

## **Тема 2. Послуги ресторанного господарства, їх класифікація та моделювання умов їх надання**

### **План**

1. Послуги ресторанного господарства. Основні терміни та визначення у галузі послуг, що надаються закладами ресторанного господарства.
2. Класифікація послуг ресторанного господарства та моделювання процесу їх надання.
3. Основні вимоги до якості послуг та вимоги безпеки послуг закладів ресторанного господарства.

### ***1. Послуги ресторанного господарства. Основні терміни та визначення у галузі послуг, що надаються закладами ресторанного господарства.***

***Послуга ресторанного господарства*** згідно ГОСТ 30523-97 – це результат діяльності підприємств та громадян-підприємців із задоволення потреб споживача у харчуванні й проведенні дозвілля.

***Виконавцем послуги ресторанного господарства*** є підприємство, організація, підприємець, тобто той, що хазяює у сфері ресторанного господарства суб'єкт, який надає послугу споживачеві.

***Споживачем послуги ресторанного господарства*** є громадянин, який отримує, замовляє або має намір отримати або замовити послуги для особистих потреб.

***Процес обслуговування в ресторанному господарстві*** – це сукупність операцій, які виконуються виконавцем при безпосередньому контакті з споживачем послуг при реалізації кулінарної продукції й організації дозвілля.

***Умови обслуговування*** визначають як сукупність факторів, які діють на споживача в процесі отримання послуги.

***Якість послуги*** – сукупність характеристик послуги, які визначають її спроможність задовольняти встановлені або пропоновані потреби споживача.

***Безпека послуги*** – комплекс властивостей послуги (процесу), при яких вона під впливом внутрішніх й зовнішніх небезпечних (шкідливих) факторів діє на споживача, не піддаючи його життю, здоров'я та власність ризику.

***Охорона навколишнього середовища*** – захист навколишнього середовища від несприятливої дії властивостей послуги, продукції.

***Екологічність продукції (послуг)*** – комплекс властивостей продукції, послуг при яких робиться дія на навколишнє середовище, не піддаючи його ризику.

Послуги, що надаються підприємствами ресторанного господарства повинні відповідати вимогам нормативної документації – ГОСТ, СНіП, ДБН, МБТ, СанПіН.

## 2. Класифікація послуг ресторанного господарства та моделювання процесу їх надання.

Класифікація послуг, що надаються споживачам у закладах ресторанного господарства, наведена на рис. 1.1.



Рисунок 1.1 – Класифікація послуг ресторанного господарства

**Послуга харчування** – це послуга з виготовлення кулінарної продукції та створення умов для її реалізації та споживання згідно типу та класу підприємства ресторанного господарства.

*Розрізняють такі послуги харчування:*

- послуги харчування ресторану;
- послуги харчування бару;
- послуги харчування кафе;
- послуги харчування їдальні;
- послуги харчування закускової.

### ***Послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів***

включають:

- виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів за замовленнями споживачів, у тому числі, у складному виконанні й з додатковим оформленням на підприємстві ресторанного господарства;
- виготовлення страв із сировини замовника на підприємстві;
- послугу кухара, кондитера з виготовлення страв, кулінарних та кондитерських виробів на дому.

### ***Послуги з організації споживання продукції та обслуговування***

включають:

- організацію й обслуговування свят, сімейних обідів заходів тощо;
- організацію харчування й обслуговування учасників конференцій, семінарів, нарад, культурно-масових заходів у зонах відпочинку й т. д.;
- послугу офіціанта (бармена) з обслуговування на дому;
- доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів за замовленнями споживачів, у тому числі у банкетному виконанні;
- доставку кулінарної продукції, кондитерських виробів та обслуговування споживачів на робочих місцях і на дому;
- доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів за замовленнями та обслуговування споживачів на шляху прямування пасажирського транспорту (у тому числі в купе, каюті, салоні літака);

### ***До послуг з організації споживання продукції та обслуговування***

належать:

- доставка кулінарної продукції й кондитерських виробів за замовленнями та обслуговування в номерах готелів;
- продаж талонів та абонементів на обслуговування скомплектованими раціонами;
- бронювання місць у залі підприємства ресторанного господарства;
- організація раціонального комплексного харчування.

### ***Послуги з реалізації кулінарної продукції*** включають:

- реалізацію кулінарної продукції та кондитерських виробів через магазини та відділи кулінарії;
- реалізацію кулінарної продукції поза підприємством;
- відпуск обідів додому;
- комплектацію наборів кулінарної продукції в дорогу, і у тому числі туристам для самостійного приготування кулінарної продукції (розносу й роздрібну сіть).

### ***Послуги з організації дозвілля*** включають:

- організацію музичного обслуговування;

➤ організацію проведення концертів, програм вар'єте, відео-програм; шоу-програм;

➤ надання газет, журналів, настільних ігор, більярду тощо.

**Інформаційно-консультативні послуги** включають;

➤ консультації спеціалістів з виготовлення, оформлення кулінарної продукції та кондитерських виробів і сервіровки столу;

➤ консультації дієтсестри з питань використання кулінарної продукції за різних видів захворювань (у дієтичних відділеннях та їдальнях);

➤ організацію навчання кулінарної майстерності.

До **інших послуг** належать:

➤ прокат столової білизни, посуду, наборів, інвентарю;

➤ продаж фірмових значків, квітів, сувенірів, преси;

➤ надання парфумерії, речей для чищення взуття та ін.;

➤ дрібний ремонт та чистка одягу;

➤ упаковку страв та виробів, що залишились після обслуговування споживачів;

➤ упаковку кулінарних виробів, що придбані на підприємстві;

➤ надання споживачам телефонного та факсимільного зв'язку на підприємстві;

➤ гарантоване збереження особистих речей (верхнього одягу), сумок та коштовностей споживача;

➤ виклик таксі за замовленням споживача;

➤ паркування особистих автомашин споживачів на організовану стоянку у підприємства.

Перелік послуг, що надаються підприємством ресторанного господарства, може бути поширений залежно від його типу, класу та специфіки контингенту споживачів, який обслуговується.

### ***3. Основні вимоги до якості послуг та вимоги безпеки послуг закладів ресторанного господарства.***

Загальні вимоги до якості послуг та обов'язкові вимоги з безпеки послуг, екологічності послуг, що надаються в сфері ресторанного господарства згідно з ГОСТ 30523–97. Нормативна документація – ГОСТ, СНіП, МБТ, СанПіН – вимогам, якої повинні відповідати послуги закладів ресторанного господарства.

Обов'язкові вимоги до послуг та процесів їх надання наведені на рис. 1.2.

Послуги ресторанного господарства підприємств різних типів та класів, а також громадян-підприємців мають відповідати вимогам стандарту ГОСТ 30523-97.

Послуги ресторанного господарства, що забезпечують задоволення потреб та гармонізацію інтересів споживачів підприємств (підприємців), що надають ці послуги, повинні відповідати певним вимогам, які наведені на рис 1.3.



Рисунок 1.2 – Обов'язкові вимоги до послуг та процесів їх надання

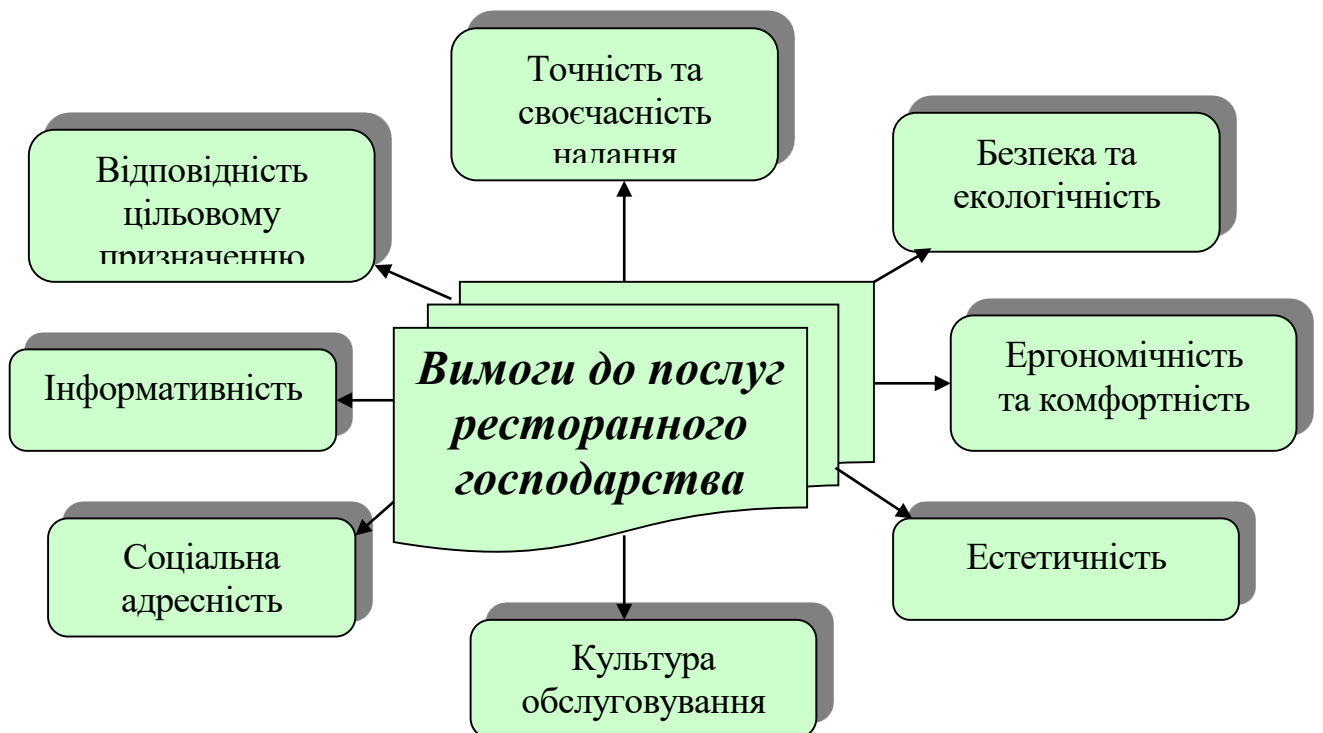


Рисунок 1.3 – Вимоги, яким повинні відповідати послуги ресторанного господарства

Послуги ресторанного господарства й умови їхнього надання мають бути безпечними для життя, здоров'я споживачів, забезпечувати збереженість їхнього майна та навколишнього середовища.

Екологічна безпека послуги має забезпечуватися дотриманням установлених вимог охорони навколишнього середовища до території, технічного стану й утримування приміщень, вентиляції, водопостачання, каналізації та інших факторів згідно з санітарними правилами та положеннями державних стандартів системи безпеки праці.

**Якість послуги** – сукупність характеристик послуг, які визначають її здатність задовольняти потреби споживачів.

**Оцінку та контроль якості послуг** підприємств ресторанного господарства, а також громадян-підприємців здійснюють за допомогою таких **методів**:

- аналітичних (фізико-хімічних; мікробіологічних, медико-біологічних);
- експертних (органолептичних);
- соціологічних (базуються на визначенні якості продукції на основі вивчення думки споживачів про неї).

*Рекомендована література до вивчення теми [7].*