

УДК 338.48:640.4

ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ТЕХНОЛОГІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ У ЗАКЛАДАХ РОЗМІЩЕННЯ

Н. Ганич, О. Гаталяк

*Львівський національний університет імені Івана Франка
вул. Університетська, 1, м. Львів 79000, Україна, тел (032) 239-46-03*

Проаналізовано особливості обслуговування у закладах розміщення підприємствами громадського харчування. Охарактеризовано один з важливих компонентів гастрономічного обслуговування — надання послуг харчування у номерах готелю.

Ключові слова: заклади розміщення, підприємства харчування, організація обслуговування

Запорукою успіху готельного підприємства є висока якість обслуговування туристів у готелях, в тому числі харчування. Підприємства харчування є важливим структурним підрозділом готелів і учасником формування основного продукту гостинності — надання послуг харчування. У структурі готельних комплексів функціональна організація підприємств харчування здійснюється з урахуванням категорії закладу розміщення.

Питання організації обслуговування туристів у закладах готельного господарства досліджували С.І. Байлик, Н.І. Кабушкін, Г.А. Бондаренко, В.А. Квартальнов, В.К. Федорченко, М.П. Мальська, І.Г. Пандяк, Н.О. П'ятницька та ін.

Схема харчування туристів залежить від виду туру, категорії туристів, співвідношення місць розміщення і місць харчування, багатьох інших чинників. Заклади ресторанного господарства в туристичній індустрії найчастіше пов'язані з об'єктами розміщення туристів. При готелі може бути декілька ресторанів або ж не бути жодного, та й за типом ресторани теж можуть відрізнятися. У великих, що входять у відомі готельні мережі, зазвичай є два ресторани — фешенебельний, фірмовий і невеликий, типу кафе. Вони обслуговують і тих, хто проживає в готелі, і клієнтів “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, мюслі, рибна гастрономія (оселедець, шпроти, риба холодного та гарячого копчення), м'ясна гастрономія (шинка, буженина, ковбаса, сосиски тощо), свіжі овочі, 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, молочні каші, випічка, чай, кава, какао тощо.

У готелях високих категорій сніданок можна замовити 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 організують між 12.00 і 16.00. Час очікування подання 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 виставляються на стіл 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: ресторани, кафе, бар, буфет, їдальня, закусошна, — 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 їдальень при готелях запроваджується самообслуговування з наступним розрахунком.

Важливим компонентом гастрономічного обслуговування більшості готелів є надання послуг з харчування у номерах. Організація обслуговування у готельних номерах є невід’ємною ознакою гостинності та престижу закладу розміщення.

Термін “обслуговування в номерах” тривалий час вживався щодо будь-якого обслуговування гостьових кімнат готелю. Сьогодні його значення звузилось 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:

– номер кімнати, в яку необхідно подати сніданок, обід чи вечерю;

- кількість гостей;
- детальні найменування і кількість замовлених страв, закусок, напоїв;
- 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 збереження 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 має 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 кількість посуду. Про залишений у номері посуд необхідно повідомити покоївку та чергового на поверсі. Офіціант наступної зміни перед початком робо-

ти, 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.

Ефективне функціонування та успіх готельного підприємства пов'язують з важливим елементом обслуговування — організацією харчування у закладах розміщення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник. – Минск: Новое знание, 2003. – 368 с.
2. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
3. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник / За ред. Н.О. П'ятницької. – 2-ге вид. перероб. і доп. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.
4. Пуцетейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.

*Стаття: надійшла до редколегії 30.05.2012
прийнята до друку 08.06.2012*

ORGANIZATION AND TECHNOLOGY OF FOOD SERVICES PLACEMENT IN INSTITUTIONS

N. Hanych, O. Hataljak

*Ivan Franko National University of L'viv
Doroshenko Str, 41/4*

The features of services in accommodation facilities catering. Reveals one of the important components of gastronomic service — nutrition services in hotel rooms.

Key words: accommodation facilities, catering, organization of services.

ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ В СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ

Н. Ганыч, О. Гаталяк

*Львовский национальный университет имени Ивана Франка
ул. Дорошенко, 41/4*

Проанализированы особенности обслуживания в средствах размещения предприятиями общественного питания. Освещен один из важных компонентов гастрономического обслуживания — предоставление услуг питания в номерах отеля.

Ключевые слова: заведения размещения, предприятия питания, организация обслуживания.