

Тема уроку. **Форми, методи та правила обслуговування відвідувачів**

Ефективний розвиток закладів ресторанного господарства передбачає використання раціональної організації процесів обслуговування, сучасних методів і форм обслуговування споживачів.

Залежно від функцій, які виконуються закладами ресторанного господарства, розрізняють три **види обслуговування**:

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

При здійсненні першого виду обслуговування продукцію реалізують у залах закладів ресторанного господарства. У процесі здійснення другого виду обслуговування підприємства доставляють продукцію: робітникам - до робочих місць; службовцям - в офіс; школярам - у класи; студентам і учням навчальних закладів - у холи, буфети тощо; пасажиром залізничного транспорту - в купе, водного - в каюту, авіаційного - в салон літака; у місця масового відпочинку та дозвілля. Третій вид обслуговування обмежений реалізацією кулінарної продукції та напівфабрикатів для організації споживання її вдома.

Якщо обслуговування здійснюється безпосередньо на підприємстві ресторанного господарства, то класифікаційною ознакою методу обслуговування є спосіб отримання їжі і доставки її до місця споживання. За цією ознакою розрізняють наступні **методи**:

- самообслуговування;
- обслуговування офіціантами;
- комбінований.

Самообслуговування є найбільш ефективним методом масового обслуговування. У процесі самообслуговування споживачам надається можливість самостійно брати на роздавальні холодні страви і закуски, солодкі страви і напої, кондитерські й інші вироби, столові набори. Метод самообслуговування поділяють на форми за такими ознаками, як участь персоналу в обслуговуванні, способи розрахунку зі споживачами і відпускання готової продукції.

За участю персоналу розрізняють: повне та часткове самообслуговування; за способом розрахунку зі споживачами: з попереднім, наступним, безпосереднім розрахунком; за способом відпускання продукції через немеханізовані або механізовані роздавальні: з вільним вибором страв, скомплектованими раціонами харчування.

За способом розрахунку зі споживачами розрізняють: самообслуговування з попередньою оплатою, з абонементною системою розрахунку, з оплатою після отримання страв і після прийому їжі, з безпосереднім розрахунком.

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

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

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

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

Форма самообслуговування з наступним розрахунком має два різновиди: самообслуговування з розрахунком наприкінці роздавальної лінії самообслуговування на роздавальні вільного руху з розрахунком на будь-якій автономно діючій касі на виході з роздавальні і самообслуговування з розрахунком після споживання їжі. При самообслуговуванні з розрахунком наприкінці роздавальної лінії споживачі вибирають страви на роздавальні, а потім сплачують їх вартість. При самообслуговуванні з розрахунком після

споживання їжі вони одержують на роздавальні продукцію і чек (рахунок), за яким розраховуються після споживання їжі при виході із залу.

Самообслуговування з розрахунком після споживання їжі дозволяє суттєво збільшити пропускну спроможність роздавальні, а також певною мірою посилити контроль за веденням розрахункових операцій, тому що перший касир підраховує вартість покупки і вибиває чек, а другий робить грошовий розрахунок зі споживачем.

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

Метод обслуговування офіціантами застосовується в ресторанах, кафе, барах.

Залежно від кількості виконуваних офіціантом операцій, розрізняють повне і часткове обслуговування.

При **повному обслуговуванні** всі операції (одержання продукції, доставка її в зал, подавання страв і напоїв в обнос, збирання посуду, розрахунок) здійснюють офіціанти.

Повне обслуговування офіціантами забезпечує більш високу культуру обслуговування і застосовується при проведенні бенкетів та прийомів, а також при обслуговуванні споживачів у вечірні години. У ресторанах високого класу використовується протягом усього робочого дня.

Часткове обслуговування офіціантами передбачає виконання деяких функцій споживачами залежно від часу, місця обслуговування, характеру проведених заходів, контингенту споживачів. Це дозволяє прискорити процес обслуговування та скоротити чисельність обслуговуючого персоналу.

При частковому обслуговуванні офіціанти доставляють продукцію з роздавальні в зал, ставлять страви на стіл. За столом споживачі обслуговують себе самі.

Часткове обслуговування офіціантами здійснюється також при обслуговуванні за типом "шведського столу" і за фуршетними столами-буфетами. При обслуговуванні за типом "шведського столу" на стіл заздалегідь виставляють холодні закуски, солодкі страви, кондитерські вироби. Для реалізації перших і других страв у залі ресторану встановлюють спеціальні марміти з вітриною зразків страв, стопками тарілок і наборами для розкладання. Споживачам надається можливість самим вибирати страви, офіціанти допомагають лише покласти закуску або гарячу страву на тарілку. При цьому розрахунок здійснюється попередньо.

За фуршетними столами-буфетами споживачі вибирають страви самостійно. Всі вироби порційні і мають ціnnики. Офіціанти слідкують за поповненням столів молочнокислими продуктами, фруктами, бутербродами, напоями, кондитерськими та іншими виробами, а також здійснюють розрахунок зі споживачами.

За способом розрахунку метод обслуговування офіціантами має дві форми: з попереднім і наступним розрахунком.

Форма обслуговування офіціантами з попереднім розрахунком передбачає придбання чеків на страви, що входять до складу комплексного обіду (сніданку, вечері), або розрахунки на обслуговування бенкетів оплачуються попередньо (повністю або частково).

При обслуговуванні офіціантами з **наступним розрахунком** вартість поданих страв і напоїв оплачується наприкінці обслуговування готівкою або кредитною картою, яку застосовують, наприклад, при обслуговуванні груп іноземних туристів, спортсменів і т.д.

За організацією праці офіціантів метод обслуговування поділяється на індивідуальну і бригадну форми.

Індивідуальна форма обслуговування офіціантами має наступні особливості: за кожним офіціантом закріплюють кілька столів (місць), і він виконує всі елементи техніки обслуговування (прийом замовлення, сервірування стола, подавання страв і напоїв, розрахунок зі споживачами, збирання посуду). При цій формі обслуговування споживачі й офіціант встановлюють особистий контакт. Однак послідовне виконання всіх операцій невеликими партіями знижує використання засобів малої механізації, призводить до зростання витрат часу.

Більш раціональною є бригадна форма обслуговування.

При **бригадній формі** забезпечується більш швидке обслуговування споживачів, упорядковується робота на роздавальні, тому що замовлення на гарячі та холодні страви, закуски і буфетну продукцію надходять від значно меншої кількості офіціантів. Менш досвідчені офіціанти й учні, працюючи в бригаді з кваліфікованими працівниками, одержують необхідні знання та навички, підвищують свою кваліфікацію.

Вибір форми обслуговування залежить також від мети відвідування ресторану, як-от: з метою задоволення потреби в харчуванні або харчуванні та відпочинку.

У першому випадку обслуговування споживачів офіціантами має дві форми: обслуговування комплексними сніданками, обідами і вечереями з попереднім накриттям столів та обслуговування індивідуальних замовлень.

Обслуговування офіціантами споживачів, які відвідали заклад з метою харчування і відпочинку, також має два різновиди: обслуговування за індивідуальними замовленнями у закладах з музичною програмою та обслуговування бенкетів, тематичних обідів, балів, вечорів, презентацій тощо.

Обслуговування споживачів за індивідуальними замовленнями починається з моменту їх приходу в заклад та.

При бенкетному обслуговуванні вечорів, балів, презентацій, ділових зустрічей тощо замовлення приймають заздалегідь, торгові приміщення святково оформляють, застосовують повне сервірування столу, підбирають бенкетні страви і напої. При цьому особливу увагу приділяють техніці обслуговування й організації відпочинку.

Домашнє завдання. Опрацювати конспект та дати відповіді на контрольні питання.

Контрольні питання

1. Які методи обслуговування застосовують на підприємствах ресторанного господарства?
2. Які способи оплати страв і виробів застосовують при самообслуговуванні?
3. Яка перевага та недолік самообслуговування з попереднім розрахунком?
4. Що властиво для самообслуговування з безпосереднім розрахунком?
5. Які форми обслуговування розрізняють залежно від кількості операцій, що виконує офіціант?
6. Яка форма обслуговування згідно організації праці офіціантів підвищує культуру обслуговування?