

УДК 338.488.2: 640.43: 341.76

Белікова М.В.

канд. іст. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

**ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА ТА ДИПЛОМАТИЧНИЙ ПРОТОКОЛ:
ПРОТОКОЛЬНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

Однією з форм обслуговування в готельно-ресторанному господарстві є протокольне обслуговування прийомів. Дипломатичні прийоми – зібрання запрошених офіційних представників держави і ділових осіб у певному місці, в конкретний час, з певною метою. До будь-якого прийому потрібно готуватися: запросити гостей щонайменше за 10 днів. Прийоми, які

організуються дипломатичними представництвами, сприяють встановленню, підтримці та розвитку контактів посольства з країною перебування. Дипломатичних прийоми поділяються на офіційні та неофіційні. У дипломатичній практиці основними видами як офіційних, так і неофіційних прийомів є: келих вина, келих шампанського, перший сніданок, другий сніданок, обід, обід-буфет, вечеря, «а-ля фуршет», коктейль, «жур фікс» (jour fix), а також малі прийоми – чай та кава.

Прийоми поділяються на денні та вечірні, а також на прийоми з розміщенням за столом і без нього. Денними прийомами вважаються келих вина або келих шампанського, перший сніданок, другий сніданок, усі ін. – вечірні. За міжнародною практикою найбільш почесними видами прийомів є сніданок і обід.

Організатор прийому зустрічає гостей у вестибюлі, вітається з кожним запрошеним, знайомиться, проводить до гардеробу, допомагає дамам знімати пальта, веде до основного залу, знайомить зі своїми співробітниками тоді, коли запрошені сідають за стіл. При знайомстві кожен з представлених вітає гостей кивком голови.

На великому офіційному прийомі з численним обслуговуючим персоналом дотримуються визначеного часу початку і закінчення. До обслуговування прийому залучають досвідчених метрдотеля й офіціантів, які повинні забезпечити бездоганне проведення прийому.

Існує основні методи подання страв: перший – страва сервірується на кухні й подається гостеві вже готовою; другий – французький (найбільш офіційний): офіціант підходить до гостя з правого боку і, тримаючи сервіровочну ложку в правій руці, а блюдо – у лівій, кладе частину їжі на тарілку гостя. Із цього ж боку офіціант підносить пляшку вина. Причому, коли наливає вино, повинен тримати пляшку так, щоб гість бачив етикетку. Якщо ж гостеві пропонується самому покласти страву собі на тарілку, то офіціант підносить до нього блюдо зліва. Під час прийому за столом подають 3 – 4 види різних вин. При влаштуванні прийомів потрібно знати і дотримуватися таких правил: келихи наповнюють до половини або не доливають на два сантиметра до верхнього краю. Вино повинно бути потрібної температури: шампанське і шипуче вино 5 – 6 °С; біле вино – 12 °С, червоне – 16 – 18 °С; сухе вино подають до солодкого; солодке вино – перед міцним; дешеве – перед дорогим і вишуканим. До супу алкогольні напої переважно не подають – тільки мінеральну воду, хоча в деяких країнах пропонують. Десертне вино (напівсухе, солодке, лікер, шампанське) подають до десерту. Горілку, віскі подають до жирних, солоних, пряних страв, пиво – до солоної риби, гострого сиру й різних м'ясних страв. До шведського столу пиво і мінеральну воду пропонують до холодних закусок. Коньяк подають до кави.

Усі алкогольні напої прийнято подавати в фабричному посуді, крім домашніх вин та горілки, які подають у графинах. Пляшки з вином та іншими напоями відкорковують на кухні, за винятком шампанського. Вино подають на стіл у пляшці з етикеткою, в графині або закритому жбані для вина, шампанське – у спеціальному відерці з льодом. Відкривають його, не виймаючи з відерця. Кінцем серветки накривають корок і притримують його великим пальцем лівої руки. Правою рукою звільняють корок від дротяного кріплення, а лівою, захищеною серветкою, повільно його вивертають. Перед останнім поворотом корок потрібно трохи відхилити вбік. Пляшку при цьому тримають нахиленою, щоб із неї міг вийти вуглекислий газ. Наливаючи в чарку, пляшку тримають рукою на рівні етикетки так, щоб вказівний палець був на шийці. Наливають вино повільно, щоб не здійнявся можливий осад, а шийка пляшки не спиралася на край келиха. Наповнивши чарку, пляшку піднімають, трохи повертаючи, щоб вино не капнуло на стіл або скатертину.

Напої наливають через праве плече людини, що сидить. Якщо до наступного гостя неможливо підійти з правого боку, йому наливають лівою рукою, а його сусіду – правою. Вино наливають знову лише тоді, коли чарка порожня. Чарку гостя, який вийшов на деякий час із-за столу, не наповнюють. У дипломатів недотримання церемоніалу зустрічі, порядку розміщення за столом і черговості обслуговування гостей вважається недружелюбним жестом щодо представників тієї чи іншої країни або організаторів прийому. Тому при проведенні ділових офіційних прийомів потрібно завжди суворо дотримуватися правил протоколу, сервірування столу й обслуговування гостей.