

37. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Н. Ю. Назаренко

О.С. Павлюченко

Національний університет харчових технологій

На початку ХХІ століття, з початком економічної трансформації економіки України, прибутковість стала ключовою метою діяльності більшості закладів ресторанного господарства. Швидке обслуговування клієнтів, обмежена кількість страв в меню та демократичні ціни виходять на перший план. Реструктуризація ресторанного господарства спричинила зменшення кількості ресторанів та значне зростання чисельності закладів швидкого обслуговування. Ключовими поняттями нашого часу стали напівфабрикати, кафе з самообслуговуванням і фаст-фуд. Дані підприємства вважають

пріоритетним гарний смак їжі, поживність та швидкість приготування, але в той же час не приділяють значної уваги оформленню страв, обслуговуванню гостей та розширенню асортименту.

Для максимального задоволення потреб найвимогливішого контингенту споживачів ресторани, розширюють асортимент продукції та послуг, використовуючи особливі види обслуговування та організації дозвілля. Більшість закладів вищих класів використовують у своїй діяльності спеціальні (особливі) види обслуговування, дозвілля, розширення асортименту тощо.

На сьогоднішній день широко практикується робота офіціантів та кухарів, під час обслуговування споживачів, біля столу гостя, наприклад, фламбування, декантація, траншування.

Фламбування – це процес доведення страви до готовності з використанням міцних алкогольних напоїв, які підпалюють, попередньо збризкуючи страву. Фламбування проводять лише у присутності гостей.

Декантація – переливання червоного вина довготривалої витримки у графин для запобігання потрапляння осаду. Це не лише гарний ритуал подачі вина гостям, а й спосіб активізувати у ньому окислювальні процеси.

Траншування - це порціонування страв, які готують цілком (риба, м'ясо, домашня птиця і дичина) на очах у відвідувачів. Це поняття походить від французького слова «trancher» (нарізати, різати, розрізати).

Використання даних способів подавання страв додає різноманіття в обслуговування споживачів, сприяє збільшенню відвідувачів, адже гостей оточують додатковою увагою з боку обслуговуючого персоналу.

Мистецтво траншування бере свій початок задовго до н.е. Ще Гомер писав про те, що Одісею не було рівних у приготуванні та обробці м'яса, яке він здобував для своїх супутників. Спеціально навчені різьбярі м'яса існували у Римській імперії, серед лицарів. При княжих дворах це заняття було одним із найбільш престижних. На посаду різьбяра м'яса найчастіше призначали когонебудь із королівських вельмож, в тому числі для того, щоб захистити королів від отруєння.

В наш час високопрофесійні офіціанти або шеф-кухарі, які працюють в ресторанах, здатні запропонувати відвідувачам цілий ряд страв, для приготування яких потрібно цей прийом. Правильна нарізка м'яса на очах у відвідувачів не лише полегшить прийом їжі, а й стане приємним видовищем для гостей.

Для проведення траншування необхідним є створення відповідних умов, серед яких можна виділити такі: велика зала з гарною вентиляцією для швидкого видалення запахів; пересувний візок або допоміжний стіл; спеціальна дошка із жолобками для збирання в них соків, що виділяються із м'яса під час обробки та наявність спеціальних приборів для порціонування. Також, під час траншування, необхідні різні види приправ, спиртівка для нагрівання відрізаних порційних шматків, соусів і гарнірів.

Не зважаючи на те, що даний спосіб подачі страв вимагає певних навичок з боку обслуговуючого персоналу, спеціальної підготовки обладнання та приміщення, використання траншування надає закладу неповторності, сприяє підвищенню рівня обслуговування, тим самим залучаючи до себе нових відвідувачів.