МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧУВАННЯ Й ТОРГІВЛІ

Кафедра готельного і ресторанного бізнесу

**Індивідуальна робота**

**з організації ресторанного господарства**

**на тему: «Організація обслуговування споживачів за типом «шведського столу» або «шведської лінії»**

Виконала:студентка 3-го курсу

гр. ГРC-57 ф-ту менеджменту

Кузіна Л.Т.

Перевірила: доц. Полстяна Н.В.

Харків 2009

1. **Характеристика асортименту страв і напоїв, їхня підготовка до реалізації на «шведській лінії»**

Асортимент страв та напоїв залежить від меридіану.

Склад меню «шведського столу» зв’язаний з культурними, релігійними і національними особливостями - базове меню завжди буде місцеве. Але в більшості готелів навіть спеціально підкреслюють, що в «шведський стіл» входять європейські страви.

Нерідко шеф-повар балує постійних клієнтів так званими «вечорами національної кухні», коли вся вечеря складається виключно з страв якоїсь національної кухні – французької, мексиканської і т.д.

Якщо зі Сходом ви знайомі тільки по Туреччині, то інші країни можуть вас розчарувати в плані «шведського столу». По-перше, в мусульманських країнах, до яких відносяться також Єгипет, ОАЕ і Туніс, категорично не їдять свинину. У Туреччині, в принципі та ж картина, але там недолік м'яса прагнуть компенсувати рибою, птахом, салатами і фруктами в безмежних кількостях. У Єгипті ж, навпаки, «шведський стіл» зазвичай небагатий, вибір страв менший - курка, баранина, салати під майонезом, а фрукти поступають в основному літом. Зате у всіх країнах Сходу столи ломляться від солодощів: і пахлава, і щербет, і рахат-лукум, і всякі тістечка, і якісь печені кошики з наповнювачем, назву яким складно підібрати.

А ось в Південно-Східній Азії відмовляються не тільки від свинини, але ще і від яловичини: корова - священна тварина. Хоча, знавці стверджують, що справа тут не тільки в релігії. Просто в крові індійських корів живе вірус, небезпечний для здоров'я людини, тому індуси і тайці вважають за краще обмежуватися все тією ж куркою. А свинину вони не їдять з інших міркувань: це тварина в їх розумінні неїстівна, тому що харчується відходами. Втім, для нормальних східних людей щастя в іншому - в приправах. Тому на їх «шведських столах» ви неодмінно побачите масу банок і чашок з соусами і приправами, що мають значно різкий запах і дуже гострий смак.

Проте в Європі є і свинина, і яловичина, і курка. Але подається все це в куди менших кількостях: обжиратися тут вважається неінтелігентно. Знову ж таки побачимо ми і національні особливості: у Італії меню побудоване на десятках видів спагеті і т.п.

Цікавий парадокс спостерігається в Греції, Болгарії і Хорватії: країни начебто морські, а риби на «шведському столі» ви майже не побачите. Головне, без чого там не можуть обійтися - оливки і бринза, а вже інше залежно від зірок готелю. Два салати - три зірки.

У європейських країнах залежність від зірок готелів більш відчутна. З категорією готелю зв'язано і різноманітність меню, і кількість страв на «шведському столі». Якщо у готелю всього дві зірки, максимум, що вам запропонують - бутерброд з розчинною кавою на сніданок і що-небудь смажене з овочами під майонезом на вечерю.

Чим вище категорія готелю, тим більше асортимент. У Іспанії, наприклад, різноманітність починається вже з трьох зірок. Правда, вони діляться на хороші і не дуже. У тих, які хороші, вам можуть дати цілий таз полуниці, витончені салати, креветки, смажену рибу і тушковане м'ясо - і все це за одну вечерю. У поганих - 3-4 простеньких салатів і пару нехитрих гарячих страв. Правда, і вартість проживання тут куди нижче.

Якщо ж категорія готелю - 5\*, страв не обов'язково стане більше, але їх склад обернеться в сторону екзотики і дорогих інгредієнтів. Наприклад, звичайні креветки будуть замінені королівськими, на сніданок подадуть свіжий вичавлений полуничний сік, а серед фруктів може опинитися який-небудь рамбутанг.

У тій же Індії готелі високої категорії роблять ставку на свої улюблені приправи: якщо в двох-трьох зірковому готелі вас нагодують звичайним рисом, тут поставлять на стіл рис червоний, рис жовтий і рис білий. Тільки не думайте, що це різні сорти - просто в кожну тарілку налили свій соус. Проте соуси не прості, а приготовані з особливих, високоякісних компонентів, для дійсних гурманів.

А в турецьких висококласних готелях крім всіляких страв, як правило влаштовують дієтичний стіл і стіл для дітей, де лежать всякі гамбургери і картопля фрі.

Скільки б зірок не було у готелю, погоду на кухні робить шеф-кухар і на залучення професіоналів грошей не жаліють. Адже якщо біля керма стоїть талановитий кухар і сильний організатор, готель швиденько набере рейтинг, стане популярним, зможе підняти ціни і все одно буде повний. Шеф набирає собі команду, і дуже часто запрошує на роботу кулінарів з різних країн - наприклад, з Таїланду або Італії, щоб щодня пригощати гостей екзотикою.

Окрема тема - напої. Якщо готель не працює по системі «все включено», то на вечері всі соки, вода та вина продаються за окрему платню і в «шведський стіл» у жодному випадку не входять. Проте на сніданку - сік, кава, какао, чай - все безкоштовно.

Якість та кількість всіх напоїв, як платних, так і безкоштовних, залежить знову-таки від особливостей країни і шеф-повара, і у меншій мірі - від кількості зірок готелю. Якщо ви живете в європейському готелі, будь то 5«\*» або 2«\*», - вам рідко запропонують на сніданок свіжий вичавлений сік. А натуральні соки зазвичай з'являються в турецьких та східноазіатских їдальнях - чим далі від Європи, тим краще. На Мальдівах, наприклад, вас напоять соком з свіжого ананаса або кавуна. У Туреччині ж, все, як правило, обмежується апельсином.

«Шведський стіл» формується за принципом звичайного меню: холодні закуски, супи, гарячі м'ясні страви, гарячі рибні страви, гарніри, десерти та хліб. В цілому його побудова скрізь приблизно однакова, але в готелях вранці можливий, наприклад, варіант, коли овальний шведський стіл ділиться навпіл. З одного боку розташовується пригощання для тих, хто замовив «континентальний» сніданок (сік, чай, кава, джем, булочки), з іншої – повний буфет для тих, хто сплатив сніданок повністю. Головне правило сервіровки: закуски повинні знаходитися поряд із закусками, гарячі – з гарячим, десерти – з десертами. Найближче до входу в зал розміщають холодні закуски та хліб. М'ясні закуски ніколи не повинні лежати на одній тарілці або одному підносі з рибними. Навіть якщо всередині одного підноса декілька тарілок, під одним «дахом» з рибою може ужитися тільки інша риба і морепродукти, але у жодному випадку не м'ясо. При недоліку місця краще залишити на «шведському столі» тільки рибні закуски, а м'ясні приносити з кухні за замовленням або навпаки. Овочі і ягоди теж необхідно розташовувати окремо. Напої можуть стояти у будь-якому порядку, головне, щоб вони були зосереджені в одному місці. За ними – супи. Потім – другі страви (окремо – рибні, окремо - м'ясні). В кінці – десерти. Напої розташовуються на окремому столі-барі також недалеко від входу. Ставити напої і продукти на один стіл не прийнято. Виключення може робитися для спеціального напою від шеф-повара, який входить в меню «шведського столу».

Якщо це постійний «шведський стіл» в готелі або ресторані, на нім все подається одночасно. Якщо йдеться про банкет, то спочатку пропонуються холодні закуски, а вже потім на «шведський стіл» ставиться гаряче. Десерти без крему можна подати відразу, з кремом – після гарячих страв. Закуски, які псуються нешвидко можуть залишатися на «шведському столі» до кінця банкету.

Всі страви на «шведському столі» повинні постійно оновлюватися, незалежно від того, встигли гості все з'їсти чи ні. Закуски належить міняти в середньому не рідше ніж один раз на годину, а в жарку погоду, особливо якщо страва стоїть відкритою, - ще частіше. Гарячі страви, як правило, оновлюють, коли місткість спустіла наполовину.

Напої подають в спеціальних діспенсерах або глечиках (які також годяться і для подачі мюслі). Що краще – справа смаку. Глеки виглядають красивішими, але у них менше об'єм і ними не так зручно користуватися. Поряд з діспенсерами для джему і меду або, наприклад, біля ємності з йогуртом ставляться невеликі скляні розетки. Булочки зазвичай подаються в кошиках.

При кожній страві обов'язково повинен бути розкладальний прилад – або щипчики, або ложка з вилкою. Робляться такі прилади в основному з неіржавіючої сталі, але іноді і з пластика (хоча пластик з погляду європейського ресторанного сервісу вважається неприйнятним). Іноді для салатів кладуть дерев'яні ложки, але тоді і посуд теж повинен бути дерев'яним, а стіл витриманий в етнічному стилі.

Вказівні таблички – необхідна атрибутика «шведського столу». Але щоб не перенавантажувати його непотрібною інформацією, їх треба ставити або вішати тільки там, де щось може бути незрозуміло. Наприклад, якщо поряд стоять два діспенсера з молоком, необхідно вказати, що одне з них з нормальною жирністю, а інше – знежирене. (Це украй важливо, наприклад, для стурбованих своїм здоров'ям американців, які п'ють тільки знежирене молоко.)

«Шведський стіл» має на увазі самообслуговування і самий звичайний одяг. Меню може бути з двома-трьома змінами страв, або порцією закусок, які виставляються на стіл одночасно. Покажіть меню або поясніть гостям чого чекати, заохочуйте самообслуговування. Хоча страви повинні добре поєднуватися один з одним, «шведський стіл» – це рідкісне задоволення, тому збалансованість, низька калорійність і корисність блюд не є найголовнішою.

Як правило, «шведський стіл» припускає досить демократичне меню, що складається з не трудомістких в приготуванні страв, — акцент робиться на їх ефектну презентацію. Тому для викладення вибирають найбільш «життєстійкі» позиції, що зберігають гідний вигляд протягом не менше чим трьох годин. Асортимент страв залежить від часу прийому їжі (сніданок, обід, вечеря). Пропонований сніданок найправильніше визначити як європейський – набір продуктів, який включає сухі сніданки (мюслі, пластівці), кисломолочні продукти (йогурти, ряжанку, сир), холодну гастрономію (сирну і м'ясну нарізку), каші, овочі (свіжі і в тепловій обробці), фрукти, сухофрукти, свіжу випічку (ми пропонуємо дріжджові і листково-дріжджові вироби). В меню обов'язково присутні 3-4 гарячі страви: сирна запіканка, оладки або млинчики, омлет, фрикадельки. Асортимент напоїв включає чай, так звана проливна американська кава, 3 види соків і морс.

При складанні меню на конкретний день потрібно враховувати національні переваги гостей і збільшувати кількість їжі по тих позиціях, на які прогнозується активніший попит.

Кулінарний стиль приготування страв для «шведського столу» – нейтральний, такий, що оптимально влаштовує середньостатистичного гостя. Каша не повинна бути пересолодженою або пересоленою. І лише там, де присутня відкрита кухня, творчість кухаря і побажання клієнта можуть з'єднуватися.

Важливий організаційний момент – це циклічність подачі цілого ряду страв і продуктів. Так, для гастронома період реалізації складає 30-40 хвилин. Це означає, що страви з сирною і ковбасною нарізкою готують протягом сніданку в декілька партій.

Меню «шведського столу» також залежить від сезону. Так, літом розширюється асортимент овочів і фруктів, упор робиться на легкі натуральні салати, холодні супи. З міркувань санітарної безпеки готелі в жаркий час відмовляються від реалізації салатів з майонезною заправкою. Взимку пропонується більше ситні і калорійні страви. Наприклад, крем-суп на сливках ідеально вписується в меню зимового сніданку або недільного бранча. Також на підбір страв впливає сезонність постачання окремих продуктів.

Для «шведського столу» не годяться страви, які дуже швидко висихають, наприклад, грудка качки або карпаччо. Гарячі страви переважно роблять соусними, але соус подають окремо, інакше він також засихатиме. Звичайне м'ясо береться порційне (медальйони з яловичини або свинини, смажені курячі грудки). Як гарнір можна запропонувати картоплю, рис, овочеве рагу, овочі-гриль.

Вимагають обережності з салатами з майонезом – вони повинні бути тільки свіжо приготовленими. Немало труднощів виникає також з морозивом, тому його також нечасто зустрінеш на «шведському столі». Кава повинна бути тільки звареною (подається в спеціальному термосі або розливається з автомата), а чай дорогих сортів, що пакетується, таких як, наприклад, «Ронафельд» або «Ньюбі».

Важливо, щоб асортимент страв і напоїв був різноманітним. Споживач повинен мати можливість спробувати помалу декілька страв – це одна з переваг «шведського столу».

Взагалі меню включає 10 – 15 найменувань закусок, гарячих і солодких страв. Гаряча кулінарна продукція підтримується за допомогою пристосувань для підігріву – марніти, таганки.

Особливості організації, учасники підходять до столу, беруть серветку і, поклавши на неї тарілку із загорнутим в серветку ножем і виделкою, вибирають холодні закуски на свій смак. У праву руку можна взяти бокал вина, соку чи інший напій. Після холодних закусок подають жульєн (тушковану страву з м’яса, птиці або грибів), можна подавати гарячі сосиски, фрикадельки з відповідними соусами. Після гарячої закуски гостей пригощають десертом - сиром, фруктами, морозивом, желе. Наприкінці прийому подають каву.

Особливість «шведського столу» в тому, що заповнивши тарілку, гості, щоб дати можливість іншим учасникам прийому, відходять від столу. Організатори прийому повинні передбачити, щоб всі гості, залишивши стіл, змогли розміститися в залі або в інших кімнатах, де встановлені невеличкі столики. Напої й десерт розносять офіціанти, в разі необхідності вони замінюють посуд та поповнюють блюда.

При підготовці до обслуговування важливо враховувати, як буде організовано відпустку перших і других страв. Якщо їх будуть порціонювати в посуд для відпуску або прийому їжі заздалегідь або в присутності користувача, то необхідний для цього посуд розміщується зі сторони офіціанта, який відпускає страви. У випадку, коли відвідувач сам хоче порціонувати блюда, посуд розміщують ближче до споживача.

Одночасно з підготовкою «шведського столу» офіціанти сервірують обідні столи в залі. По кількості предметів сервіровка відрізняється від прийнятого для звичайного обслуговування. Так як відвідувач сам кладе в тарілки хліб, закуски, прибори для прийому їжі, то на столи звичайно ставлять прибори зі спеціями, паперові серветки в вазочках (конусних стаканах), квіти.

Отримання, облік продукції та обслуговування. В залі під час сніданку повинно працювати три офіціанта (під час обіду – п’ять). Обслуговування проводиться у «шведського столу» і в залі по бригадній формі організації праці з загальною матеріальною відповідальністю. Для дотримання норм відпуску продукції вона повинна бути підготовлена окремими порціями або нарізана так, щоб один, два або три кусочка продукції складали одну порцію. В цьому випадку в меню слід вказати, з яких частин складається порція.

Учасників банкету в аванзалі зустрічають улаштовувачі банкету. У барі, що розташований тут же, пропонують аперитив, а іноді і легкі закуски.

В основних ресторанах, які пропонують сніданок, обід та вечерю, «шведський стіл» повинен бути відкритий завжди.

Звичайно діє принцип самообслуговування, але в п'ятизіркових готелях вільний офіціант зобов'язаний про всякий випадок запропонувати гостям свою допомогу. У деяких місцях навіть передбачена спеціальна посада буфетника, що займається винятково «доглядом» за «шведським столом»: приносить тарілки, міняє прилади, стежить за чистотою. Кухня, у свою чергу, заздалегідь готовить десерти, хліб, холодні страви й безпосередньо перед початком роботи ресторану - гаряче. Все це за 5 хвилин до відкриття викладається на «шведський стіл», плівки знімаються - і ресторан готовий до обслуговування.

Хліб можуть приносити офіціанти, але, як правило, він також перебуває на «шведському столі» - викладається на підносі з кришечкою або на дерев'яній дошці, до якої додаються серветка (щоб тримати хліб) і ніж, щоб кожний міг самостійно відрізати шматок (хлібна нарізка занадто швидко висихає). Там, де пропонується ніж, вільному офіціантові рекомендується запропонувати клієнтам допомогу, щоб вони не порізалися, до того ж це розглядається як додаткова турбота про гостя. До речі, у поважаючому себе закладі хліб для шведського стола печуть самі, а в крайньому випадку закупають в іншого ресторані.

## **Треба відмітити також ,що особливості «шведського столу» залежать від його виду:**

## *****1.Бранч.*****

Це спеціальна пропозиція «шведського столу», що влаштовується в ресторанах всіх великих готелів по неділях, так званий «сімейний обід». В асортимент включені напої, у тому числі й алкогольні. Коштує не занадто дешево, але дешевше вечірнього походу в ресторан. Проходить звичайно з 12 до 16 - 17 годин. Введення такої спеціальної пропозиції пов'язане з тим, що готельні ресторани ефективно працюють тільки під час сніданку й вечері, і те лише в будні. У суботу гостей звичайно нема, і в неділю, щоб заповнити ресторан, улаштовують бранч для всіх бажаючих. При цьому як бонус дітей до певного віку часто пропонують нагодувати безкоштовно або за половину фіксованої ціни. Буває, люди приходять на бранч відзначати дні народження й інші свята. Витрати на бранч нерідко перевищують доходи від нього, але ресторан все-таки одержує «живі» гроші й має можливість забезпечити співробітників роботою (під час бранчу, як правило, працює весь персонал). Крім того, бранч - непоганий маркетинговий хід для залучення нових гостей

***2.Кейтерінгові заходи.***

У цьому випадку «шведський стіл» можна порівняти з банкетом. Відмінність полягає в тому, що все влаштовується не на території готелю або ресторану, а в іншому, спеціально не призначеному для цього приміщенні або на природі. Для цього запрошується кейтерінгова компанія. За день до банкету на місце привозяться й установлюються столи й стільці, а наступного дня з ранку починають завозити ресторанну білизну (скатертини, серветки й т.п.).

Побудова виїзного «шведського столу» схожа зі звичайним, але нюанси все-таки є. Сніг і лід для ванн під гастроємності заготовлюються заздалегідь. Для гарячих страв везуться марміти - або електричні, або на гелевому паливі. Самі гарячі страви везуть у спеціальних термошкафах. Однак перед транспортуванням вони не доводять до повної готовності, а доходять уже в мармітах ближче до моменту подачі.

Вартість заходу позначається на меню й ціні напоїв і продуктів, але не на зовнішньому оформленні. Одноразовий посуд у подібних випадках не використовується. Виключення стосується звичайно тільки пивних склянок.

***3.Тематичні заходи.***

Організація тематичних «шведських столів» відрізняється спеціальними елементами меню й деталями сервіровки. Наприклад, якщо це день італійської кухні, на столі неодмінно повинні бути пармська шинка, помідори з «Моццареллою», смажений солодкий перець, різотто. Обов'язково макарони кухар готовить для гостей окремо, невеликими порціями. Страви, що не мають відношення до італійської кухні (скажемо, оселедець під шубою), на подібному заході неприпустимі. Оформлення столу повинно містити в собі деталі, типові для Італії: це може бути скатертина у вигляді італійського прапора, пляшка зі свічею, спеціальний затиск для пармської шинки й т.д. Для офіціантів використовується уніформа, яка відповідає тематиці. Якщо в центрі уваги якесь свято, наприклад, Новий рік або день Святого Валентина, необхідно підібрати відповідне декоративне оформлення стола. Взагалі в сервіровці можна обіграти будь-яку тематику, але бажано так, щоб прикраси не заслоняли страви. Адже головне у «шведському столі» все-таки не форма, а зміст.

1. **Конструктивні особливості устаткування «шведської лінії» у закладах ресторанного господарства**

Для організації шведського столу використовується спеціальне торгово-технологічне устаткування різних закордонних та вітчизняних фірм, до складу якого входять:

* прилавок для підносів;
* охолоджуваний прилавок для холодних та солодких страв;
* прилавки-марміти для супів та основних гарячих страв;
* прилавок для гарячих напоїв;
* візки з вичавними пристроями;
* прилавок для столових приладів та ін.

У складі устаткування використовуються марміти (від французького marmite – казан для кип'ятіння) для підтримки в гарячому стані приготовленої їжі. Вони є зазвичай пересувними контейнерами, усередині яких розташовані ємкості для термічно оброблених продуктів, що зберігають їх досить високу температуру завдяки механізму, схожому на механізм «водяної бані». Ресторану належить вибрати, якому з видів віддати перевагу – підлоговому або настільному, в основному це залежить від передбачуваних об'ємів та вигляду блюд, які на нім подаватимуться. Існує і два варіанти підігрівання – на спиртних пальниках (найбільш поширений марміт з двома пальниками та відкидною кришкою, вони використовуються для других страв) або з нагрівальним елементом (ідеальні для супів та інших гарячих рідких страв, зазвичай складаються з підставки-основи, а також вставлених в неї однієї або двох каструль).

Слід пам'ятати про можливість використання вставок-контейнерів і в марміті першої групи, з їх допомогою в одній одиниці такого устаткування можна розмістити до трьох видів блюд. Примітно, що подібні обмежувачі виготовляються не лише з неіржавіючої сталі, але і з фарфору, який має велику міру теплопередачі. Окрім вигляду нагрівального елементу необхідно визначитися з формою теплових ємкостей, а також з доцільністю заглиблення марміту в столешницю, що виглядає ефектно, але «кусається» по фінансах.

Ще один тип марміту призначений для підігрівання готових соусів. Вони набагато меншого розміру та працюють від свічки, що гріє.

Для гарячих напоїв існує свій спеціальний марміт, в ньому можна подавати каву, чай, шоколад. Але, на жаль, він не призначений для їх приготування, бо не дозволяє воді закипіти.

З менш значимого теплового устаткування для «шведського столу», хочеться назвати апарат для жаріння омлетів, та і швидко розігріти зварені, але захололі яйця можна спеціальним апаратом. До речі, не так давно на російському ринку з'явилася корзина для яєць. Сплетена з високоякісної лози, доповнена подушкою із спеціального матеріалу, вона дуже довго та дбайливо зберігає тепло.

Другим за значимістю стоїть холодильне устаткування, що дозволяє салатам, а також холодним закускам та десертам зберегти якість на рівні з привабливістю зовнішнього вигляду. Для «шведського столу» найбільш актуальними являються салат-бари - відкриті вітрини з вмонтованими в них елементами, що охолоджують, і температурним режимом в інтервалі від двох градусів морозу до десяти градусів тепла. Існують спеціальні версії цих конструкцій, об'єднуючі холодильний та тепловий модулі, - вони мають більшу перевагу з причини своєї високої технологічності. Лінія, збудована з трьох подібних вітрин, дозволяє викласти і гаряче, і закуски, і десерти, а термостійке скло в кожній з них може додатково розділяти секції з різними температурами.

Продукти викладаються в окремі гастроємкості, які розміщуються у ванній, виконаній найчастіше з неіржавіючої сталі. У частині моделей є льодогенератор, в деяких, менш дорогих, охолоджування відбувається за рахунок коленого льоду, який є додатковим елементом декору. Причому вода, що утворюється при таненні, також не створює жодних проблем, - вона витікає через зливний отвір, розташований знизу конструкції.

Салат-бари можуть різнитися формою гастроємкостей та варіантами виконання, - таке устаткування виготовляється з елементами обробки під дерево, ламінат, мармур, граніт. Для викладання гастрономії та холодних закусок хороші одно- або двохярусні охолоджувані вітрини, що працюють на акумуляторах, - їх прозорі кришки, що кріпляться на спеціальних роликах, дозволяють гідно оцінити страви, що знаходяться в цих вітринах. Той же принцип охолоджування може бути використаний для масла, сиру, фруктових салатів, йогуртів. Але не варто думати, ніби питання оснащення «шведського столу» вичерпується вибором марміту та вітрин, що охолоджують, - як і в будь-якому другому, в ресторанному бізнесі не буває дрібниць.

Наприклад, як обійтися без диспенсера - охолоджувача для води або соків? За рахунок змонтованого усередині конструкції контейнера для льоду, гості завжди можуть отримати безалкогольні напої оптимальної температури. Зрозуміло, що рестораторові вигідно подавати їх за додаткову плату, але все частіше ціна напоїв входить в загальну вартість. Також при комплектації устаткування варто уважно віднестися до виставкових підносів та кришок, - до речі, подібний тандем, оснащений двома торцевими вирізами, буде ідеальним для подачі хлібобулочних виробів. А для подачі десертів можна використати підставки на ніжках, які заощадять немало місця на столі, - скажімо, двух- і трьохярусні етажерки. Причому, щоб солодощі або сир не обвітрилися, для них теж краще вибрати блюда з прозорими кришками.

Швидше за все, ресторатору припадуть до уваги і органайзери, що спрощують роздачу приправ, столових приладів, серветок, що є безшовними стійками з полімерного матеріалу, придатними для монтажу на стіні або будь-якій горизонтальній поверхні. Не залишаться без уваги ні щипці для салатів та закусок, ні пристосування для нарізки, ні половнічки для соусу. А є ще багаточисельні блюда, ємкості для мюслі, блоки для джему, діспенсерні смарт-системи для цукрового піску, меду, вершків, сиропу, виконані з легованої сталі підставки з пластиковими ємкостями для викладання упакованих мілких штучних товарів, таких як кетчуп, гірчиця, - та хіба мало цих потрібних маленьких дрібниць, чия відсутність може істотно підірвати резюме вашого «шведського столу». Що стосується сервіровки, то особливу увагу слід приділити ергономіці: всі викладені страви, як і місця, з використаним посудом, мають бути доступні для гостей. Треба намагатися поєднувати квадратні підноси з круглими, а овальні чергувати за розміром, також важливе дотримання колірного балансу, і хоч би мінімально враховувати закони композиції. Вибір посуду повинен підкорятися загальній концепції закладу: демократичні ресторани можуть собі дозволити легке відхилення від неї, тоді як класичним закладам ставиться слідувати строго вибраному курсу. Зрозуміла ефектність подачі салатів на різноколірних лотках із скловолокна, але навряд чи така подача буде доречна в строгому інтер'єрі. Проектуючи «шведський стіл», треба намагатися не відхилятися від спочатку вибраної лінії, краще більше часу приділити на стадії дизайну-проекту та розробки конструкторської документації, чим вносити доповнення під час безпосереднього придбання устаткування або, що ще гірше, коли вже все розставлено та відбувається декоративна обробка фасаду. Треба пам'ятати, що сам по собі «шведський стіл» не принесе прибутку, але він це неодмінно зробить за допомогою гостей, які прийдуть до ресторану снідати, обідати або вечеряти. А раз так, значить, слід постійно думати про їх зручність: вибираючи проект, розробляючи меню або доки віртуально регулюючи їх потоки та потоки персоналу. Важливо зрозуміти, як відвідувачі потраплятимуть в зал, орієнтуватимуться у викладених блюдах, братимуть підноси, посуд, столові прилади, рухатимуться уздовж лінії роздачі (підходити до будь-якої точки цієї лінії). Врешті-решт, вибір технологічного устаткування для залу - це не що інше, як пошук найбільш оптимальної дороги від кухні, де готуються страви, до покупця.

1. **Особливості проведення бенкету за типом «шведський стіл»**

Визначення «шведський стіл», застосовується для позначення формату в російській мові, в англійському дублюється більше точним «buffet» (буфет). До речі, самі шведи такий формат називають smergasbord, що в буквальному перекладі означає «бутербродний стіл».

Формат «шведський стіл» з'явився в нашій країні на початку 90-х років минулого століття й швидко знайшов популярність. Споживачів вабить можливість їсти стільки, скільки хочеться, не обмежуючись стандартною порцією. Вітчизняні ресторатори, натхненні прикладом закордонних колег, почали розвивати «шведський стіл» у Росії. Закладів громадського харчування тоді було мало, а потенційних клієнтів - багато.

Бенкет за типом «шведський стіл» має свої особливості проведення.

Одним з найважливіших вимог, пропонованих для готелів ділового призначення, є забезпечення можливості бенкетного обслуговування. Для цього в складі приміщень підприємств харчування, що перебувають у готельному комплексі, поряд з основним ресторанним залом, повинні бути спеціальні бенкетні зали (можливо, кілька залів різної місткості та для різних видів бенкетів), а також необхідний персонал, що володіє відповідними знаннями й практичними навичками.

Бенкети проводять як урочистий сніданок, обід або вечерю. Приводом для цього може бути ювілей, товариська зустріч, сімейне торжество. Найбільш частими є бенкети, проведені суспільними, партійними, науковими та діловими організаціями з нагоди закінчення різних зустрічей, переговорів, конференцій, нарад й інших заходів.

Банкети можна класифікувати в такий спосіб:

1)по способу організації прийому їжі за столом - сидячи або стоячи;

2)по участі персоналу в обслуговуванні;

3)по асортименту страв та напоїв.

«Шведський стіл» припускає організацію харчування за принципом самообслуговування – це спосіб подачі їжі, при якому безліч страв виставляються поруч, і розбирається по тарілках самими гостями, при цьому по участі персоналу в обслуговуванні він відноситься до часткового.

Учасники «шведського столу» підходять до столу, беруть серветку й, поклавши на неї тарілку з ножем і виделкою, кладуть собі їжу на свій розсуд. У праву руку можна взяти келих вина, соку або який-небудь інший напій. Щоб при запотіванні волога від холодних напоїв не попадала на руки, келих обертають у паперову серветку.

Наповнивши тарілку, гості, даючи можливість підійти іншим учасникам прийому, відходять від столу й розташовуються на стільцях, диванах, у кріслах. Влаштовувачі прийому повинні передбачити, щоб всі гості, відійшовши від обіднього столу, могли розміститися або в залі, або в іншій кімнаті, де встановлені невеликі столики. Якщо дозволяють розміри приміщення, такі столики на 4-5 чоловік можна розмістити в тій же залі. Столики прикрашають квітами й сервірують столовими приладами. Напої розносять офіціанти. При обслуговуванні відвідувачам не доводиться чекати замовлених страв та рахунку.

Крім того, «шведський стіл» застосовується при організації виїзних заходів.

На відміну від простого «шведського столу» бенкет передбачає одноразове обслуговування дуже великої кількості гостей. На такий прийом можна запросити більше людей, чим на звичайний обід. Протокол тут більше простий, оскільки немає необхідності розміщати гостей за столом, та й вся організація менш складна й скрутна. Особливість його в тім, що різні страви (закуски, гарячі страви, десерти) сервіруються на одному столі.

У чотирьох -, п'ятизіркових готелях соки не завжди стоять у ємностях, частіше їх наливають за барною стійкою разом з алкогольними напоями, щоб не утворювалося черг. Таких імпровізованих барних стійок може бути кілька. Крім того, офіціанти розносять на підносах найбільш затребувані напої (мінеральну воду, червоне й біле вино, апельсиновий сік).

Інші (міцні напої, шампанське) гостям пропонується в барі. Також для вирішення питання черг у банкетному залі ставиться кілька однакових відрізків «шведського столу». Для цього використовуються спеціальні меблі: складні столи різної форми зі спідницями, що прикріплюються. Збираються вони швидко, а виглядають красиво. Таким чином, можна спорудити будь-які конструкції (прямі, овальні, що чергуються), перетворивши будь-яке приміщення. Овальна або кругла конструкція столу дозволяє підійти до нього більшій кількості людей.

Незважаючи на свій демократичний формат, «шведський стіл» має на увазі обслуговування гостя. Персонал повинен бути готовий допомогти, наприклад, вибрати блюдо, подати каву, чай. Під час проведення «шведського столу» персонал повинен додержуватися всіх кроків обслуговування в ресторані: вітання гостя, допомога з речами, надання столика, перевірка задоволення гостя, зовнішній вигляд і поведінка, проводи гостя, правила обслуговування, збирання стола й т.д. Організація обслуговування «шведського столу» проходить за бажанням гостя.

При підготовці до проведення бенкету необхідно визначити число офіціантів та інших працівників, що вимагаються для його обслуговування. Необхідне число офіціантів визначається залежно від складності меню, частоти зміни приладів, віддаленості бенкетного столу від роздачі, сервізної, посудомийної, буфетів, розташування підсобних столів, забезпеченості посудом і т.п.

Безпосередньо в день бенкету менеджер або метрдотель проводить із офіціантами інструктаж, під час якого повідомляє їм, хто й на честь кого або якої події влаштовує бенкет, уточнює час початку бенкету, кількість та приблизний склад його учасників по національності, статі, віку й т.д., знайомить офіціантів із планом розміщення столів, кількістю гостей за кожним з них та планом розміщення учасників бенкету за столом, повідомляє меню страв і напоїв, особливості сервіровки бенкетного столу, уточнює, чи буде поданий аперитив, які напої та закуски подавати під час аперитиву, скільки він буде тривати, де подавати каву та чай, скільки кавових столів прийдеться обслуговувати.

Всім працівникам на шведському столі необхідно взаємодіяти з гостями в позитивній, доброзичливій манері. Позитивне спілкування важливе, оскільки воно створює враження про весь колектив. Висновок напрошується сам собою: обслуговуючий персонал повинен максимально підстроюватися під гостей. Офіціант протягом всього банкету зайнятий безпосередньо обслуговуванням його учасників. Кваліфікована робота, елегантний зовнішній вигляд, доброзичливе, тактовне та уважне відношення до гостей є обов'язковими умовами культури обслуговування та сприяють створенню гарного настрою учасників банкету.

Від офіціантів вимагається дисципліна, організованість, безумовне виконання всіх розпоряджень та вказівок метрдотеля. Робота офіціантів має бути швидкою, але спокійною та упевненою без метушні та поспіху. Слід пам'ятати, що жодне прохання гостя не повинне залишитися без уваги.

Офіціант повинен знати, хто з його товаришів працює в попередньому і подальшому секторі для своєчасного і організованого входу в зал і виходу з нього: він повинен запам'ятовувати черговість подачі закусок, блюд, напоїв, схему організації обслуговування для індивідуальної роботи і роботи в парі з іншими офіціантом.

При розрахунку кількості офіціантів виходять з того, що кожен офіціант виконує всі операції по обслуговуванню гостей в закріпленому за ним секторі. При проведенні банкету з частковим обслуговуванням потрібний один офіціант на 10-15 гостей.

В процесі обслуговування офіціант повинен швидко збирати використаний посуд та прилади, і стежити за столами. На «шведському столі» завжди знаходяться прилади загального користування. Ними кожен накладає собі на тарілку вибрані блюда, а потім йде за свій столик, де, як прийнято в ресторані, вже лежать всі необхідні столові прилади.

Хліб можуть приносити офіціанти, але, як правило, він також знаходиться на «шведському столі» – викладається на піднос з кришечкою або на дерев'яну дошку, до якої додаються серветка (щоб тримати хліб) та ніж, щоб кожен міг самостійно відрізувати шматок (хлібна нарізка дуже швидко висихає). Там, де пропонується ніж, вільному офіціантові рекомендується запропонувати клієнтам допомогу, щоб вони не порізалися, до того ж це розглядається як додаткова турбота про гостей. До речі, в закладі, що поважає себе, хліб для «шведського столу» печуть самі, а в крайньому випадку купують в іншого ресторану.

Перед початком банкету метрдотель, складаючи план обслуговування столів, підрозділяє їх на сектори, закріпляє кожен за певними кваліфікованими офіціантами. Метрдотель заздалегідь розподіляє між ними всю роботу по обслуговуванню гостей. Метрдотель регулює роботу офіціантів.

Зазвичай в банкеті з частковим обслуговуванням беруть участь офіціанти четвертого розряду. Взагалі, офіціанти четвертого розряду не виконують складних прийомів обслуговування, а при підготовці до банкетів їм не доручається складання заявок на виробництво, буфет, сервізну.

При цьому до офіціантів пред'являються наступні вимоги. Офіціант повинен мати професійну підготовку, вміти застосовувати на практиці правила та технічні прийоми обслуговування споживачів, складати меню для банкетів, знати:

* правила етикету, сервіровки столу;
* види та призначення столового посуду, приладів, столової білизни;
* черговість подачі страв, напоїв, вимоги до їх оформлення та температури, відповідність асортименту винно-горілчаних виробів страв, що подаються;
* техніку та специфіку обслуговування іноземних споживачів (для тих, що працюють в ресторанах, барах класів «люкс» та вищий);
* особливості обслуговування прийомів, банкетів та інших спеціальних заходів;
* характеристики блюд та напоїв, уміти запропонувати їх споживачеві; •
* в межах розмовного мінімуму іноземну мову та професійну термінологію;
* правила експлуатації контрольно-касових апаратів, порядок розрахунку із споживачами;
* основи технології та застосовувати їх при обслуговуванні споживачів;
* дотримуватися правил безпеки при обслуговуванні.

Після закінчення банкету всі гості покидають зал одночасно, слідуючи правилам старшинства. При цьому всі офіціанти, які обслуговували банкет, вишиковуються біля виходу на чолі з метрдотелем та проводжають їх.