

УДК 338.465.4 (477)

DOI 10.32461/2226-3209.2.2021.239928.

**Цитування:**

Дьяченко Р. В. Ресторанний сервіс: від задоволення утилітарно-прагматичних – до культурно-дозвіллевих потреб. *Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв* : наук. журнал. 2021. № 2. С. 37-41.

**Дьяченко Роксолана Вікторівна,**

*кандидат мистецтвознавства,*

*Київський національний університет*

*культури і мистецтв*

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8177-2357>

*Roksolana\_D@ukr.net*

Diachenko R. (2021). Restaurant service: from satisfying utilitarian and pragmatic to cultural and leisure needs. *National Academy of Culture and Arts Management Herald: Science journal*, 2, 37-41 [in Ukrainian].

## **РЕСТОРАННИЙ СЕРВІС: ВІД ЗАДОВОЛЕННЯ УТИЛІТАРНО-ПРАГМАТИЧНИХ – ДО КУЛЬТУРНО-ДОЗВІЛЛЄВИХ ПОТРЕБ**

**Мета статті** – проаналізувати основні вимоги до ресторанного сервісу з урахуванням забезпечення культурно-дозвіллевих потреб відвідувачів. В основу дослідження покладено загальнонаукову міждисциплінарну **методологію**, яка спирається на фундаментальні положення культурології, мистецтва дизайну, менеджменту та інших наук. Використано загальнонаукові методи аналізу, синтезу, узагальнення, класифікації і под. **Наукова новизна**. Розкрито основні тенденції переорієнтації закладів громадського харчування, зокрема в Україні, у своєрідні осередки культури, з притаманними їм функціями центрів дозвілля і розваг, що знайшло відображення у Національному стандарті. **Висновки**. Незважаючи на важливість і численні варіації комунікаційно-дозвіллевої й візуально-мистецької складової інтер'єрного простору ресторанних підприємств, пріоритетом їх внутрішнього облаштування залишається забезпечення основної функції – громадського харчування. У ХХ – на початку ХХІ ст. сформувалося кілька основних різновидів ресторанних закладів із притаманними їм особливостями створення, зонування й облаштування, що зумовлено зміною пріоритетів у інтересах відвідувачів. Це висуває специфічні вимоги до організації ресторанного сервісу, зокрема з урахуванням культурно-дозвіллевої складової.

**Ключові слова:** культурно-дозвіллеві потреби, соціокультурна сфера, ресторанний сервіс, харчування.

*Diachenko Roksolana, Ph.D. Art History, Kyiv National University of Culture and Arts*

**Restaurant service: from satisfying utilitarian and pragmatic to cultural and leisure needs**

**The purpose of the article** is to analyze the main requirements for the organization and management of various types of restaurant facilities, taking into account the need to ensure the cultural and leisure needs of the population.

**Research methodology.** The basis of the research is the general scientific interdisciplinary methodology, which is based on the fundamental provisions of management, cultural studies, design, and other sciences. Common scientific methods are used: analysis, synthesis, generalization, classification, etc. **The scientific novelty** of the obtained results is that the main tendencies of the reorientation of catering establishments, in particular in Ukraine, in the original centers of culture, with their functions of leisure centers and entertainment, which is reflected in the National Standard, are also revealed.

**Conclusions.** Despite the importance and numerous variations of the communication and entertainment and visual and artistic component of the interior space of restaurant enterprises, the main function of their catering is the priority of their internal arrangement. In the XX - the beginning of the XXI century, several basic types of functional types of institutions have been formed, with their inherent features of creation, zoning, and arrangement in accordance with the interests of clients of certain strata of the population, which imposes specific requirements for their organization, in particular, taking into account the leisure-time orientation.

**Key words:** cultural and leisure needs, socio-cultural sphere, restaurant service, food.

Актуальність теми дослідження. Сучасні соціокультурні та економічні трансформації потребують від ресторанної справи вирішення широкого спектру вимог, пов'язаних не лише із забезпеченням утилітарної потреби в харчуванні, а й потреби у дозвіллі. Тому дедалі

частіше дослідження ресторанного сервісу поєднується не лише з ресторанним бізнесом, а й з соціально-культурними потребами, культурно-дозвіллевою сферою, гостинністю, морфологією та характерними ознаками середовища, створеного людиною. Все це

актуалізує дослідження ресторанного сервісу, зокрема його еволюції, у контексті розширення послуг в руслі задоволення культурно-дозвіллевих потреб відвідувачів.

Мета статті – проаналізувати основні вимоги до ресторанного сервісу з урахуванням забезпечення культурно-дозвіллевих потреб населення.

Аналіз досліджень і публікацій. Розуміння специфіки ресторанів як закладів культури і дозвілля не є новим, хоча у своїй основі їх утилітарно-прагматична функція залишається незмінною. Так, дослідженню ресторанних закладів і сервісу присвячено низку праць як українських, так і зарубіжних авторів. До публікацій, які уможливають розуміння деяких чинників, зокрема культурно-мистецьких, завдяки яким відбувається формування вимог до ресторанного сервісу, варто віднести напрацювання В. Архіпова [1], Н. Пятницької [9], Дж. Тейлора [10], М. Дорфа [12], А. Полянїної [8] та ін.

Також актуалізується значення науково-методичних рекомендаційних програм з проектування підприємств громадського харчування В. Шимко [11], а також звернення до останніх національних стандартів [4].

Широкий перелік праць свідчить про зростання інтересу до проблеми організації ресторанного сервісу, однак не завжди торкається особливостей його організації з урахуванням вимог до ресторанного сервісу та розширення його функцій у бік задоволення потреби у дозвіллі та відпочинку.

Про необхідність поєднання в ресторанних закладах різних соціальних функцій свідчать останні національні стандарти. Зокрема, у Національному стандарті ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація», який набув чинності відповідно до наказу Держспоживстандарту України від 31 березня 2004 р. № 59 після скасування в Україні ГОСТу 30389-95, під ресторанним господарством (РГ) розуміють тип економічної діяльності з надання певних послуг у задоволенні харчовальних потреб споживачів, що може відбуватися як з облаштуванням їх дозвілля, так і без нього. Під ресторанним закладом у названому стандарті розуміється організаційна одиниця у структурі РГ, яка займається виробленням і (або) доготуванням, продажем та організацією споживання продуктів власного виробництва або закуплених товарів, організовує дозвілля споживачів [4]. Отже, у Стандарті вже вказується на необхідність організації дозвілля відвідувачів.

Суголосною є позиція і теоретиків ресторанного сервісу, які наголошують на задоволенні різних потреб населення. Так, Н. Пятницька ще наприкінці ХХ століття підкреслювала, що ресторани заклади, які є

осередками сфери обслуговування, орієнтуються на виробництво та підготовку продуктів, пошук можливостей їх організованого колективного споживання через задоволення індивідуальних потреб споживача [9].

Такий досить широкий спектр діяльності та відповідних послуг поряд із можливістю використання під ресторанний заклад різних приміщень, а також їх широка функціональна організація, відповідне обладнання визначили формування різних типів ресторанних підприємств як осередків громадського харчування і дозвілля. Цей факт спричинив вагомий вплив на художньо-стилістичні й об'ємно-просторові особливості організації інтер'єру та розширення спектра послуг ресторанного сервісу, враховуючи своєрідне поєднання прагматичної функціональності, предметно-просторового середовища, мистецько-естетичної та інших складових.

Відповідно до національного стандарту, тип ресторанного закладу визначається певною сукупністю загальних характеристик виробничо-торговельної активності ресторанних підприємств. Крім того, існує поняття «клас закладу», який вказує на комплекс відмінних ознак ресторанних підприємств певного типу, який характеризує рівень певних вимог до послуг, продуктів власного виробництва тощо, необхідних умов для споживання останніх, організації обслуговування й дозвілля споживачів.

Зважаючи на офіційно прийняту та діючу на сьогоднішній день типову номенклатуру, заклади громадського харчування поділяються на: ресторан, кафе (кафетерій), їдальню, закуочну, бар, буфет, домову кухню, фабрику-кухню, фабрику-заготівельню, ресторан для спеціального замовлення (catering – обслуговування на виїзді) тощо.

Ступінь комфорту, рівень обслуговування та обсяг наданих послуг визначають поділ ресторанів та барів на класи, які характеризуються такими ознаками: «люкс», «вищий» й «перший» [4], кожному з яких притаманні певні характеристики, що спираються на прийняту класифікацію.

При цьому зазвичай враховується низка додаткових послуг у закладах сфери гостинності. Все це забезпечує не лише основну функцію ресторану, а й задовольняє потреби відвідувачів у естетиці та психологічному комфорті для забезпечення відпочинку.

Утім, така класифікація розроблена в основному відповідно до функціонального призначення та рівня обслуговування. На практиці ж картина сьогодні виглядає дещо інакше. Враховуючи не раз відзначену дослідниками зацікавленість споживачів закладами, що поєднують функцію харчування

з вдалою організацією дозвілля і відпочинку (причому зацікавленість ця очевидна і постійно зростає), а також враховуючи, що цей чинник є одним із найвагоміших в організації конкретної об'ємно-просторової структури та в декоративно-художньому оздобленні ресторанного інтер'єру, вважаємо доречним розглянути питання поєднання харчування і дозвіллевих розваг більш детально.

Тут варто згадати працю А. Полянїної «Принципи формування і архітектурно-планувальні рішення підприємств громадського харчування з дозвіллевими функціями» [8]. Провівши ретроспективний аналіз особливостей розвитку громадських підприємств харчування, дослідниця стверджує, що характерною рисою їх функціонування є традиційне поєднання цільової функції харчування із відпочинком та ризиками відвідувачів, хоча зміст та співвідношення зазначених функцій у різні культурно-історичні періоди були інакшими, оскільки формування кафе, барів та ресторанів залежить від реальності життєвих процесів суспільства, історії, традицій, конкретного місця й образного світу людини [8].

У цілому слід зазначити, що внутрішнє планування і оздоблення тих або інших ресторанних закладів також не несуть зрозумілі ознаки приналежності до одного типу, хоча, поза сумнівом, є величезна кількість обов'язкових прийомів і методів в їх вирішенні. Передусім – планувальна структура і об'ємно-просторова композиція. Без цього неможливе існування функціональних взаємозв'язків між харчуванням і забезпеченням дозвілля та відпочинку.

Переорієнтація ресторанів у сучасній Україні на оригінальні центри дозвілля і розваг має глибоко культурно-історичне підґрунтя. Так, київські заклади кінця XIX – початку XX ст. були і діловими, і культурними центрами, досить часто виступали як специфічні клуби по інтересах. Така функція ресторанних закладів позначилася на їх об'ємно-планувальній організації, якій притаманна, крім технологічно спрямованого на обслуговування системного облаштування приміщень, взаємопов'язана структура різних за розмірами залів, кабінетів та буфетних, спрямованих на забезпечення різноманітних функціональних потреб відвідувачів, не останніми серед яких є потреби у відпочинку, розвагах, видовищності та естетиці.

Функціональна спрямованість сучасних ресторанних закладів ґрунтується на поєднанні різних варіантів конкретних функцій, пов'язаних як з колективним харчуванням, так і з елементами індивідуального дозвілля. Саме завдяки такій функціональній різноманітності варіюються об'ємно-просторові інтер'єри

вирішення, які ґрунтуються на так необхідному сьогодні «дозвіллевому акценті».

Насамперед, спробуємо відповісти на питання: чому сьогодні ресторани з функцією дозвілля є такими затребуваними у різних вікових і соціальних прошарках суспільства?

Один з аспектів цієї проблеми висвітлює В. Глазичев, вважаючи таку тенденцію важливим поворотом у контексті дихотомії цивілізації і культури. Йдеться про вихід на перший план «економіки переживання досвіду», «переживання разом з іншими», про суспільне середовище, що поєднує задоволення утилітарних і естетичних потреб людини. Посилаючись на видану в США книгу «The Economy of Experience» («Економіка переживань»), дослідник констатує, що сьогодні споживач із задоволенням залучається і платить «За Experience! За переживання того, що я нарешті можу собі дозволити цей тип досвіду!» [3].

За бажання просто утамувати відчуття голоду ми можемо поїсти вдома, пообідати в їдальні або перекусити в кафе-бістро (сидячи на пластмасових стільчиках). У разі потреби поспілкуватися з друзями на «нейтральній території» ми йдемо до найближчого бару або ресторану, щоб спробувати ситну і смачну страву. Якщо ж наше бажання – цікаво провести вихідний день, то ми йдемо в центр міста і відвідуємо, наприклад, кав'ярню з виглядом на центральну площу або клуб, в якому виступає популярна музична група. І, купуючи в останньому випадку маленьку чашку кави, ми готові заплатити в п'ять разів більше, ніж за весь обід у їдальні. Але не за каву! За Experience!

По-друге, відвідування ресторанних закладів пробуджує бажання відключитися від буденних турбот, проблем на роботі, завантажити себе психоемоційними враженнями, здатними витіснити негативні наслідки повсякденних проблем. Причому, чим менш напружений у розумовому і фізичному плані процес сприйняття навколишнього середовища, тим більше він приємний споживачу. Людині потрібно лише потрапити в простір закладу – і внутрішнє середовище дасть їй все бажане: офіціант піднесе їжу і напої, музика і світлотехнічні ефекти розслаблять або введуть у танцювальний транс, видовища різного роду розважать погляд, а зручні меблі й приємні на дотик столові прибори задовольняють тактильні потреби. В результаті створюється своєрідна атмосфера, яка сильно впливає на всі фізіологічні рецептори індивіда, заступаючи на місце свідомим функціям мозку. В цій ситуації у людини «легко пробуджуються інстинкти, ослаблені моральні заборони, вона легко керується найпростішими, хвилинними стимулами і мотивами» [7, 124].

По-третє, затишне кафе, бар або класичний ресторан привносять відчуття побутового комфорту, якого часто немає у людини вдома внаслідок того, що на періодичні відвідування ресторанних закладів ще вистачає заробітної плати, а ось на комплексне облаштування житла – ні, причому останнє, до того ж, вимагає чималих морально-фізичних зусиль.

По-четверте, сучасні ресторани, кафе-бари і клуби – сприятливе середовище для неформального спілкування, що забезпечується зручністю зустрічі з друзями на нейтральній території, можливістю знайомства, яке не вимагає відповідальності за подальший розвиток подій і просто перебуванням у компанії собі подібних. Так «виникає спілкування з цього приводу (беззвучне, озвучене – різне), створюється культурне переживання» [2].

По-п'яте, такі заклади дають можливість проведення масового застілля у поєднанні з різними функціями та психоемоційним забарвленням.

По-шосте – видовищність. «У сфері дозвілля видовище включає в себе оздоблення навколишнього середовища, пригостання, участь в активних розвагах і вільне спілкування» [5, 139]. Причому саме в ресторанних закладах можна віднайти дві «форми втілення, характерні для видовища як естетичного феномена», про які згадує Т. Злотникова, – «статичну і динамічну» [5, 140].

До першої можна віднести: внутрішнє архітектурно-художнє вирішення простору (його структуру і складові); декоративні елементи (світильники, штори, композиції з квітів, елементи образотворчого і декоративно-прикладного мистецтва), а також меблі і стаціонарне устаткування. До другої можна зарахувати елементи інтер'єру: світломузичні ефекти; обладнання, що трансформується (естрада, куліси); каміни, фонтани і акваріуми; ТБ і відео-програми; різні акції, які реалізуються групами людей або (рідше) індивідуально. Причому частина акцій усвідомлено сприймається як виконувана для публіки, а частина тільки на підсвідомому рівні. Це спеціалізовані естрадно-музичні шоу. Вони настільки різноманітні, що вимагають окремого розгляду; дії і поведінка персоналу закладу – офіціантів, барменів, адміністраторів – у процесі обслуговування відвідувачів, а іноді й кухарів, що займаються своєю основною справою – приготуванням страв – на очах у публіки; поведінка відвідувачів: спостереження за танцюючими, співаючими в караоке, граючими в більярд або боулінг – не менш цікаве і захоплююче, ніж спеціалізоване видовище.

У зв'язку з усім вищеперерахованим, можна погодитися із зауваженням С. Клітіна: «Чи не здається вам, що будь-який пристойний ресторан – це свого роду ще й театр?» [6, 102].

Про впровадження «сценографічної технології» як стійкої тенденції сьогодення зазначає і російський дослідник В. Шимко, пояснюючи цей процес тяжінням «сучасного громадського життя до театралізації – яскравості, умовності, гіпертрофованої виразності її проявів» (...) «автори навіть рядовим ситуаціям прагнуть додати незвичайний, умовно піднесений, «відсторонений», ігровий характер – щоб відрізнити свою роботу від інших, повернути до неї увагу, зробити її привабливішою, яскравішою» [11, 252].

Керуючись цією логікою, нині створюється безліч ресторанних закладів, а також багатофункціональних комплексів, у яких функції задоволення утилітарних побутових і господарських потреб нерозривно пов'язані з виникненням «культурного переживання» [2].

Різноманітні культурні емоції виникають у відвідувачів сучасних ресторанних закладів у тому числі завдяки навмисно збудованим візуальним міфам, створюваним за допомогою різноманітних архітектурно-художніх і стилістичних рішень інтер'єру.

Отже, результати дослідження дають змогу дійти таких висновків. 1) Без сумніву, незважаючи на важливість і численні варіації комунікаційно-дозвіллевої й візуально-мистецької складової ресторанного сервісу, пріоритетом їх внутрішнього облаштування залишається забезпечення основної функції – функції громадського харчування. 2) Розвиток ресторанного сервісу в Україні відбувався у річці основних загальносвітових тенденцій, зумовлених об'єктивними соціально-культурними, мистецькими, економічними етапами розвитку людства та країни. Саме це визначило специфіку утилітарного (побутового) та соціокультурного наповнення функціонального призначення, що відобразилося у різних класифікаціях ресторанних закладів та закріпилося у відповідних стандартах. 3) Різні типи ресторанів висувують специфічні вимоги до їх організації та управління, зокрема з урахуванням їх дозвіллевого спрямування. 4) У ХХ – на початку ХХІ ст. сформувалося кілька основних різновидів функціональних типів закладів, з притаманними їм особливостями створення, зонування й облаштування відповідно до інтересів клієнтів певних прошарків населення, що висуває специфічні вимоги до їх організації та управління, зокрема з урахуванням дозвіллевого спрямування. 5)

Переорієнтація закладів громадського харчування, зокрема в Україні, у своєрідні осередки культури, з притаманними їм функціями центрів дозволя і розваг (що, власне, знайшло відображення й у Національному стандарті) – не лише вимога сучасності, а й традиційний підхід до розширення спектру задоволення різних потреб відвідувачів, який широко поширений у світі.

Перспективи подальших наукових досліджень зумовлені тим, що, незважаючи на достатню науково-теоретичну розробку, залишаються невирішеними ключові питання класифікації ресторанних закладів України та стандартів їх якості з урахуванням досвіду інших країн. Відтак, потрібне подальше наукове обґрунтування і визначення системи показників і критеріїв їх якості з урахуванням соціокультурної складової послуг, які вони надають. Актуальним напрямком подальших досліджень може стати вивчення еволюції зарубіжного досвіду з цієї проблематики.

#### *Література*

1. Архіпов В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. для студ. вищих навч. закл. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 280 с.
2. Глазычев В. Открытая лекция «Культура в городе – город в культуре». URL: [www.glazvchev.ru/courses/2003-10-16lecture\\_cultura\\_v\\_gorode.htm](http://www.glazvchev.ru/courses/2003-10-16lecture_cultura_v_gorode.htm).
3. Глазычев В. Проблемы «массовой культуры». Вопросы философии. 1970. № 12. С. 137–239.
4. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. Вид. офіц. (зі скасуванням ГОСТ 30389-95) ; введ. 2004-07-01. Київ : Держспоживстандарт України, 2004. 18 с.
5. Злотникова Т. Человек – хронотоп – культура. Ярославль : Изд-во Александр Рутман, 2003. 172 с.
6. Клитин С. Эстрадные заведения. Москва : ГИТИС, 2002. 352 с.
7. Массовая культура и массовое общество: «За» и «против» / К. Акопян [и др.]. Москва : Гуманитарий, 2003. 512 с.
8. Полянина А. А. Принципы формирования и архитектурно-планировочные решения предприятий общественного питания с досуговыми функциями: автореф. дис. на соискание наук. степени канд. архитектуры : спец. 18.00.02 «Архитектура зданий и сооружений»/ ЦНИИЭП жилища. Москва: 1991. 24 с.
9. Пятницкая Н. Организация обслуживания в предприятиях общественного питания : уч. для вузов. Київ : Вища школа, 1978. 336 с.
10. Тэйлор Дж. Д. Рестораны, бары, кафе: Лучшие мировые интерьеры. Москва : Ресторанные ведомости, 2004. 192 с.
11. Шимко В. Архитектурно-дизайнерское проектирование. Основы теории. Москва : СПЦ принт, 2003. 297 с.

12. Dorf Martin E. Restaurants that Work: Case Studies of the Best in the Industry. New York : Whitney Library of Design, 1992. 223 p.

#### *References*

1. Arkhipov, V. (2007). Orhanizatsiia restorannoho hospodarstva : navch. posib. dlia stud. vyshchykh navch. zakl. [Organization of restaurant economy: teaching. manual for studio higher educators shut up]. Kyiv: Tsentр uchbovoi literatury [in Ukr.].
2. Glazychev, V. (2003). Open lecture "Culture in the city - city in culture". URL: [www.glazvchev.ru/courses/2003-10-16\\_electure\\_cultura\\_v\\_gorode.htm](http://www.glazvchev.ru/courses/2003-10-16_electure_cultura_v_gorode.htm). [in Russian].
3. Glazychev, V. (1970). Problems of "mass culture". Philosophy questions, 12, 137–239 [in Russian].
4. DSTU 4281:2004. Zaklady restorannoho hospodarstva. Klasyfikatsiia. Vyd. ofits. Vpershe (zi skasuvanniam HOST 30389-95) ; vved. 2004-07-01. [DSTU 4281: 2004. Restaurants in the restaurant. Classification. - Kind. officer For the first time (with the abolition of GOST 30389-95); introduction 2004-07-01]. Kyiv: Derzhspozhyvstandart Ukrainy, 2004 [in Ukr.].
5. Zlotnikova, T. (2003). Man - chronotope - culture. Yaroslavl: Alexander Rutman Publishing House [in Russian].
6. Klitin, S. (2002). Variety institutions. Moscow: GITIS [in Russian].
7. Mass culture and mass society: "For" and "against" / K. Hakobyan [and others]. Moscow: Gumanitariy, 2003 [in Russian].
8. Polyanina, A. A. (1991). Prynysypy formirovaniya y arkhytekturно-planyrovочные resheniya predpriyatiy obshchestvennoho pytaniya s dosuhovymy funktsiyamy [Principles of formation and architectural and planning decisions of catering enterprises with leisure functions: author's abstract. dis to acquire science. degree Candidate architecture: special 18.00.02 "Architecture of buildings and structures"] Moskva [in Russian].
9. Pyatnitskaya, N. (1978). Orhanyzatsiia obsluzhivaniya v predpriyatiyakh obshchestvennoho pytaniya : uchebnyk dlia vuzov [The organization of services in catering: a textbook for high schools]. Kyiv : Vyscha shkola [in Russian].
10. Taylor, J. D. (2004). Restorani, bari, kafe: Luchshye myrovie yntereri. [Restaurants, bars, cafes: The best world interiors]. Moskva : Restorannye vedomosti [in Russian].
11. Shimko, V. (2003). Architectural and design. Foundations of the theory. Moscow: SPC print [in Russian].
12. Dorf Martin, E. (1991). Restaurants that Work: Case Studies of the Best in the Industry. New York: Whitney Library of Design [in English].

*Стаття надійшла до редакції 03.02.2021  
Отримано після доопрацювання 26.02.2021  
Прийнято до друку 05.03.2021*