцтом, яловичий бульйон, рибний суп і капуста, який готується з квашеної капусти, картоплі, квасолі на бульйоні, звареного з копченого м’яса. Нарешті, словенці дуже люблять солодке й випічку. На першому місці стоїть потиця (пиріжки) із дріжджового тіста з різноманітною начинкою: горіхи, родзинки, сир, мед, мак. Фірмовим пирогом з листкового тіста та начинкою із сиру, родзинок й маку є прекмурська гібаниця.

У Словенії виробляються прекрасні білі та червоні вина, міцні напої – шнопс, бренді, які називають “жганье”, і популярні у Словенії марки пива – “Уніон”, “Лашко”.

СПОЛУЧЕНІ ШТАТИ АМЕРИКИ

Американська кухня характеризується раціоналістичністю, стандартизованістю й масовістю. Загалом кухня США складається з елементів європейської кухні, скомбінованих з продуктами індійської кулінарії, що проявляється в популярності кукурудзи й квасолі, кленового сиропу, гарбуза, пеканових горіхів і деяких страв з морепродуктів. Вона значно змінилася протягом останніх трьох століть, ставши синтезом кулінарних традицій усього світу. Американськими стравами стали німецькі “біфштекси по-гамбурзьки” і сосиски, італійські піца і паста, страви китайської кухні.

Типовими для південних штатів є смажена у фритюрі курятина, шніцелі з яловичини, копчена свинина, оладки і хліб з кукурудзяного борошна, краби, крабові супи і крабові котлети. У штатах Нової Англії традиційні солонина відварна з овочами, рибні страви, омари. Окрасою столу на Середньому Заході є біфштекс з яловичини, приготований на вугіллі, печена картопля, шоколадний торт. На південному заході країни домінує синтез мексиканської та американської кухонь, так званий текс-мекс, характерними стравами якого є факхитас, такос, бурітос, чилі кон карне, фаршировані солодкі перці та інші страви техасько-мексиканської кухні.

Улюблені страви американців — овочеві та фруктові салати (жоден сніданок, обід, вечерея не обходиться без них), м'ясо і птиця з овочевим гарніром, фруктові десерти.

Великою популярністю користується зелений салат, що подається нарізаним великими шматками, у натуральному вигляді, і вже на столі приправляється різними спеціями. В Америці взагалі в багатьох ресторанах і кафе вартість салату з овочів включена в ціну основної страви, він є обов'язковим додатком до сніданку чи обіду, точно так само як склянка води з льодом.

З перших страв американці надають перевагу супам-пюре, бульйонам або фруктовим супам. Як другі страви споживають переважно яловичину, нежирну свинину, курей, індичок. Усі м'ясні страви готуються негострими, спеції й соуси кожен кладе на свій смак вже на столі. Улюблені національні страви – ростбіф із кров'ю та стейк.

Для гарнірів використовуються тільки овочі (тушковані стручкові боби й квасоля, зелений горошок, кукурудза з вершками, спаржа, цвітна капуста, тощо) й картопля (відварна, смажена, тушкована).

В американській кухні часто для гарніру використовується рис – довгий, коричневий і дикий. При приготуванні їжі використовуються багато спецій: часниковий порошок, кілька видів перцю, гвоздика, мускатний горіх, материнка, кориця, імбир, лавровий лист, кмин, кріп, ваніль, порошок цибулі, арахісове масло.

Досить широко в американській кухні представлені всілякі десерти: страви і кондитерські вироби: тістечка, пироги, печива, пудинги; фруктові соки та свіжі фрукти, цитрусові; компоти зі свіжих фруктів, з апельсинів; збиті вершки тощо.

Після десерту американці люблять випити чашку кави, рідше – чай. Дуже поширені кока-кола, пепсі-кола, імбирне пиво, кава, холодний несолодкий чай з лимоном і льодом, нарешті, традиційним став звичай пити воду з льодом перед їжею.

ТУРЕЧЧИНА

Турецька кухня розвивалася протягом століть і бере свої витoki з кулінарних традицій кочових тюркських племен, на які, своєю чергою, вплинули індійська, іранська, арабська, середземноморська кухні, а також кухні народів Кавказу та традиції ісламу. Як і в усьому ісламському світі, в Туреччині діють особливі приписи щодо їжі та її приготування – харам (заборонене) і халяль (дозволене). Особливим способом, відповідно до мусульманського ритуалу, і забивають тварин.

Найпочесніше місце в національній кухні Туреччини посідають перші страви. Їх турки їдять на сніданок, обід і вечерю. Суп, за правилами, завжди подається спочатку трапези. У Туреччині існує величезна кількість супів: рисовий з м'ятою, суп із сочевиці, курячий, рибний, заправлений лимонним соком і яйцями.

Пріоритет надається стравам з яловичини і баранини. Значна частина м'ясних страв готується на барбекю, усі вони об'єднуються назвою "кебаб". Усі котлети, незалежно від того, з чого вони зроблені, у Туреччині називаються "кюфте". Типові турецькі страви – донер і кебаб, різновид шашлика. А ось тандир-кебаб – ціла бара-

няча туша, запечена на вогнищі в ямі, яку спеціально виривають у землі.

Не можна не згадати таку страву національної турецької кухні як плов. До речі, в Туреччині плов готують не тільки з рису; є також пшеничний, гороховий і вермішелевий плов. Часто його приправляють цибулею, помідорами, фісташками, родзинками, сухофруктами, зеленню, а також м'ясом і куркою.

У Туреччині, як і в усьому Середземномор'ї, традицією є сервіровка закусок, як правило, в супроводі напоїв ("для апетиту"), які називаються мезе. Розрізняють мезе холодні і гарячі. До холодних належать різні креми, приготовані переважно на основі йогуртів.

Популярна долма, для якої використовуються помідори, кабачки, баклажани, перець і виноградне листя. Їх наповнюють рисом, горіхами, пряностями і готують з оливковою олією і лимоном. Різноманітні соління, бринза, маслини та цибуля – також основні інгредієнти на турецькій кухні.

У Туреччині традиційним є величезний вибір солодких і кондитерських страв. Найпоширеніші десерти національної турецької кухні – пахлава (вимочені в сиропі солодоці, приготовлені з тіста з фісташками або горіхами); локум або лукум (кубики з цукру або меду з додаванням крохмалю, сушеними фруктами, горіхами, фісташками, кокосами, зі смаком троянди або фруктів); кешкюль з мигдалем і кокосовим горіхом; айвовий пудинг; фарширований персик.

З напоїв популярні кава та чай. Каву п'ють зазвичай після їжі і ніколи не розбавляють молоком. З молочних напоїв вживають айран (напій з йогурту з підсоложеною водою); салеп (гарячий молочний напій; вживається переважно в холодну пору року); мухалебі (молочний кисіль на рисовому борошні).

Національним алкогольним напоєм є раки (горілка з суміші винограду і анісу), що розбавляється водою і виходить напій, який називають "левине молоко".

УГОРЩИНА

Угорська кухня представлена стравами, що готуються з використанням червоного перцю, помідорів і стручкового перцю (гуляш, курячий паприкаш з галушками і голубці). З м'яса традиційно використовують свинину.

Угорську кухню відрізняють розмаїття і фантазія приготування страв, їх ситність і використання найрізноманітніших приправ. Найвідомішою стравою є, звичайно ж, гуляш. Справжній угорський гуляш – це густий, гострий суп з великими шматками м'яса та картоплі. Загалом страви, що поєднують в собі першу і другу, – особливість угорської кухні.

Оригінальна угорська страва з овочів – капусти, картоплі, квасолі, сочевиці – називається фезелек. Овочі ріжуть на дрібні шматочки, тушкують у невеликій кількості води. Після цього для досягнення необхідної консистенції в них додають борошняну пасеровку зі сметаною або тертою картоплею. Традиційний фезелек готують зі шпинату, кабачків, капусти, картоплі, квасолі, сочевиці і кольрабі.

Іншими характерними стравами є лечо (тушковані овочі, які слугують гарніром до м'ясних страв); кльоцки, які додають до гуляшів і супів; перекельт (рагу, в якому переважає кришена цибуля); токань (м'ясо для нього нарізають тонкими смужками, а цибулю і паприку кладуть у менших кількостях); паприкаш (паприкашем називають усі страви зі сметанним соусом і паприкою); лангош (печений на олії хлібець, який подається зі сметаною, часником або жовтим сиром).

Гідне місце в сучасній угорській кухні посідають супи, в тому числі фруктові, наприклад, вишневий суп по-трансільванськи зі сметаною, медом і розмарином.

Дуже важливим гарніром є також випічка, переважно пшенична. З борошняних страв популярні локшина із сиром, рулет (з вишнями, сиром, маком), налисники, а також галушки шомлої і варгабелеш. Один з найбільш відомих угорських десертів – рулет ретеш з тонкого тіста з яблучною, вишневою, маковою, сирною та іншими начинками. Ретеш винайдений саме в Угорщині, він здобув любов не тільки жителів цієї країни, а й інших народів. Існує навіть легенда, згідно з якою паризький ресторан "Рітц" направив в Будапешт кондитера, щоб той вивідав рецепт знаменитого рулету.

Виноробство – важлива галузь господарства Угорщини. Всесвітньо відомим угорським вином і королем угорських вин з XVIII століття стало вино "Токай", вироблюване в області Токай. Історія виноробства в Угорщині налічує близько 2000 років. У різні часи угорська виноробна культура випробовувала на собі італійський, іспанський та французький впливи.

З інших алкогольних напоїв популярні сорти фруктові горілки – палінки (з абрикосів, слив, груш, черешні), бальзам під назвою “Цвак унікум”.

ФРАНЦІЯ

Національну кухню Франції умовно можна поділити на три основні гілки: регіональну, народну загальнопоширену і вишукану аристократичну.

До регіональної кухні відносять страви, які протягом століть готували жителі різних історичних областей країни (марсельський рибний суп – буйабес; страсбурзький паштет з гусячої печінки; яловичина по-бургундськи; ельзаська тушкована в білому вині квашена капуста та ін.). Аристократична французька кухня сформувалася при дворі Бурбонів, коли Париж став законодавцем світової моди. Її неповторні страви вирізнялися розмаїттям і вишуканістю.

Традиційна французька трапеза може починатися з закусок, за якими подають суп, потім – основну страву, салат і сир. Завершенням трапези служить десерт або фрукти. Основний закускою є сир. Саме у Франції сформувалася така страва, як суп з прозорим бульйоном. Основу другої страви становить антрекот.

Нормандія – регіон на північному заході Франції – відома своїми яблучними плантаціями і молочною продукцією. Для цього регіону типові яловичина, густі вершкові соуси і яблучне бренді кальвадос. На десерт часто подається яблучний пиріг або сири з цього регіону: камамбер, ліваро.

У сусідньому регіоні Бретань, через близькість Атлантичного океану, особливо популярні морепродукти, передусім устриці та омари. Крім того, тут популярні артишоки, а на десерт подають крепи – тонкі млинці.

Розташований південніше Перігор – переважно сільськогосподарська область, батьківщина знаменитих французьких делікатесів фуа-гра і трюфелів.

На півдні Франції переважають легкі страви середземноморської кухні, тоді як у місцевостях, віддалених від моря, частіше готують ситну, “важку” їжу. Наприклад, в історичній області Лангедок однією з найпопулярніших страв є кассуле – густа бобова юшка з зеленню і м’ясом.

Кухня Провансу вирізняється вживанням великої кількості зелені, спецій, помідорів, солодкого перцю, баклажанів, часнику й оливкової олії. З цієї області походить знаменитий суп буйабес, що подається з гострим часниковим соусом "Рут".

У Ліоні більшість страв готують з курятини і свинини.

Бургундія знаменита насамперед своїми винами і виноградними равликами, а також м'ясними та рибними стравами під соусами з додаванням вина.

Ельзасці готують щільну жирну їжу, як, наприклад, фламмухен (дуже тонка хрустка піца з цибулею і салом), квашену капусту, і бекеофе (тушкована картопля з м'ясом) і фламбіровані фрукти.

Попри відмінності регіональних кулінарних традицій, характерною ознакою національної французької кухні є використання багатьох овочів і коренеплодів: картоплі, стручкової квасолі, різних сортів цибулі, шпинату, капусти, помідорів, баклажанів, селери, петрушки.

З перших страв для французької кухні характерні суп-пюре з цибулі-порейо чи з картоплею, цибульний суп, заправлений сиром.

Характерні для французького столу омлети і сирні суфле готують з різними приправами і начинкою: шинкою, грибами, зеленню.

Використання спецій у французькій кухні відрізняється широким вживанням чаберу, цибулі, кервелю, естрагону, розмарину та ін.

Ще однією особливістю французької кухні є активне використання при готуванні найрізноманітніших страв виноградного вина, коньяку або лікеру. Французи вважаються винахідниками соусів.

Французька кулінарія, порівняно з іншими країнами Західної Європи, молочних продуктів використовує небагато, виняток становлять сири. У Франції виготовляють понад 500 сортів сиру, серед яких такі широко відомі, як рокфор, грюер, камамбер.

Найвідомішими французькими десертами є круасан, вишневий пиріг клафуті, шарлотка, відкриті торти з фруктами, різдвяне поліно, крем-брюле (вершки, запечені з карамельною скоринкою).

З напоїв французи надають перевагу фруктовим сокам, мінеральній воді. Надзвичайно популярна кава. Зі спиртних напоїв у Франції поширені абсент, кальвадос, коньяк. Особливою гордістю французів є вина. Королі французьких вин – бордо і бургундське. Також всесвітньою популярністю користується шампанське.

ХОРВАТІЯ

Національна кухня Хорватії – це неповторна суміш страв балканських народів з нотками турецької та західноєвропейської кухонь. Звичайно, як і в будь-якій країні, в Хорватії є свої делікатеси і кожен її регіон може похвалитися чимось своєрідним. Наприклад, у центральних районах поширені страви старослов'янської кухні. У гірських районах національна кухня Хорватії також має свій колорит: тут переважають страви з риби і морепродуктів. У меню гастрономічних закладів Далмації, Істрії і Кварнера можна побачити “бродет” (гуляш-асорті з різних сортів риби з рисом); “прштачі” (краби); “More-Suma” (зубатка на грилі з навагою); навагу по-паризьки. З м'ясних страв варто спробувати традиційний свинячий окіст під назвою пршут, “ріжотто” (рис з трюфелями), страву зі свинини та яловичини з пряними приправами, що гордо іменується “Чобана зі зленячіна”.

На узбережжі кухня характеризується любов'ю до бобових, маринованої капусти, різних сортів м'яса і пряного сиру. Часто їжу готують на відкритому вогні, що надає їй дивовижною смаку та аромату.

Типові національні страви – далматинський, чи істринський, пршут (в'ялене м'ясо), пагський овечий сир, самоборські чи загорські чешновки (ковбаски), індичка з кукурудзяним тістом, запечений молодий баранчик, запечена телятина. Типові десерти – фрукти (зокрема й зацукрені), інжир, ізіум, мигдаль і мед.

Сири з острова Паг відомі на весь світ. Сир тут роблять з овечого молока, під час витримки його кілька разів змащують оливковою олією, що надає йому незрівнянного ні з чим смаку і аромату.

Особливою популярністю серед гостей країни користуються хорватські вина. Білі сорти, слабкіші, поширені на півночі, а червоні – на півдні країни.

Популярні молоде домашнє вино (“точено”), сливове бренді (“сливовиця”), місцевий різновид коньяку (“віньяка”), ракія, настояна на травах (“Траварица”). Відомі лікери – трав'яний “пелінковач” і вишневий “мараскино”. Популярна й кава-еспreso.

ЧЕХІЯ

Чеська кухня утворилася з місцевих кулінарних уподобань і численних запозичень. Вона відрізняється ситними стравами і соковито-солодкими десертами. Найхарактерніші для чеської кухні страви – печеня зі свинини і кнедлики. М'ясо чехи завжди готують із соусом. До печеного м'яса чи риби обов'язково додають кмин і поливають карамельним соусом.

Найпопулярніші чеські закуски – шпікачки (ковбаса для смаження) і оломоуцькі копчені сирки. Популярністю користується утопенце – сарделька, яку вимочують у маринаді з білою цибулею, та брамборак – смажені млинці, які роблять з борошна, молока, подрібненої картоплі і квашеної капусти.

Чеські супи цікаві своєю смаковою гамою. Вони, як правило, кисло-солодкі: суп із квашеної капусти, в який обов'язково додають кмин, нарізану цибулю і два-три яблука; грибні супи, супи з фрикадельками з печінки, овочевий суп із кнедличками. До традиційних ще можна віднести капусняк з ковбасою, квасолевий, гороховий, картопляний, часниковий суп “чеснечка”. Вони надзвичайно прості в приготуванні. У супи додають свіжу петрушку, а також кріп і кмин.

Чехи часто їдять м'ясо, переважно свинину, яловичину або курятину. Традиційними стравами є свинина з кнедличками та капустою, шніцель з картоплею або картопляним салатом, яловичина у вигляді різних гуляшів, з кнедличками або картоплею.

Традиційна чеська кухня використовує не дуже різноманітний асортимент прянощів: поряд з кмином і кропом часто використовується імбир і майоран.

Обов'язковими для чеської кухні є кнедлики – невеликі кульки з тіста, картоплі чи сиру. Самі кнедлики не вживаються. Це гарнір до різних видів м'яса із соусами. Рецептів кнедликів у чеській кухні дуже багато: картопляні кнедлики, кнедлики із сухої булки, кнедлики з м'ясом, тверді кнедлики із сирі картоплі і борошна, а також солодкі кнедлики з фруктами. Фруктові кнедлики готуються з різних видів тіста.

Чехи дуже люблять соуси. Їх багато – огірковий, томатний, із хрону, кроповий, часниковий, цибульковий. Досить оригінальним видом використання соусу в чеській кухні вважається “свічкова на сметані” (печеня з пісної яловичої вирізки у вершковому соусі).

Обід чехи завершують тістечками “моучнік” з різними начинками, особливою популярні різні види з повидлом, сливами або маком, а також “шатечки” (листові пиріжки з начинкою) та “бухта”. Після обіду деколи їдять пудинг або йогурт з фруктами. Типовим чеським солодким печивом є “трделнік”, який часто можна купити на вулиці, а також “моравський фргал”.

Національним чеським напоєм, безсумнівно, є пиво, яке вариться за старовинними рецептами. Популярні “Бехеровка” – шлунковий лікер, настояний на 20 різних травах, “Сливовиця” – сливова горілка.

Із неалкогольних напоїв відома кофолла – аналог кака-коли.

ЧОРНОГОРІЯ

Національні страви Чорногорії прості, доступні для сприйняття і виконання. Як і скрізь на Балканах, місцева кухня сформувалася внаслідок поєднання настільки різних кулінарних традицій, що перетворилася на дуже самобутнє явище. Велика розмаїтість страв зумовлена впливом слов'янських, угорських, німецьких, турецьких і середземноморських традицій, тому тут розрізняють кухню центральних районів і узбережну.

Гірські райони Чорногорії славляться простими, але дуже смачними стравами з овочів, м'яса і спецій. До традиційних місцевих страв відносять відбивні з начинкою зі спецій “вешаліца”, знамениті ковбаски з січеного м'яса “чевапчічі”, смажене на рожні м'ясо “печенье”, невеликі шашлики зі свинини і телятини “ражні-чі” та ін.

Характерна ознака чорногорської кухні – широке використання сиру. “Качкавалі”, “качамак”, “златібор”, “липський” і “сенічки”, а також місцева бринза з коров'ячого та овечого молока починають тут практично будь-яку трапезу.

Близькість моря зумовлює розмаїття рибних страв і морепродуктів. Традиційним є в'ялення риби на сонці. Перед в'яленням велику рибу чистять і розкривають, як книгу, притискають за допомогою дощечок, щоб вся вона була на сонці. Кожного ранку її змочують морською водою, а коли сушіння закінчується, вудять над вогнем і складають у паперові мішечки. Взимку її відварюють і їдять з овочами.

У Чорногорії також дуже поширені рибні страви і страви з морепродуктів. Популярні юшка “рібля чорба”, далматський гуляш з різних сортів риби, фарширована чорносливом форель, риба в горшечку, плов з морепродуктами, запечений у вершках короп “япраке”, або “попеке”.

Чорногорія – не тільки “рибна”, а й “м’ясна” країна. Це і свинина, і яловичина, і баранина в розмаїтті страв і видів. Часто готують їх з використанням каймаку – кисломолочного продукту, подібного до сметани. У каймаку тушкують баранину або курку - вони стають дуже ніжними.

Особлива стаття - овочі. Їх тут завжди подають на стіл, незалежно від того, сніданок це чи вечеря, у вигляді самостійних страв або просто як “зелену закуску”. Особливо гарні голубці “сарма”, фарширований перець, баклажани і помідори з прошарками м’яса “мусака” і безліч інших смачних страв.

Традиційний чорногорський хліб – кукурудзяний. З солодшців популярні “палачинке” – великий млинець з начинкою з повидла, джему, шоколаду, крему, або “крстічи” – маленькі пампушки, які зазвичай подають з шоколадною підливкою.

З алкогольних напоїв популярні вина “Вранац”, “Крстач”, виноградна ракія.

Культовим безалкогольним напоєм є кава.

ШВЕЙЦАРІЯ

Швейцарська кухня є унікальною завдяки регіональним відмінностям і впливу сусідніх кухонь, зокрема німецької, італійської та французької. Незважаючи на те, що кухня швейцарців є інтернаціональною, у кожному місті є свої “фірмові” страви, приготування яких має також свої місцеві особливості. Місто Берн славиться своїми ковбасами, Цюрих – солодощами, що називаються “хюхлі” і “крепфлі”, в Базелі виготовляють дуже смачне печиво, яке називається “Пелюстки лотоса”.

У свідомості багатьох людей ця країна міцно асоціюється з сиrom і шоколадом, проте ці продукти не головні в національній кухні Швейцарії. Типово швейцарськими є страви з розплавленого сиру – фондю і раклет. Фондю вперше почали готувати в Невшателі, використовуючи місцеве вино, тому найчастіше цю страву на-

зивають Невшательське фондю. Третій сир (порівну - Емменталь і Грюер) варять у білому вині, додаючи кукурудзяний або картопляний крохмаль і вишневу горілку Кірш. У цю киплячу суміш вмочують шматочки хліба, насаджені на виделку з довгою дерев'яною ручкою. Раклет - розплавлений сир, який подають на добре прогрітій тарілці.

Популярною є січена телятина по-цюрихський з традиційною швейцарською картоплею рьошті. В районі Женевського озера люблять традиційне філе окуня, обсмажене в маслі. Філе подають з часточками лимона, а на гарнір – варену картоплю або обсмажений мигдаль.

Швейцарський шоколад і десерти “хюхлі” і “крепфлі” також відомі у всьому світі.

ШВЕЦІЯ

Шведська кухня – це типово скандинавська кухня, подібна до норвезької і данської. Їй притаманні простота та поширене вживання риби і ріпи. Основними тут є страви зі свіжих, маринованих і копчених морепродуктів, а також страви з лосятини та оленини.

Особливістю шведської кухні є використання цукру у приготуванні більшості страв. В Швеції є сорт кров'яної ковбаси з солодким смаком, яку подають з ягідним компотом. Нерідко м'ясні і рибні страви, приготовані з сіллю, приправляють соусом з чорниці, солодкими вершками і навіть медом. Улюблена страва шведів – темний квасолевий суп зі шпиком – теж завжди підсолоджена.

Особливістю шведської кухні, як і данської, фінської та норвезької, є те, що основними продуктами харчування є риба і морепродукти. З них готують салати, перші і другі страви. У меню завжди є оселедець, приготований багатьма способами, маринований і копчений лосось, а також, залежно від пори року, сардини і вутрі. У шведів величезною популярністю користуються креветки. Навіть існує свято на їх честь.

З м'ясаних страв, то шведи люблять печінковий паштет, окіст, біфштекс, копчену оленину, котлети, приготовані різними способами, і шпики. На гарнір зазвичай подають овочеві страви у вигляді салатів, картоплі, шпинату і пюре. Наприкінці кожного обіду неодмінно подається сир, відповідний до меню. У Швеції та-

кож є величезна кількість видів хліба: білий, житній, з кропом, а невід'ємною складовою є галети – сухий хліб з діркою посередині.

У щоденному меню – великий асортимент бутербродів і холодних закусок. Картоплю, моркву та інші овочі переважно відварюють. Люблять шведи картоплю в “мундирі”, млинці зі сметаною, пельмені, розсипчаті каші.

У Швеції дуже строге ставлення до спиртних напоїв, тому купити алкогольний напій (крім слабоалкогольного пива) можна тільки в спеціалізованих магазинах державної монополії і за дуже високою ціною.

ЯПОНІЯ

Японська кухня – одна із найекзотичніших у світі. Основу страв японської кухні становлять рис, овочі, риба та продукти моря.

Рис – японський хліб, без якого не можна уявити традиційного столу. Найчастіше японці їдять рис без будь-яких приправ, масла і навіть солі, пояснюючи це тим, що рис і без того має тонкий і багатий смак. Прикладом додавання до рису інгредієнтів і приправ є суши – одна із найпопулярніших страв японської кухні. Для приготування цієї страви використовують заздалегідь оброблений рис, скроплений оцтом і заправлений цукром.

Другий за значущістю компонент японського харчування – риба. Японію омивають океан і моря, багаті рибою. Японцям відомо понад 10 000 видів морських тварин, більша частина яких їстівна. Рибу та інші дари моря не прийнято смажити, зазвичай їх лише злегка обсмажують, тушкують, готують на парі або подають на стіл практично сирими, тому вони легко засвоюються і зберігають велику частину своїх смакових якостей. Популярний спосіб знезараження риби – замочування в оцті.

Типово японською і найекзотичнішою для туристів стравою є сасімі. Це шматочки свіжої риби та продуктів моря, які їдять, вмочуючи в соєвий соус. Ікідзукурі – один із варіантів цієї страви – це ще сира риба, красиво викладена на тарілці та нарізана кухарем так, щоб її можна було брати по шматочку паличками для їжі. Страву при цьому прикрашають червоними шматочками м'яса японського тунця, білими шматочками свіжонарізаного кальмара, креветками та молюсками. Часто сасімі подають з місцевим

різновидом цибулі, огірками, м'ятою, японською редискою та хрін-ном.

М'ясо не є традиційним продуктом Японії. Воно прийшло в цю країну порівняно недавно (в XIX ст.) з кухонь Китаю та Європи. На відміну від європейців, японці споживають м'ясо, радше, як екзотичний продукт або як доповнення до основної страви з морепродуктів, ніж основну страву. Переважно шматочки м'яса трапляються в супах або обсмажені в гарячих стравах. Одна зі смачних нерибних страв Японії – шашлик якіторі. Його роблять з курки і подають з саке або іншими міцними напоями, а також до пива. Ще рідше, ніж м'ясо, японці вживають молоко.

У їжу вживаються майже всі види японських диких і городніх рослин - морква, огірки, капуста, салат, хрін васабі, білий редис дайкон, бамбук, лотос, батат і багато інших – зазвичай вони використовуються в соусах і приправах.

В японській кухні немало традиційних страв з борошна. Удон — локшина з пшеничного борошна – зазвичай використовується для приготування супу, приправленого цибулею та спеціями. Різновидом такого супу є кіцуне удон, в нього додають обсмажені до золотистого кольору шматочки соєвого сиру. Соба – локшина з гречаного борошна – вживається як самостійна страва, що подається з соєвим соусом у гарячому чи холодному вигляді. Іноді соба використовують для приготування салатів.

Багато уваги приділяється зовнішньому вигляду страв. Їжа в Японії не вважається їжею, якщо не виконано три головні умови: майстерна подача та презентація, включно з прикрашанням страви та певним розташуванням її складових; добір посуду, з якого обслуговуються гості; і, звичайно ж, смак їжі. Усі страви японської кухні готуються безпосередньо перед вживанням, за цим процесом можуть спостерігати і клієнти. Через характерну для японської кухні тенденцію до мінімалізму, природний смак і запах страв підкреслюється лише соєвим соусом, васабі, імбиром і лимоном.

Імбир, який ми сприймаємо як приправу, японці використовують як нейтралізатор смаку. Його споживання в перерві між прийомами їжі допомагає відчути смак наступної страви, позбувшись смаку попереднього.

Серед типових японських страв відомі суки-яки (тонко нарізана яловичина, зелена цибуля, гриби, тонка локшина і соєвий сир тофу); сашімі або сасімі (дуже свіжа сира риба); суші або суси (ма-

ленькі бруски з рису, на які кладеться тонко порізаний шматочок риби); оден (овочі, восьминоги або яйця, прокип'ячені в соєвому рибному бульйоні); місо ширу (густа юшка, тофу (соєвий сир), що містить гриби приправлені соєвою пастою); гедз ("пельмені", невеликі шматочки м'яса, загорнені в тісто); дораякі (бобова паста між двох коржів); мандзю (булочка з начинкою з пасти солодких червоних бобів); моті (ошпарена рисова маса); оданго (маленькі рисові колобки, насаджені на дерев'яні палички і политі соусом); таюкі (кульки з тіста з м'ясом восьминога); яки-ика (смажений кальмар на паличці); якісоба (смажена локшина з овочами).

Серед алкогольних напоїв найвідомішим є саке – рисове вино, міцністю 18–19°. Як і інші вина, саке буває солодким (амакучі) і сухим (каракучі); вони поділяють на токкіу (вищий клас), іккіу (перший клас) і ніккіу (другий клас). Серед інших алкогольних напоїв популярне снотю, яке виробляють з картоплі і зернових, міцністю 25°.

З безалкогольних напоїв вживають зелений чай, який використовують не тільки як елемент чайної церемонії, а як лікарський засіб.

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич М.

РЕСТОРАННА СПРАВА: ТЕХНОЛОГІЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ (ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА)

ПІДРУЧНИК

Оригінал-макет підготовлено
ТОВ «Видавництво «Центр учбової літератури»

Підписано до друку 30.10.2012 р. Формат 60х84 1/16.
Друк лазерний. Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman.
Ум. друк. арк. 17,1.

ТОВ «Видавництво «Центр учбової літератури»
вул. Електриків, 23 м. Київ 04176
тел./факс 044-425-01-34
тел.: 044-425-20-63; 425-04-47; 451-65-95
800-501-68-00 (безкоштовно в межах України)

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи
до державного реєстру видавців, виготівників
і розповсюджувачів видавничої продукції
ДК № 4162 від 21.09.2011 р.