Львівський професійний коледж
готельно-туристичного та ресторанного сервісу

ЗАТВЕРДЖУЮ
Заступник директора з НМР
_____ Марія СКОРОБОГАТА
26 серпня 2025 р.

Методичні рекомендації для проведення лекцій з дисципліни «Організація обслуговування та сервіс в закладах ресторанного обслуговування»

Спеціальність «Харчові технології»
Освітньо-професійний ступінь фаховий молодший бакалавр
Освітньо-професійна програма «Харчові технології»

Підготувала:
Викладач Голяк О.Р.

Погоджено на засіданні циклової комісії викладачів професійно-теоретичної підготовки та майстрів виробничого навчання ресторанного сервісу
Протокол № 01 від 26 серпня 2025 р.

Голова циклової комісії _____ Марта ПОЛІЩАК

Львів 2025

Лекція №1

Тема: Класифікація та типи закладів ресторанного господарства.
Мета: сформувати розуміння класифікації ЗРГ та вміння розрізняти типи закладів за ключовими ознаками.
Завдання:

1. опрацювати поняття та класифікаційні ознаки ЗРГ; 2) визначити характеристики основних типів; 3) навчитися застосовувати класифікацію до реальних прикладів.

План лекції:

1. Поняття ЗРГ.
2. Класифікаційні ознаки (призначення, контингент, асортимент, метод обслуговування, режим роботи, місце розташування).
3. Типи закладів: ресторан, кафе, бар, їдальня, закусочна/fast food, кейтеринг тощо.
4. Вибір типу закладу під цільову аудиторію та концепцію.

Опорний конспект

Заклад ресторанного господарства (ЗРГ) — це підприємство сфери послуг, яке організовує **виробництво/приготування**, **реалізацію** та **споживання** кулінарної продукції й напоїв, забезпечуючи відповідний рівень сервісу (в залі, на виніс, доставка, виїзні події). Важливо розуміти, що “заклад” — це не лише кухня, а й **зал, персонал, стандарти обслуговування, атмосфера**, тобто цілісна система.

Класифікація ЗРГ потрібна для того, щоб:

- правильно спроєктувати приміщення (склад зон, потоки гостей/персоналу, місця для сервісних станцій);
- визначити метод і технологію обслуговування (офіціанти, самообслуговування, комбінований формат);
- сформувати асортимент/меню та технологічні процеси;
- розрахувати потреби в обладнанні, посуді, білизні, персоналі;
- коректно позиціонувати заклад на ринку (цільова аудиторія, рівень цін, “обіцянка” сервісу).

Опорні **класифікаційні ознаки** (які варто вміти назвати й пояснити на прикладі):

1. **За типом закладу** (ресторан, кафе, бар, їдальня тощо).
2. **За контингентом споживачів**: масовий (широке коло), організований (учні, студенти, працівники), туристи, гості готелю.
3. **За асортиментом і спеціалізацією**: універсальний або спеціалізований (кав’ярня, піцерія, рибний, кондитерський, grill тощо).
4. **За методом/формою обслуговування**: обслуговування офіціантами; самообслуговування; комбінований метод; кейтеринг.
5. **За режимом роботи**: ранковий/денний/вечірній, цілодобовий, сезонний.

6. **За місцем розташування/призначенням**: при готелі, у ТРЦ, на трасі, при навчальному закладі, на підприємстві, у закритих установах.

Типи закладів (коротка характеристика “що їх відрізняє”):

- **Ресторан**: широкий асортимент, складніші страви, індивідуалізований сервіс, більше уваги до атмосфери (інтер’єр, музика, подача). Частіше — повне/професійне обслуговування офіціантами.
- **Кафе**: демократичніший формат, часто менший середній чек, коротший час перебування гостя, простіша структура меню; обслуговування може бути офіціантське або комбіноване.
- **Бар**: фокус на напоях (алко/безалко), барна карта, коктейльна культура, барна стійка як сервісна зона; кухня може бути допоміжною або повноцінною — залежно від концепції.
- **Їдальня**: масове харчування, стабільний потік гостей, прогнозованість попиту, часто самообслуговування/лінія роздачі; важлива швидкість і дисципліна потоків.
- **Заклад швидкого обслуговування (fast food)**: стандартизовані процеси, швидка видача, упаковка для take away, часто delivery; велике значення має оптимізація меню, швидкість каси та зручність залу.
- **Кейтеринг**: сервіс поза стаціонарною локацією; тут критичні логістика, інвентар, пакування, температурні режими та організація робочих зон.

Ключова думка: тип закладу визначається **сукупністю** (асортимент + технологія + сервіс + контингент + локація), тому при аналізі реального ЗРГ важливо описувати заклад **за кількома ознаками**, а не тільки “вивіскою”.

Список використаної літератури:

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства… (2012).
2. П’ятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства… (2011).
3. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.

Посилання на вебресурси:

- «Класифікація закладів ресторанного господарства (підбір відео)» — https://www.youtube.com/results?search_query=класифікація+закладів+ресторанного+господарства

Лекція №2

Тема: Комплекс послуг закладів ресторанного господарства.
Мета: сформувати уявлення про основні та додаткові послуги ЗРГ і їх роль у конкурентоспроможності.

Завдання: визначити склад комплексу послуг; розглянути додаткові послуги та їх організацію; оцінити вплив послуг на імідж і прибутковість.

План лекції:

1. Поняття послуги в ЗРГ.
2. Основні послуги (харчування/напої/обслуговування).
3. Додаткові послуги (дозвілля, музика, шоу, дитяча зона, доставка, кейтеринг тощо).
4. Пакетування послуг (пропозиції/комплекси/акції).
5. Якість сервісу та очікування споживача.

Опорний конспект

Комплекс послуг — це не лише страва чи напій, а вся сукупність того, що отримує гість: організація споживання, комфорт, чистота, швидкість, комунікація персоналу, атмосфера та додаткові сервіси. У сучасному ЗРГ часто саме сервіс і “досвід гостя” стають конкурентною перевагою.

Основні послуги (база):

- виготовлення страв і напоїв;
- реалізація (продаж) та подача;
- організація умов споживання: посадкове місце, посуд/прибори/скло, сервірування, санітарний стан залу.

Додаткові послуги (приклади):

- бронювання, проведення банкетів/фуршетів/прийомів;
- доставка, самовивіз, кейтеринг;
- розважальні послуги (музика, тематичні вечори, події) — якщо відповідає концепції;
- дитяча зона/сімейний сервіс;
- сервісні опції: бізнес-ланчі, “кава з собою”, програма лояльності.

Послуга = процес + стандарт:

- Сервіс складається з ланцюга: зустріч → розміщення → меню → замовлення → подача → контроль задоволеності → розрахунок → прощання.
- Якість послуги контролюється через стандарти і чек-листи: зовнішній вигляд персоналу, чистота інвентарю, таймінги подач, комунікація.

Робота зі скаргами як обов’язковий елемент комплексу послуг:

- алгоритм: вислухати → уточнити → вибачитися → запропонувати рішення (заміна/комплімент/знижка — за політикою закладу) → виконати → переконатися, що гість задоволений → зафіксувати випадок.
- важливо відрізняти: “помилка закладу” (компенсуємо) і “суб’єктивне невдоволення” (пояснюємо коректно, але шукаємо компроміс).

Пакетування послуг: бізнес-ланч, комбо-набори, дегустаційні сети, пропозиція дня — інструмент керування попитом та середнім чеком.

Література:

1. Мостова Л.М. Організація обслуговування… (2011).
2. Архіпов В.В. Ресторанна справа… (2007).

Вебресурси:

- «Додаткові послуги в ресторанах (пошук матеріалів)» — https://www.google.com/search?q=додаткові+послуги+в+ресторані

Лекція №3

Тема: Характеристика торгівельних приміщень для споживачів.
Мета: сформувати уявлення про склад, призначення та вимоги до торговельних приміщень у ЗРГ.
Завдання: охарактеризувати приміщення; визначити вимоги до планування; розглянути зони та потоки гостей/персоналу.

План лекції:

1. Поняття торговельних приміщень.
2. Зони залу: вхідна група, основний зал, VIP/банкет, барна зона, санвузли, гардероб (за наявності).
3. Вимоги: зручність, безпека, доступність, акустика, освітлення, мікроклімат.
4. Організація потоків: гість/персонал/посуд/сміття.

Опорний конспект

Торгівельні приміщення — простір, де гість перебуває та отримує послугу сервісу. Їхня організація впливає на швидкість обслуговування, комфорт, безпеку та навіть на продажі (як довго гість затримується і що замовляє).

Склад приміщень для споживачів (залежно від формату):

- вхідна група: тамбур/вестибюль, зона очікування, гардероб (за потреби);
- основний зал(и), банкетний зал, VIP-зона (якщо є);
- барна зона/стійка;
- санвузли для гостей;
- літній майданчик (сезонно).

Зонування залу (для керованості сервісу):

- посадкова частина (столи на 2/4/6+, групові столи);
- робочі проходи (для персоналу з підносами);

- сервісна станція (місце для інвентарю офіціанта);
- зона повернення посуду (для самообслуговування);
- “тихі” та “активні” зони (за потреби).

Організація потоків:

- маршрути персоналу до кухні/бару мають бути короткими і не перехрещуватися з основними потоками гостей;
- “чистий посуд” і “брудний посуд” логічно розвести по маршрутах/місцях тимчасового зберігання;
- проходи не можна захаращувати меблями, декором, переносними стендами.

Вимоги до торговельних приміщень (опорні):

- санітарний стан і щоденне прибирання;
- освітлення, вентиляція/температура, акустика;
- безпечність і доступність (зручність для різних категорій гостей);
- естетика: відповідність інтер’єру концепції закладу.

Типові помилки:

- занадто щільна посадка → затори, падіння якості сервісу;
- погано організована сервісна зона → повільне обслуговування;
- неправильне зонування → шум, конфлікти, незручність переміщення

Література:

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства… (2012).
2. Конвісер І.О. та ін. Устаткування закладів ресторанного господарства… (2005).

Вебресурси:

- «Планування залу ресторану (стаття)» — https://www.lightspeedhq.com/blog/restaurant-floor-plan/

Лекція №4

Тема: Характеристика, асортимент та призначення столового посуду та наборів.
Мета: сформувати знання про класифікацію та призначення посуду/приборів у ЗРГ.
Завдання: систематизувати номенклатуру; навчитися підбирати під страви; визначити вимоги до якості й безпеки.

План лекції:

1. Групи посуду: основний, допоміжний, спеціальний.

2. Групи приборів: основні, спеціальні, допоміжні.
3. Відповідність «страва—посуд—прибори».
4. Вимоги до стану, чистоти, відбракування.

Опорний конспект

Посуд і прибори — базовий інструмент сервісу. Вони мають бути функціональними (зручними для конкретної страви), естетичними (підтримують стиль закладу) і безпечними (без дефектів). Правильний добір посуду/приборів впливає на подачу, сприйняття якості та швидкість обслуговування.

Класифікація столового посуду :

- основний посуд: тарілки/посуд для основних подач (закуски, перші страви, другі страви, десерти);
- допоміжний посуд: блюда, салатники, соусники, хлібниці, посуд для спільної подачі;
- спеціальний: під окремі подачі або концептуальні рішення закладу.

Класифікація приборів (наборів):

- основні: ніж, виделка, ложка (залежно від страви);
- допоміжні: прибори для розкладки (щипці, лопатки, ложки для соусу, половники тощо);
- спеціальні: за потреби меню/формату (наприклад, для окремих продуктів чи подач).

Принцип добору:
Меню → спосіб подачі (порційно/на блюді/фуршет) → посуд → прибори → сервірування/логіка подач.

Вимоги до якості і стану:

- чистота, блиск, відсутність запахів;
- відсутність тріщин/сколів/деформацій;
- відповідність стилю та класу закладу;
- безпечність країв, ручок, поверхонь.

Типові помилки:

- невідповідний розмір тарілки (страва “губиться” або виглядає неестетично);
- подача на спільному блюді без допоміжних приборів;
- “різностильність” посуду без концепції;
- використання посуду з мікросколами (ризик травм + погане враження).

Література:

1. П’ятницька Н.О. Організація обслуговування… (2011).
2. Сало Я.М. Довідник офіціанта… (2004).

Вебресурси:

- «Види столового посуду (стаття)» — https://www.webstaurantstore.com/guide/660/types-of-dinnerware.html

Лекція №5

Тема: Характеристика скляного та кришталевого посуду.
Мета: сформувати знання про види скляного/кришталевого посуду та правила його підбору й підготовки.
Завдання: класифікувати скло; прив’язати до напоїв; розглянути підготовку/полірування/зберігання.

План лекції:

1. Скляний посуд у сервісі: призначення.
2. Келихи/склянки: базові групи (вода, вино, ігристе, міцні, коктейлі).
3. Кришталь: особливості, переваги, обмеження.
4. Підготовка скла: миття, полірування, контроль якості.

Опорний конспект

Скло — частина подачі напоїв і показник рівня закладу. Воно впливає на естетику, зручність і навіть на сприйняття смаку/аромату (особливо для вин). У сервісі критично важливі чистота, прозорість, відсутність запахів і дефектів.

Основні групи скляного посуду (за призначенням):

- для води та безалкогольних напоїв (склянки різного об’єму);
- для вина (різна форма під білі/червоні/десертні);
- для ігристого (келихи для ігристих напоїв);
- для міцних напоїв (склянки/чарки за стандартом закладу);
- для коктейлів (відповідно до коктейльної карти).

Кришталь:

- переваги: преміальний вигляд, блиск, “дзвінкість”, тонші стінки;
- недоліки/обмеження: вимагає обережного миття, полірування, зберігання; часто вищий ризик бою/подряпин;
- доцільність: ресторани/банкетний сервіс, де важлива презентація.

Підготовка скла до подачі (еталон):

- миття → ретельне ополіскування → перевірка на запах → полірування безворсовою серветкою → контроль країв → зберігання в чистій зоні.
- не допускаються: відбитки пальців, розводи, запах мийного засобу.

Критичні дефекти: сколи, тріщини, сколи на обідку, помутніння, подряпини, нестійкість.

Література:

1. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування… (2009). с
2. Сало Я.М. Довідник офіціанта… (2004).

Вебресурси:

- «Полірування келихів (відео)» — https://www.youtube.com/results?search_query=полірування+келихів

Лекція №6

Тема: Норми оснащення, зберігання та облік столового посуду, наборів, столової білизни. Характеристика та види столової білизни.
Мета: сформувати уявлення про нормування інвентарю, принципи обліку, правила зберігання та вимоги до білизни.
Завдання: визначити види білизни; описати порядок підготовки/обліку; розглянути резерви та відповідальність персоналу.

План лекції:

1. Столова білизна: скатертини, наперони, серветки, фуршетні спідниці.
2. Вимоги до білизни (чистота, прасування, цілісність, естетика).
3. Норми оснащення: поняття «норма», «резерв».
4. Зберігання, маркування, списання.
5. Облік інвентарю: відомості, відповідальні особи.

Опорний конспект

Норма оснащення — це встановлена кількість предметів (посуду/скла/приборів/білизни), яка забезпечує безперебійну роботу залу при типових навантаженнях.
Резерв — додатковий запас на бій, забруднення, пікові години, бенкети та непередбачувані ситуації.

Навіщо нормування:

- уникнути ситуацій “не вистачає тарілок/келихів/серветок” у піковий час;

- планувати закупівлі, заміну, списання;
- тримати контроль витрат (бій, знос, крадіжки);
- стандартизувати підготовку залу й банкетів.

Зберігання інвентарю (ключові правила):

- розділення “чистого” і “брудного”;
- сортування за видами, зручний доступ, захист від пилу;
- скло зберігати так, щоб уникнути подряпин/сколів (стійко, без тиску);
- прибори — в лотках/касетах, не у “змішаному” вигляді.

Облік:

- відповідальні особи (комірник/старший офіціант/адміністратор);
- відомості видачі/повернення (особливо для банкетів і кейтерингу);
- періодична інвентаризація;
- списання за встановленим порядком (дефекти, знос).

Столова білизна (види і призначення):

- скатертини, наперони;
- тканинні серветки (для гостей), службові серветки (для полірування);
- фуршетні спідниці/накриття (для фуршетів і buffet);
- елементи оформлення (за концепцією, але без шкоди функціональності).

Вимоги до білизни:

- чистота, відсутність плям і пошкоджень;
- випрасуваність, охайність;
- відповідність стилю закладу;
- правильне зберігання (щоб не було повторного забруднення), швидка заміна при інцидентах.

Література:

1. Мостова Л.М. Організація обслуговування… (2011).
2. Конвісер І.О. та ін. Устаткування… (2005).

Вебресурси:

- «Підбір розмірів скатертин (стаття)» — https://www.webstaurantstore.com/article/109/tablecloth-sizes.html

Лекція №7

Тема: Підготовка торгівельних приміщень до обслуговування. Розміщення меблів.
Мета: сформувати знання про підготовку залу до роботи та принципи раціонального розміщення меблів.
Завдання: описати етапи підготовки; визначити вимоги до проходів/зон; розглянути приклади планування.

План лекції:

1. Підготовка залу: чистота, мікроклімат, освітлення, музика, меню, санвузли.
2. Розміщення меблів: зони, проходи, видимість, доступність.
3. Сервісна станція: призначення і розміщення.
4. Типові помилки планування.

Опорний конспект

Підготовка торговельних приміщень — це комплекс робіт, який забезпечує готовність залу до прийому гостей: чистоту, безпеку, комфорт, наявність інвентарю та логістично правильну організацію простору. Мета — зробити так, щоб гість одразу відчув порядок і турботу, а персонал міг працювати швидко й безпечно.

Підготовка залу перед відкриттям (опорні елементи): чистота підлоги, столів, сидінь, панелей/вікон, відсутність сторонніх запахів; справність освітлення, вентиляції/кондиціювання; готовність санвузлів (папір, мило, сушарки, чистота); готовність меню, табличок бронювання, приправ, серветок; перевірка справності меблів (стійкість, відсутність пошкоджень). Окрема увага — сервісній станції: запас приборів, серветок, бланків/ручок, допоміжного інвентарю (відкривачки, штопор — якщо потрібно), засобів для швидкого прибирання дрібних забруднень.

Розміщення меблів має відповідати трьом головним вимогам:

1. комфорт гостя (зручна посадка, особистий простір, зручний доступ до санвузла/виходу);
2. ефективність сервісу (офіціант рухається короткими маршрутами, не “перетинає” зал зайвими колами);
3. безпека (проходи вільні, нічого не заважає евакуації, відсутні “гострі” кути у маршрутах персоналу з підносами).

Важливо зонувати зал: столи на 2–4 особи, місця для компаній, за потреби — “тихі” зони та активні зони. При організації проходів варто думати не тільки про гостя, а й про роботу офіціанта з підносом/візком, про рух “чистого” та “брудного” посуду. Типова помилка — поставити зайвий декор або рослини в проходах: це створює затори, травмонебезпеку, погіршує швидкість обслуговування і викликає роздратування гостей.

Література:

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства… (2012).

2. Карпенко В.Д., Рогова Л.Л., Шкапура В.Г. Організація підприємств… (2000).

Вебресурси:

- «Планування залу ресторану (стаття)» — https://www.lightspeedhq.com/blog/restaurant-floor-plan/

Лекція №8

Тема: Підготовка посуду, наборів і столової білизни.
Мета: сформувати уявлення про технологію підготовки інвентарю до сервісу та контроль якості.
Завдання: описати процеси миття/полірування/прасування; розглянути вимоги санітарії; визначити відповідальність персоналу.

План лекції:

1. Підготовка посуду та приборів (миття, сушіння, полірування, складування).
2. Підготовка скла (контроль прозорості, відсутність запахів).
3. Підготовка білизни (прання, прасування, складання, зберігання).
4. Контроль якості і відбракування.

Опорний конспект

Підготовка інвентарю — це не просто “помити”, а підготувати до сервісу так, щоб забезпечити гігієну, безпеку й естетику. Основний принцип: до роботи допускається лише інвентар чистий, без дефектів, правильно складований.

Посуд і прибори: після миття посуд має бути без жирних плям, розводів, залишків мийного засобу. Прибори мають бути блискучі, без плям і потемніння, без деформацій. У закладі важливо організувати правильну логістику: де зберігається чистий посуд, як його видають у зал, як повертають брудний, щоб потоки не перетиналися. Якщо є полірування — воно виконується сухими/чистими серветками, щоб не залишалося ворсу.

Скляний посуд потребує особливої уваги: він має бути прозорий, без запаху мийного засобу, без відбитків пальців. Контроль якості перед сервісом включає перевірку обідка (сколи — неприпустимі), відсутність тріщин, чистоту. Зберігати скло треба так, щоб мінімізувати подряпини й бій (стійко, без тиску “скло в скло”).

Столова білизна (скатертини, серветки, наперони) готується через прання, сушіння, прасування, складання і зберігання у чистих умовах. Вимога — без плям, дірок, сильного зношення. Підготовка білизни має включати комплектування (на зміну та на резерв), щоб у разі забруднення під час сервісу можна було швидко замінити скатертину/серветки без “зриву” обслуговування.

Ключова теза: якісно підготовлений інвентар = менше скарг, швидший сервіс, кращий імідж закладу.

Література:

1. Сало Я.М. Довідник офіціанта… (2004)
2. Мостова Л.М. Організація обслуговування… (2011).

Вебресурси:

- «Полірування столових приборів (підбір відео)» — https://www.youtube.com/results?search_query=полірування+столових+приладів

Лекція №9

Тема: Фітодизайн у закладах ресторанного господарства.
Мета: сформувати знання про принципи фітодизайну як елемента інтер'єру та сервісу.
Завдання: визначити функції; описати вимоги безпеки/експлуатації; розглянути типові рішення.

План лекції:

1. Поняття і роль фітодизайну.
2. Варіанти озеленення: композиції, вазони, вертикальне озеленення.
3. Вимоги: догляд, чистота, безпека, алергени, шкідники.
4. Фітодизайн і зонування залу.

Опорний конспект

Фітодизайн — це використання рослин та природних елементів як частини інтер'єру для формування атмосфери й підтримки концепції закладу. Він може підсилювати "дорогий" або "еко" стиль, створювати затишок, допомагати зонуванню.

Функції фітодизайну:

- естетична: "живий" акцент, фотозона, стиль;
- організаційна: зонування простору (відокремлення столів, створення напівприватності);
- психологічна: комфорт, зниження "візуального шуму", відчуття відпочинку.

Вимоги безпеки та експлуатації: рослини не мають перекривати проходи й евакуаційні виходи; не мають заважати офіціанту під час подачі та прибирання; не повинні створювати алергічних ризиків або різких запахів. Важливо контролювати чистоту: піддони, грунт, листя, щоб не було бруду/води на підлозі (ковзання). Потрібна відповідальна особа за догляд (полив, прибирання, заміна рослин).

Типові рішення: вазони, локальні композиції, зелена стіна (ефектно, але складно в догляді), штучні рослини (менше ризиків, але треба уникати “дешевого” вигляду). У будь-якому рішенні має бути баланс між красою та функціональністю: фітодизайн не повинен ускладнювати сервіс

Література:

1. Архіпов В.В. Ресторанна справа… (2007).
2. П’ятницька Н.О., Коваленко А.М. …аспекти конкуренції… (2004).

Вебресурси:

- «Фітодизайн ресторану: приклади (пошук)» — https://www.google.com/search?q=фітодизайн+ресторану+приклади

Лекція №10

Тема: Бенкетне сервірування столу. Форми складання полотняних серветок.
Мета: сформувати знання про сервірування для бенкетів та принципи вибору/складання полотняних серветок.
Завдання: розглянути види бенкетів і сервірування; опрацювати порядок розміщення приборів/скла; визначити вимоги до серветок.

План лекції:

1. Види бенкетів і вплив на сервірування.
2. Схема бенкетного сервірування (посуд, прибори, скло, білизна).
3. Полотняні серветки: види, вимоги, місце в сервісі.
4. Форми складання: повсякденні та урочисті (коли які доречні).

Опорний конспект

Бенкетне сервірування — це підготовка столу до урочистого обслуговування з підвищеними вимогами: ідеальна чистота, симетрія, уніфікація, відповідність меню. Воно має бути одночасно красивим і практичним: декор не повинен заважати спілкуванню гостей і роботі офіціанта.

Сервірування залежить від: формату бенкету (повне/часткове обслуговування), меню (кількість подач), карти напоїв (кількість і види келихів), стилю заходу. Логіка розміщення приборів — за порядком використання: ближче до тарілки — ті, що потрібні першими (конкретне правило задається стандартом закладу). Скло розміщують так, щоб гостю було зручно і щоб келихи не заважали подачі страв.

Білизна: скатертина має бути чиста й добре випрасувана, без плям, зі стабільною посадкою на столі. Серветки мають відповідати стилю й рівню заходу.

Полотняні серветки: це одночасно гігієна і частина етикету/декору. Вимоги: чистота, цілісність, охайне прасування. Форми складання поділяють на прості (для щоденного сервісу) та урочисті (для банкету). Важливо обирати форму, яка не обсипається, не “падає”, не займає половину столу і не ускладнює розміщення посуду.

Типові помилки: надлишок декору; нестача резервних серветок; сервірування “не під меню” (потім доводиться переробляти під час заходу).

Література:

1. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування… (2009).
2. Сало Я.М. Довідник офіціанта… (2004).

Вебресурси:

- «Складання полотняних серветок (відео)» — https://www.youtube.com/results?search_query=складання+полотняних+серветок

Лекція №11

Тема: Складання меню для різних типів закладів ресторанного господарства.
Мета: навчитися формувати структуру меню та підбирати асортимент відповідно до типу закладу.
Завдання: визначити види меню; правила запису; читабельність; логіка асортименту; спецпропозиції.

План лекції:

1. Види меню (основне, денне, банкетне, дитяче, сезонне тощо).
2. Структура меню: розділи, послідовність.
3. Вимоги до оформлення: назви, опис, вихід, ціна (за політикою закладу).
4. Меню як інструмент продажу (акценти, спецпропозиції).

Опорний конспект

Меню — це ключовий інструмент комунікації між закладом і гостем. Воно формує очікування, впливає на вибір, на середній чек і на організацію роботи кухні та залу.

Функції меню:

- для гостя: інформація про асортимент, орієнтир ціни, допомога у виборі;
- для закладу: планування виробництва, контроль продажів, позиціонування.

Види меню (приклади): основне, денне/бізнес-ланч, сезонне, банкетне, дитяче/дієтичне (за концепцією), карти напоїв (кава/чай/коктейлі). Важливо, щоб меню відповідало можливостям кухні: якщо позиція не може стабільно готуватися — її не слід тримати в постійному меню.

Структура: логічні розділи (закуски → перші → другі → десерти → напої). Назви мають бути зрозумілими, формулювання — без двозначностей. Для сучасного сервісу важливо враховувати інформаційність (опис, вихід порції, за потреби — позначки про алергени/гостроту/вегетаріанські позиції).

Меню як продаж: “рекомендація дня”, сети, комбо, сезонні позиції. Офіціант має вміти презентувати меню, робити допродаж (гарнір, соус, напій) без тиску на гостя.

Література:

1. П’ятницька Н.О. Організація обслуговування… (2011). с
2. Архіпов В.В. Ресторанна справа… (2007).

Вебресурси:

- «Приклади меню (пошук)» — https://www.google.com/search?q=приклад+меню+ресторану

Лекція №12

Тема: Форми і методи обслуговування.
Мета: сформувати системне уявлення про форми/методи обслуговування та критерії їх вибору.
Завдання: класифікувати методи; порівняти; визначити фактори вибору; вплив на персонал і сервіс.

План лекції:

1. Поняття форми/методу обслуговування.
2. Обслуговування офіціантами, самообслуговування, комбіноване.
3. Умови застосування: потік гостей, концепція, меню, ресурси.
4. Показники ефективності: швидкість, якість, витрати, середній чек.

Опорний конспект

Методи обслуговування визначають, як саме гість отримує послугу і як організована робота залу. Вибір методу напряму впливає на чисельність персоналу, оснащення, швидкість сервісу та враження гостя.

Основні методи:

- обслуговування офіціантами (вищий рівень персонального сервісу, більша роль комунікації);
- самообслуговування (потоковість, швидкість, потреба в лінії/організації руху);

- комбіноване (частина процесу — самообслуговування, частина — офіціантський сервіс).

Критерії вибору методу: тип закладу, потік гостей, складність меню, площа залу й планування, бюджет на персонал, очікування цільової аудиторії, час перебування гостя. Наприклад, для потокових форматів важливі швидкість і зрозумілий рух, а для ресторану — сервісна комунікація й атмосфера.

Вплив на організацію залу: при самообслуговуванні критичні точки “вузьких місць” (видача, напої, оплата, прилади). При офіціантському сервісі важливо правильно розподілити сектори, мати сервісні станції, стандарти подачі, комунікації і роботи зі скаргами.

Література:

1. Мостова Л.М. Організація обслуговування… (2011).
2. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування… (2009).

Вебресурси:

- «Методи обслуговування в ресторані (відео)» — https://www.youtube.com/results?search_query=методи+обслуговування+в+ресторані

Лекція №13

Тема: Види сервісу у закладах ресторанного господарства.
Мета: сформувати розуміння поняття сервісу, його складових та критеріїв якості.
Завдання: визначити складові сервісу; стандартизація; моніторинг якості; робота зі скаргами.

План лекції:

1. Сервіс: визначення, елементи (матеріальні та нематеріальні).
2. Стандарти сервісу: навіщо і як застосовують.
3. Якість сервісу: показники, моніторинг, чек-листи.
4. Конфліктні ситуації: базові алгоритми реагування.

Опорний конспект

Сервіс у ЗРГ — це не лише “подача страв”, а повний цикл взаємодії закладу з гостем: від першого контакту (зустріч/бронювання) до завершення візиту (розрахунок/прощання) і після сервісної роботи (збір зворотного зв’язку, робота зі скаргами). Якість сервісу формує враження, лояльність і повторні візити.

Основні складові сервісу (опорні)

1. Матеріальна складова

- зал, меблі, чистота, освітлення, температура, музика, запахи;
- сервірування, стан посуду/скла/білизни;
- доступність (зручність проходів, комфорт різним категоріям гостей).

2. Процесна (технологія обслуговування)

- таймінги (скільки гість чекає на меню/замовлення/подачу/рахунок);
- узгодженість “зал–кухня–бар”;
- правильна послідовність подач і заміна посуду/приборів;
- контроль температури та презентації страв.

3. Комунікаційна

- привітання, невербальна увага, готовність допомогти;
- вміння уточнювати, рекомендувати, робити допродаж без тиску;
- коректні формулювання у складних ситуаціях.

4. Контроль якості сервісу

- стандарти (SOP), чек-листи, спостереження адміністратора;
- аналіз скарг і типових помилок;
- навчання/інструктаж персоналу.

Сервісні канали (як може надаватися послуга)

- у залі (офіціанти / самообслуговування / комбіновано);
- на виніс (take away: важлива упаковка, швидкість, комплектація);
- доставка (delivery: таймінг, температурний режим, точність комплектації);
- виїзне обслуговування/кейтеринг (логістика, інвентар, монтаж/демонтаж).

Робота зі скаргами (базовий алгоритм)

Вислухати → Уточнити деталі → Перепросити/визнати незручність → Запропонувати рішення (за політикою закладу) → Виконати → Перевірити, чи гість задоволений → Зафіксувати випадок для профілактики.

Література:

1. П’ятницька Н.О. Організація обслуговування… (2011)
2. Сало Я.М. Довідник офіціанта… (2004).

Вебресурси:

- «Вирішення конфліктів у сервісі (пошук)» — https://www.google.com/search?q=вирішення+конфліктних+ситуацій+в+ресторані

Лекція №14

Тема: Повносервісне кейтерінгове обслуговування.
Мета: сформувати уявлення про повносервісний кейтеринг як комплексну послугу.
Завдання: визначити види кейтерингу; етапи організації; логістика; інвентар; персонал; ризики.

План лекції:

1. Поняття кейтерингу, формати.
2. Повносервісний кейтеринг: що входить (їжа, напої, персонал, інвентар, монтаж/демонтаж).
3. Логістика і таймінг.
4. Ризики та контроль (якість, безпека, забезпечення).

Опорний конспект

Кейтеринг — організація харчування та обслуговування поза стаціонарним закладом. Повносервісний кейтеринг (“під ключ”) — коли виконавець забезпечує все: меню, приготування, доставку, інвентар, персонал, сервіс на локації, демонтаж і прибирання.

Що входить у повний сервіс (опорний перелік)

- прийом заявки, уточнення вимог: формат події, кількість гостей, тривалість, місце, бюджет, дієти/алергени;
- складання та погодження меню (баланс “смачно + зручно їсти + зручно транспортувати”);
- планування персоналу (координатор, офіціанти, бар/напої, технічна підтримка);
- підбір інвентарю (посуд/скло/прибори, інвентар для розкладки, білизна, столи);
- логістика (маршрут, час доставки, порядок завантаження);
- організація зони на локації (видача, напої, сервісна станція, зона брудного посуду);
- сервіс (подача/поповнення/прибирання/комунікація з гостями);
- завершення (демонтаж, облік інвентарю, повернення, підсумок із замовником).

Типові ризики і профілактика

- запізнення доставки → запас часу, контроль маршруту;
- нестача інвентарю → резерв 5–10% (або за стандартом);
- черги → дублювання точок (тарілки/напої), правильна схема руху;
- температура страв → термобокси/марміти, контроль часу;
- алергени/дієти → маркування, інструктаж персоналу.

Література:

1. Мостова Л.М. Організація обслуговування… (2011).
2. Конвісер І.О. та ін. Устаткування… (2005).

Вебресурси:

- «Кейтеринг: базовий гід (стаття, англ.)» — https://www.webstaurantstore.com/article/70/catering-guide.html

Лекція №15

Тема: Виїзний (роз'їзний) кейтеринг. Матеріально-технічне забезпечення кейтерінгового обслуговування.

Мета: сформувати знання про специфіку виїзного кейтерингу та навчити планувати матеріально-технічне забезпечення (інвентар, обладнання, логістика, резерви) для якісного обслуговування на локації.

Завдання:

1. пояснити особливості виїзного кейтерингу порівняно зі стаціонарним сервісом;
2. розглянути склад МТЗ кейтерингу (за групами);
3. визначити правила пакування, маркування, транспортування та організації зон на локації;
4. сформувати підхід до резервів і управління ризиками.

План лекції:

1. Виїзний (роз'їзний) кейтеринг: сутність і формати.
2. Матеріально-технічне забезпечення (МТЗ): поняття та склад.
3. Логістика: транспортування, пакування, температурні режими, маркування.
4. Організація робочих зон на локації: видача, напої, сервісна станція, брудний посуд/відходи.
5. Резерви та типові ризики: профілактика і дії персоналу.

Опорний конспект

Матеріально-технічне забезпечення (МТЗ) виїзного кейтерингу: що планують

1. **Меблі/зони**
- фуршетні/банкетні столи, службові столи, барні модулі;
- стільці (якщо формат з розсадкою);
- тенти/навіси (якщо outdoor).
2. **Білизна і оформлення**
- скатертини, фуршетні спідниці, наперони, серветки;
- таблички страв/напоїв (зручно для гостей), номерки столів (за потреби).
3. **Посуд/скло/прибори**
- основний комплект під формат;
- **резерв** (бій, забруднення, додаткові гості, дублювання точок).
4. **Інвентар для викладки та розкладки**
- щипці/лопатки/ложки для кожної страви окремо (щоб не змішувалися);
- підноси, підставки, гастроємності.

5. **Температурне обладнання та логістика збереження якості**

- термобокси/термоконтейнери;
- марміти/чайфінги (коли потрібно підтримувати гаряче);
- контейнери для льоду (напої/охолодження).

6. **Санітарія та безпека**

- антисептики, рукавички, пакети для відходів, серветки для швидкого прибирання;
- аптечка;
- за потреби — засоби пожежної безпеки (особливо при нагріві/відкритому полум'ї).

Логістика (коротко, що критично)

- порядок завантаження: щоб на локації швидко дістати потрібне;
- маркування ящиків/контейнерів (що всередині, для якої зони, відповідальний);
- таймінг монтажу/сервісу/демонтажу;
- відповідальність за інвентар (хто отримав/здав).

Список використаної літератури:

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства (2012).
2. Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства (2011).

Посилання на вебресурси:

- «Організація буфету/лінії видачі на виїзді (стаття)» — https://www.webstaurantstore.com/article/178/how-to-set-up-a-buffet.html
- «Catering guide (стаття)» — https://www.webstaurantstore.com/article/70/catering-guide.html
- «Catering equipment checklist (пошук шаблонів)» — https://www.google.com/search?q=catering+equipment+checklist+pdf

Лекція №16

Тема: Техніка роботи офіціанта: зустріч та розміщення споживачів за столами, прийом та оформлення замовлення.
Мета: сформувати послідовність дій офіціанта на початку сервісу та правила прийому замовлення.
Завдання: стандарти зустрічі; посадка; комунікація; уточнення; передача на кухню/бар.

План лекції:

1. Зустріч гостя: привітання, уточнення бронювання.

2. Розміщення: правила посадки, пропозиція місця, меню.
3. Прийом замовлення: уточнення, рекомендації, алергени, час подачі.
4. Оформлення замовлення: запис/POS, підтвердження, передача.

Опорний конспект

Це “перший блок” контакту з гостем — він формує довіру і задає темп обслуговування.

Зустріч та розміщення

- привітання, зоровий контакт, готовність допомогти;
- уточнення бронювання/кількості гостей/побажань (тихо/біля вікна/дитячий стілець);
- супровід до столу, допомога з розміщенням;
- подача меню, коротке пояснення (де барна карта/спецпропозиції).

Прийом замовлення (опорні правила)

- дати час на вибір;
- пропонувати рекомендації, але не “тиснути”;
- обов’язково уточнювати: ступінь прожарювання, гарнір, соус, “без/з”, алергени, час подачі, розділення на гостей;
- повторити замовлення для підтвердження (мінімізує помилки).

Оформлення замовлення

- запис чіткий і зрозумілий (папір або POS);
- фіксація модифікацій (без цукру/без лактози/без солі тощо);
- передача на кухню/бар і контроль, щоб не було затримок.

Типові помилки: не повторили замовлення, не уточнили модифікації, переплутали черговість подач, не повідомили про відсутність позиції.

Література:

1. Сало Я.М. Довідник офіціанта… (2004).
2. П’ятницька Н.О. Організація обслуговування… (2011).

Вебресурси:

«Прийом замовлення офіціантом (відео)» — https://www.youtube.com/results?search_query=прийом+замовлення+офіціант

Лекція №17

Тема: Техніка роботи офіціанта: виконання замовлення, прибирання столів, заміна використаного посуду.
Мета: сформувати правила виконання замовлення та організацію прибирання/заміни посуду без порушення комфорту гостя.
Завдання: етапи виконання; подача; контроль задоволеності; прибирання; заміна приборів; санітарія.

План лекції:

1. Виконання замовлення: координація зал—кухня—бар.
2. Подача та контроль якості (температура, зовнішній вигляд).
3. Прибирання використаного посуду: правила і момент.
4. Заміна приборів/посуду між подачами.

Опорний конспект

Цей етап визначає “плавність” сервісу: гості не мають чекати і не мають сидіти серед брудного посуду.

Виконання замовлення

- координація із кухнею/баром;
- контроль часу (що виходить першим, що — одночасно на стіл);
- перевірка перед подачею: правильність, температура, вигляд, повнота комплектації (соуси/додатки/прибори).

Подача і комунікація

- подати страву, назвати (за стандартом), попередити про гаряче;
- “точка контролю” через 1–2 хвилини: чи все підходить, чи не треба додатково (соус/вода).

Прибирання і заміна

- прибирати тоді, коли гість завершив (уточнення/зоровий контакт);
- прибирати охайно, не тягнутися через гостя;
- замінювати прибори між подачами, якщо змінюється страва/соус/тип подачі;
- підтримувати стіл у чистоті протягом усього сервісу.

Типові помилки: прибирають занадто рано; залишають брудні тарілки надовго; не дають чисті прибори; не замінюють забруднену серветку/скатертину після інциденту.

Література:

1. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування… (2009).
2. Сало Я.М. Довідник офіціанта… (2004).

Вебресурси:

- «Техніка роботи офіціанта (подача, прибирання) (відео)» — https://www.youtube.com/results?search_query=техніка+роботи+офіціанта+подача+прибирання

Лекція №18

Тема: Особливості подачі холодних та гарячих закусок.
Мета: сформувати знання про подачу закусок і вимоги до посуду/приборів/температури.
Завдання: класифікація закусок; способи подачі; посуд/прибори; типові помилки.

План лекції:

1. Холодні закуски: подача порційна/на блюді.
2. Гарячі закуски: подача, температура, попередження гостя.
3. Посуд і прибори для закусок.
4. Організація подачі та таймінг.

Опорний конспект

Закуски створюють перше “смакове враження”, тому важливі презентація, температура і швидкість подачі.

Холодні закуски

- подача може бути порційна або на спільному блюді;
- якщо спільна подача — обов’язково допоміжні прибори для розкладки (щипці/лопатка/виделка-ложка);
- контроль температури (не “теплі”), чистий край тарілки, охайність викладки;
- соуси/додатки — тільки якщо передбачено рецептурою/стандартом, і подані коректно.

Гарячі закуски

- критичні: швидкість подачі після готовності і безпека (гарячий посуд);
- попередження гостя про гаряче;
- правильний посуд (часто порційний), повна комплектація (соус/прибори/серветки);
- контроль, щоб гаряча закуска не “чекала” в залі або на роздачі.

Типові помилки: подача без приборів для розкладки; “задовга пауза” між напоями і закусками; подача гарячого без попередження; забруднення країв тарілок.

Література:

1. П’ятницька Н.О. Організація обслуговування… (2011).
2. Сало Я.М. Довідник офіціанта… (2004).

Вебресурси:

- «Подача закусок у ресторані (відео)» — https://www.youtube.com/results?search_query=подача+холодних+закусок+офіціант

Лекція №19

Тема: Особливості подачі перших, других страв, напоїв.
Мета: сформувати знання про подачу перших/других страв і напоїв з урахуванням посуду, послідовності та стандартів сервісу.
Завдання: правила подачі супів і основних страв; подача напоїв; послідовність; типові помилки.

План лекції:

1. Перші страви: подача в тарілці/з супниці (за форматом).
2. Другі страви: подача порційно/з блюда; гарніри, соуси.
3. Напої: подача безалкогольних/алкогольних; скло і температура.
4. Послідовність подач у комплексному обіді.

Опорний конспект

Подача перших і других страв та напоїв — це “серцевина” ресторанного сервісу: саме тут гість найчастіше оцінює професійність персоналу. Ключові критерії: послідовність, температура, своєчасність, повнота комплектації, безпека та комунікація.

Загальна логіка послідовності подачі (може змінюватися стандартом закладу, але принцип незмінний):

- напої (вода/аперитив) — щоб гість не чекав “порожнім”;
- закуски;
- перші страви;
- другі страви;
- десерти;
- гарячі напої.
  У групі гостей важливо прагнути одночасної подачі (або максимально близької в часі), щоб не було ситуації, коли один уже їсть, а інший чекає.

Подача перших страв (супів):

- перші страви подають у відповідному посуді (глибока тарілка/бульйонна чашка тощо) і з правильним прибором (супова ложка);
- важливо контролювати температуру (суп не має бути “теплим”), а також стан тарілки (чистий край, без підтікань);
- супровід (хліб, грінки, сметана, лимон, зелень) — лише за задумом страви та стандартами закладу;
- при подачі бажано коротко назвати страву і, якщо доречно, попередити про гаряче.

Подача других страв:

- друга страва — це найчастіше “головна” позиція, тому важлива презентація: охайність тарілки, правильне розміщення гарніру/соусу, відповідність замовленню;
- якщо є модифікації (без соусу, інший гарнір, інший ступінь прожарювання) — їх потрібно звіряти ще перед виходом у зал;
- якщо подача на блюді (банкет/урочистий формат) — обов’язково забезпечити допоміжні прибори для розкладки і продумати безпечну траєкторію руху з блюдом;
- важливо попередити гостя про гарячий посуд і слідкувати, щоб тарілка була стабільно поставлена.

Подача напоїв:

- підбір скляного посуду має відповідати напою; скло — без відбитків і запахів;
- безалкогольні/вода часто подаються першими, алкогольні — за замовленням або за логікою меню;
- гарячі напої (чай/кава) подаються з відповідним посудом і супроводом (цукор/молоко/лимон — за стандартом);
- важливо не створювати “порожніх пауз”: якщо кухня затримує страви, сервіс може підтримувати комфорт гостя (вода, комунікація про очікування, дрібні сервісні дії).

Типові помилки (їх треба проговорювати як “антистандарт”):

- затримка подачі → страва холоне, гість невдоволений;
- неповна комплектація (немає ложки до супу, немає соусу/серветок);
- брудний край тарілки/плями на склі;
- подача не тій людині (особливо у компаніях) — потрібно ставити страви тому гостю, хто замовляв, і підтверджувати короткою фразою.

Література:

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства… (2012).
2. Сало Я.М. Довідник офіціанта… (2004).

Вебресурси:

- «Подача супу/основної страви (відео)» — https://www.youtube.com/results?search_query=подача+супу+офіціантом

Лекція №20

Тема: Організація обслуговування бенкету з повним обслуговуванням офіціантами.
Мета: сформувати знання про організацію повного банкетного сервісу: підготовка, персонал, подача, контроль.
Завдання: етапи підготовки; розподіл ролей; послідовність подач; взаємодія з кухнею.

План лекції:

1. Характеристика формату «повне обслуговування».
2. Підготовка: замовлення, меню, сервірування, таймінг.
3. Робота персоналу: бригада, обов’язки, комунікація.

4. Подача та прибирання між подачами.
5. Завершення бенкету, розрахунок, підбиття підсумків.

Опорний конспект

Бенкет з повним обслуговуванням — це формат, де сервіс максимально “керований”: офіціанти забезпечують подачу страв і напоїв, заміну посуду/приборів, підтримання чистоти столу, контроль темпу заходу. Успіх залежить від трьох речей: планування, командної роботи та таймінгу.

Етапи організації (опорна послідовність):

1. Прийом замовлення: дата/час/кількість гостей/формат/меню/напої/особливі умови (дієти, алергени, дитячі гості).
2. Погодження меню і технології подачі: що і коли подається, які страви потребують “швидкої подачі”, які — можна тримати в режимі підтримки.
3. План залу: розсадка, проходи, місце для сервісних станцій, траєкторії руху персоналу.
4. Оснащення і резерви: посуд, прибори, скло, білизна, допоміжні столи, запас серветок/скатертин (на заміну).
5. Розподіл персоналу: старший офіціант/координатор, відповідальні за сектори, відповідальні за напої, відповідальні за підсобні роботи.
6. Проведення бенкету: подача, прибирання, заміна, контроль чистоти, комунікація з кухнею.
7. Завершення: розрахунок/закриття, прибирання, здача інвентарю, підсумок (що вдалося/що треба виправити).

Під час бенкету важливо:

- подавати страви синхронно на стіл/сектор;
- забезпечити “ритм”: не допускати великих пауз без інформації для гостей;
- правильно організувати заміну посуду та приборів між подачами;
- контролювати напої (поповнення води, своєчасне подання замовленого).

Ризики і профілактика:

- “змішались подачі” → потрібен чіткий таймінг і координатор;
- нестача інвентарю → резерв + контроль видачі;
- затримка кухні → попередження гостей і корекція темпу (напої/перепрошення/узгодження).

Література:

1. Мостова Л.М. Організація обслуговування… (2011).
2. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування… (2009).

Вебресурси:

- «Банкетне обслуговування (відео)» — https://www.youtube.com/results?search_query=банкетне+обслуговування+офіціантами

Лекція №21

Тема: Організація бенкету з частковим обслуговуванням офіціантами.
Мета: сформувати знання про частковий банкетний сервіс та особливості подачі.
Завдання: визначити, що готується/виставляється заздалегідь; роль офіціанта; організація подач гарячого та напоїв.

План лекції:

1. Поняття «часткове обслуговування».
2. Попередня підготовка столу (виставлення закусок/напоїв залежно від формату).
3. Обов'язки офіціантів у процесі обслуговування.
4. Контроль чистоти столу, заміна приборів, прибирання.

Опорний конспект

Часткове обслуговування — формат, де частина елементів (часто холодні закуски, деякі напої) може бути виставлена заздалегідь, а офіціанти виконують ключові подачі (гарячі страви, напої за замовленням), прибирання, заміну посуду та підтримання порядку. Це зменшує навантаження на персонал, але різко підвищує значення попередньої підготовки столу.

Що критично в підготовці:

- правильне попереднє сервірування (посуд/прибори/скло відповідають меню і кількості подач);
- правильне розміщення закусок, щоб гостям було зручно брати і щоб офіціанту було зручно подавати гаряче;
- наявність допоміжних приборів для спільних страв (щипці/лопатки/ложки).

Роль офіціанта під час заходу:

- подача гарячих страв та напоїв;
- контроль чистоти і "непереповнення" столу брудним посудом;
- заміна приборів між подачами;
- реагування на прохання гостей, але без "втрати темпу" заходу.

Типові помилки:

- виставили зайве → на столі тісно, незручно;
- не вистачає приборів або вони не під ту страву → дискомфорт, скарги;
- немає резерву серветок/скатертин → неможливо швидко усунути інцидент.

Література:

1. Мостова Л.М. Організація обслуговування… (2011).
2. Сало Я.М. Довідник офіціанта… (2004).

Вебресурси:

- «Бенкет з частковим обслуговуванням (пошук)» — https://www.google.com/search?q=бенкет+з+частковим+обслуговуванням+офіціантами

Лекція №22

Тема: Організація проведення бенкету-фуршету, бенкету за типом шведського столу.
Мета: сформувати знання про організацію фуршету та buffet («шведський стіл»): простір, інвентар, персонал, потоки гостей.
Завдання: розглянути відмінності форматів; правила розміщення ліній; асортимент; контроль чистоти та поповнення.

План лекції:

1. Фуршет: особливості, меню, сервірування, інвентар.
2. «Шведський стіл»: зони, логіка викладки, потоки гостей.
3. Робота персоналу: поповнення, прибирання, контроль.
4. Типові проблеми (черги, нестача посуду) та рішення.

Опорний конспект

Бенкет-фуршет

- гості зазвичай без постійної розсадки; страви зручні для споживання стоячи (канапе, тарталетки, міні-порції);
- важлива організація: достатня кількість тарілок/серветок у доступі, точки сміття, швидке прибирання використаного посуду;
- обов’язковий допоміжний інвентар: щипці/лопатки/прилади для розкладки, підноси.

“Шведський стіл” (buffet)

- ключове — лінія і рух гостей. Зони: тарілки/прибори → холодні → гарячі → напої → десерти (варіативно);
- щоб уникнути черг, часто роблять дублювання: окремо напої, окремо десерти, кілька точок тарілок/серветок;
- персонал постійно контролює поповнення страв, заміну приборів для накладання, чистоту.

Загальні правила для обох форматів

- продумати “вузькі місця” (гаряча зона, напої) і прибрати їх через дублювання/рознесення точок;
- окрема зона для брудного посуду й відходів;
- резерв інвентарю (посуд/серветки/скло);
- маркування страв (хоча б назва; за можливості — склад/алергени).

Література:

1. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування… (2009). с
2. Конвісер І.О. та ін. Устаткування… (2005).

Вебресурси:

- «Як організувати лінію буфету/шведського столу (стаття, англ.)» — https://www.webstaurantstore.com/article/178/how-to-set-up-a-buffet.html

Лекція №23

Тема: Розрахунок кількості бенкетних столів, скатертин, серветок, столового приладдя для проведення бенкет-фуршету.
Мета: сформувати базові навички розрахунку інвентарю та білизни для фуршету.
Завдання: визначити вихідні дані; розрахувати столи/довжину лінії; білизну; посуд/прибори/скло; резерв.

План лекції:

1. Вихідні дані для розрахунку (гості, формат, меню, тип столів).
2. Розрахунок фуршетної лінії (довжина, кількість столів).
3. Розрахунок білизни (скатертини, серветки, резерв).
4. Розрахунок посуду/приборів/скла (на гостя + резерв).
5. Оформлення розрахункової відомості.

Опорний конспект

Вихідні дані для розрахунку:

- кількість гостей;
- формат фуршету і тривалість;
- меню (скільки позицій і як подаються);
- тип столів і можливість формування лінії;
- одноразовий чи багаторазовий посуд (якщо одноразовий — інші норми).

Столи/лінія фуршету:

- визначають потрібну кількість столів або довжину лінії за нормою, прийнятою в закладі/задачею викладача;
- часто потрібні допоміжні столи: для напоїв, для резерву страв, для сервісної станції.

Білизна:

- скатертини/фуршетні спідниці — за кількістю столів + резерв;
- серветки — більше, ніж при банкеті з розсадкою, бо на фуршеті інтенсивніше використання (мінімум 1 на гостя + резерв, часто 2+ залежно від формату).

Посуд/прибори:

- тарілки (закусочні/десертні) — з урахуванням заміни в процесі;
- прибори — під меню (найчастіше достатньо виделки/ножа, але залежить від страв), + шпажки/палички/одноразові рішення (за форматом);
- допоміжні прибори для викладки (щипці/лопатки/ложки) — окремо для кожної ключової страви.

Оформлення розрахунку:
таблиця “найменування → норма → кількість гостей → резерв → разом”. Це база для підготовки інвентарю й контролю відповідальних.

Література:

1. Мостова Л.М. Організація обслуговування… (2011).
2. Конвісер І.О. та ін. Устаткування… (2005).

Вебресурси:

- «Підбір розмірів скатертин (стаття)» — https://www.webstaurantstore.com/article/109/tablecloth-sizes.html