**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет фізичного виховання, здоров’я і туризму

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**бакалавра**

На тему: «Дослідження столового етикету на ринку вітчизняних та світових готельно-ресторанних послуг»

«Study of Table Manners in the Market of Domestic and International Hotel and Restaurant Services»

Виконала: студентка 5 курсу, групи 6.2419-з

Спеціальності Готельно-ресторанна справа

Освітньої програми Готельно-ресторанна справа

Пустоваренко Олександра Олексіївна

Керівник: доцент Чуєва І. О.

Рецензент:

Запоріжжя – 2024

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет фізичного виховання, здоров’я та туризму

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

освітній рівень бакалавр

спеціальність 242 туризм

**ЗАТВЕРДЖУЮ:**

**Завідувач кафедри туризму та**

 **готельно-ресторанної справи**

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н. В. Маковецька

 (підпис)

 «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 року

**ЗАВДАННЯ**

**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

Пустоваренко Олександри Олексіївни

(прізвище, ім’я, по-батькові)

1. Тема роботи (проєкту) «Дослідження столового етикету на ринку вітчизняних та світових готельно-ресторанних послуг», керівник роботи Чуєва І. О., затверджена наказом ЗНУ від «21» грудня 2023 року № 2190 - с.

2. Строк подання студентом роботи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 року.

3. Вихідні дані до роботи. При написанні дипломної роботи у якості джерельної бази використовувалися нормативно–правові документи, навчальні посібники, підручники, статті наукових видань, інтернет–ресурси, матеріали міжнародних та всеукраїнських науково–практичних конференцій, монографії, законодавчі та нормативно–правові акти України, дані первинного бухгалтерського обліку, статистичні звіти, тощо.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):

1). висвітлити теоретичні та організаційні основи столового етикету;

2) схарактеризувати сучасні аспекти столового етикету;

3) зробити порівняльний аналіз етикетних традицій України та європейських країн.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов’язкових креслень): 1 рис., 2 таблиці, 64 літературних посилання.

6. Консультанти роботи (проєкту)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Розділ | Консультант | Підпис, дата |
|  |  | Завдання видав | Завдання прийняв |
| Розділ 1 | Чуєва І.О. | 10.01.2024 | 10.01.2024 |
| Розділ 2 | Чуєва І.О. | 25.02.2024 | 25.02.2024 |
| Розділ 3 | Чуєва І.О. | 25.04.2024 | 25.04.2024 |

7. Дата видачі завдання «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_ року.

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №з/п | Назва етапів кваліфікаційної проєкту (роботи) | Строк виконання етапів проєкту (роботи) | Примітка |
| 1. | Вступ. Вивчення проблеми, опрацювання джерел та публікацій. | Січень 2024 р. | виконано |
| 2. | Написання першого розділу | Лютий 2024 р. | виконано |
| 3. | Написання другого розділу | Березень 2024 р. | виконано |
| 4. | Написання третього розділу | Квітень 2024 р. | виконано |
| 5. | Написання висновків, комп’ютерний набір роботи  | Травень 2024 р. | виконано |
| 6. | Попередній захист кваліфікаційної роботи на кафедрі | Травень 2024 р. | виконано |

**Студент**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_О.О. Пустоваренко

(підпис)

**Керівник роботи (проєкту)** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ І. О. Чуєва

 (підпис)

Нормоконтроль пройдено

**Нормоконтролер**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е.А. Криволапов

 (підпис)

**РЕФЕРАТ**

Кваліфікаційна робота – 58 сторінок, 64 літературних джерела.

Мета кваліфікаційної роботи полягає в дослідженні столового етикету на ринку вітчизняних та світових готельно-ресторанних послуг. У відповідності до поставленої мети передбачається виконання таких завдань:

1). висвітлити теоретичні та організаційні основи столового етикету;

2) схарактеризувати сучасні аспекти столового етикету на ринку вітчизняних та європейських послуг;

3) здійснити порівняльний аналіз етикетних традицій України та європейських країн.

Об’єкт дослідження: вітчизняна та світова сфера гостинності

Предмет дослідження: столовий етикет України та країн Європи.

Методи дослідження: загальнонаукові (системний підхід, структурний аналіз і синтез, порівняльно–географічний) і спеціальні методи дослідження (картографічний, районування, графічний, статистичний, тощо), аналіз інтернет– та літературних ресурсів.

У роботі розкрито теоретичні та методичні засади дослідження потенціалу історії столового етикету, уточнено поняття «столовий та застільний етикет», розглянуто передумови розвитку та становлення етикету в Україні та Європейських країнах таких як Німеччина, Англія, Франція, Італія, тощо, зроблений детальний SWOT-аналіз столового етикету українців та європейців, та дана їх порівняльна характеристика.

ТУРИЗМ, ТУРИСТИЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ, СТОЛОВИЙ ЕТИКЕТ, ЗАСТІЛЬНИЙ ЕТИКЕТ, БЕНКЕТ, ТРАДИЦІЯ, УКРАЇНА, ЄВРОПА

**ABSTRACT**

Qualification work – 58 pages, 64 literary sources.

The purpose of the qualification work is to study table etiquette in the market of domestic and international hotel and restaurant services. In accordance with the set goal, the following tasks are expected to be performed:

1). highlight the theoretical and organizational foundations of table etiquette;

2) characterize modern aspects of dining etiquette;

3) make a comparative analysis of the etiquette traditions of Ukraine and European countries.

Object of research: domestic and international sphere of hospitality

Subject of research: dining etiquette of Ukraine and European countries.

Research methods: general scientific (systemic approach, structural analysis and synthesis, comparative-geographic) and special research methods (cartographic, zoning, graphic, statistical, etc.), analysis of Internet and literary resources.

The work reveals the theoretical and methodological foundations of the study of the potential of the history of table etiquette, specifies the concept of "table and table etiquette", examines the prerequisites for the development and formation of etiquette in Ukraine and European countries such as Germany, England, France, Italy, etc., and makes a detailed SWOT analysis table etiquette of Ukrainians and Europeans, and their comparative characteristics.

TOURISM, TOURIST ACTIVITY, DINING ETIQUETTE, DINING ETIQUETTE, BANQUET, TRADITION, UKRAINE, EUROPE

**ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ ТА ТЕРМІНІВ**

ін. – інше

км – кілометр

р. – рік

ст. – стаття

тис. кв. км – тисяч квадратних метрів

у т. ч. – у тому числі

COVID–19 – короновірусна інфекція

**ЗМІСТ**

|  |  |
| --- | --- |
| Вступ……………………………………………………………………. | 8 |
| Розділ1.  | Теоретичні основи дослідження столового етикету…………….. | 10 |
|  | 1.1 | Історико-культурні особливості етикету харчування…………… | 10 |
|  | 1.2 | Етикет споживання їжі…………………………………………….  | 14 |
|  | 1.3 | Етикет гостинності………………………………………………… | 16 |
| Розділ 2  | Завдання, методи та організація дослідження.…………….……. | 20 |
|  | 2.1 | Мета та завдання дослідження………………….………….…….. | 20 |
|  | 2.2 | Методи дослідження…………………………..….……………….. | 20 |
|  | 2.3 | Організація дослідження…………………………………………..2.3.1 Сутність основних правил застільного етикету……………2.3.2 Сервіровка столу за правилами вітчизняного етикету……. | 202027 |
| Розділ 3 | Результати дослідження…………………………………….…….. | 37 |
| 3.1 | Столовий етикет в європейських країнах та його особливості… | 37 |
| 3.2 | Порівняльна характеристика столового етикету українців та європейців…………………………………………………………. | 41 |
| Висновки………………………………………………………………... | 53 |
| Перелік посилань………………………………………………………. | 55 |

**ВСТУП**

Столовий етикет є інтегральною частиною культурного етикету у багатьох суспільствах, відображаючи історію, традиції, соціальні ієрархії та культурні цінності.

Історія столового етикету починається в античному світі, де розподіл їжі та манери за столом відображали соціальний статус та владу. У середньовічній Європі столовий етикет став більш регульованим, із запровадженням різноманітних приладів для їди та правил поведінки за столом. В ренесанс, особливо в Італії та Франції, манери за столом стали дзеркалом політичних амбіцій і культурних досягнень.

Столовий етикет різниться між культурами. Наприклад, у Японії велика увага приділяється порядку подавання страв і чистоті, тоді як у Індії акцент робиться на використанні рук при їді. Ці відмінності не лише показують різні кулінарні традиції, але й глибші культурні цінності та соціальні норми.

У сучасному світі столовий етикет продовжує еволюціонувати. Глобалізація та змішування культур призводять до нових форм столового етикету, де стираються традиційні кордони, а нові технології, як-от соціальні мережі, впливають на манери за столом.

Столовий етикет є більше, ніж просто набір правил; це відображення культурних ідентичностей, історичних змін та сучасних глобальних тенденцій. Вивчення столового етикету дозволяє глибше зрозуміти, як людські цінності та соціальні структури проявляються в повсякденному житті.

Важливу роль для здоров’я людини відіграє не тільки дотримання сучасних вимог раціонального харчування, але й обстановка та атмосфера, у якій відбувається споживання їжі. Поліпшенню апетиту, кращому засвоєнню страв сприяє і красиво сервірований стіл, і посуд, який радує око, і мистецтво ведення застільної бесіди тощо. Іншими словами – усе те, що можна об’єднати під назвою етикет харчування.

Дослідження столового етикету часто знаходиться на перетині кількох галузей наук, включаючи антропологію, соціологію, історію та культурологію. Ось кілька вчених, які зробили значний внесок у вивчення столового етикету та суміжних областей. Марвін Гарріс — антрополог, який розглядав харчові табу та їхній вплив на культуру у своїх працях про культурний матеріалізм. Хоча його робота більше зосереджена на причинах і наслідках харчових звичаїв, вона також торкається аспектів етикету. Клод Леві-Стросс — антрополог, який вивчав структури міфів, мови та культури, включаючи їжу та її символічне значення в суспільстві. Його теорії про кулінарний трикутник допомагають зрозуміти культурні аспекти харчування.

Норберт Еліас — соціолог, відомий своєю роботою "Процес цивілізації", де він досліджує, як змінювалися манери та етикет, включаючи столовий етикет, у контексті соціальних змін в Європі. Мері Дуглас — антрополог, яка аналізувала різні аспекти повсякденного життя, включаючи харчові звички та їхній зв'язок з релігійними та соціальними структурами.

Пенні Спаркс — дослідниця, яка зосереджена на історії манер і етикету в Європі, зокрема на еволюції столового етикету від Середньовіччя до сучасності.

Об’єкт дослідження: процес формування туристичного іміджу України

Предмет дослідження: історико-культурний туризм як засіб позитивного впливу на туристичний імідж України

**РОЗДІЛ І ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ**

**ДОСЛІДЖЕННЯ СТОЛОВОГО ЕТИКЕТУ**

1.1 Історико-культурні особливості етикету харчування

Харчування людини з давніх-давен супроводжувалося цілою низкою різних забобонів, вірувань, табу на вживання певних продуктів, правил поведінки під час прийому їжі тощо, що можна розглядати як етикетні норми й правила. Уявлення первісної людини про їжу були вкриті густою пеленою забобонів. Вона втримувалася від споживання багатьох видів тварин і рослин, які самі по собі корисні, але з тієї чи іншої причини видавалися небажаними чи навіть небезпечними.

У первісних народів цінність харчових продуктів визначалася їхніми уявленнями про можливість набуття людиною якостей спожитого продукту, особливо це стосувалося продуктів тваринного походження. Саме тому враховувалося, для кого можна було готувати той чи інший продукт. Великою мірою це стосувалося мисливців. Їхній раціон мав сприяти кращому полюванню і, відповідно, забезпечити їжею все плем’я. Звернімося до цікавих свідчень англійського етнолога, дослідника історії релігій Джеймса Джорджа Фрезера (1854-1941), уміщених у його книзі «Золота гілка» . Так, чироки, крики і споріднені племена індіанців Північної Америки вірять, що людина, яка харчується олениною, відрізняється більшою швидкістю і кмітливістю, ніж людина, яка харчується м’ясом неповороткого ведмедя, безпорадних домашніх курей, скоту, який ліниво пересувається чи вайлуватої свині. Кариби (індіанці Бразилії) утримувалися від уживання свинини, щоб у них не було маленьких свинячих очок, а м’ясо черепах відмовлялися їсти, щоб не заразитися повільністю і дурнотою [2].

Багато первісних народів не вживають у їжу м’ясо вайлуватих тварин, щоб не заразитися від них цією слабкістю. Що ж стосується південноафриканських бушменів, то вони, навпаки, навмисно їдять м’ясо таких тварин. Причина, якою бушмени пояснюють свою поведінку, відображає надзвичайну витонченість первісної філософії. Бушмени уявляли, що їжа, яка перебуває в тілі мисливця, впливає на переслідувану дичину. Так що варто мисливцю поїсти м’яса прудконогих тварин, як дичина також стане прудкою й утече від нього. Зате якщо мисливиць з’їв м’ясо вайлуватої тварини, ця якість передається дичині, що дасть людині змогу настигнути й убити її. Турки Центральної Азії годують дитину, яка довго не починає говорити, язиками різних птахів. Один північноамериканський індіанець прийняв горілку за настоянку сердець і язиків на тій підставі, що, як він висловився, «випивши її, я нічого не боюся і прекрасно говорю» [3]

Межі дозволеного до вживання у первісних народів можуть збурити нашу уяву. Ми чули про канібалізм, але бували й такі випадки, як-от записаний у спогадах «З київського життя» Галиною Берло з розповіді Миклухо-Маклая. Описуючи спілкування з цим видатним мандрівником, Г. Берло згадала таке: «Деякі його оповідання залишились у мене в пам'яті. Так, наприклад, про людоїдство у папуасів. – Коли батько сім’ї, – розказував Миклуха, – стає дуже старий, і йому тяжко жити й працювати, він каже синам, що йому вже пора відійти. Тоді в призначений день збираються всі родичі й з відповідними обрядами садовлять діда на дерево, оточують це дерево й зі співами й танцями трусять дерево, поки знесилений старий не впаде з нього. Тоді в особливій кам’яній печі, що в землі, тіло печуть, і родичі з’їдають його. Коли я висловила обурення й жах із приводу цього, Миклуха спокійно зауважив: – у папуасів, коли син за що-небудь незадоволений із батька, то каже: ти мені такий неприємний, що я тебе і їсти не стану, – і ці слова так засмучують батька, що він плаче»

Ми звикли до споживання їжі на людях, і взагалі не завжди замислюємось, чи у відповідному місці їмо. Проте деякі первісні народи вважали, що споживання їжі й пиття пов’язані з особливою небезпекою. Як зазначав Дж.Фрезер, це тому, що, на думку дикунів, душа під час їжі може висковзнути через рот або бути дістанутою за допомогою ворожої магії. Наприклад, батаки (народ із нагір’я Тоба на острові Суматра (Індонезія) під час бенкету щільно зачиняють двері житла, щоб душа залишилась на місці й насолодилась виставленими перед нею наїдками; зафіманели з острова Мадагаскар під час їди замикають двері на замок, тому дуже рідко кому вдавалося застати їх Там само, Микола Миколайович Миклухо-Маклай український етнограф. Вивчав корінне населення Південно-Східної Азії, Австралії та Океанії (1870-80-ті рр.), зокрема папуасів північно-східного берега Нової Гвінеї (нині берег Миклухо-Маклая) [4].

Магічного значення могло надаватися й посуду. Так, «їжа для мікадо (японського імператора) повинна щоразу готуватися в новому посуді й подаватися на стіл на нових блюдах. Увесь цей посуд чистий, але виготовляється із простої глини, щоб після одноразового використання його можна було викинути чи розбити без істотних витрат. Зазвичай його розбивають через страх, щоб він не потрапив до рук простих смертних, бо існує вірування, що якщо проста людина насмілиться поїсти із цього священного блюда, то горло й ротова порожнина в неї розпухне й запалиться».

З наведених прикладів видно, що багато забобонів існувало в первісних людей стосовно їжі. Так само існували правила й щодо поводження з рештками її. Вважалося, що між їжею, яка перебуває в шлунку, і недоїденими її рештками триває зв’язок, і тому завдання шкоди недоїдкам шкодить й тому хто їсть. Через це, щоб ніхто не міг нашкодити людині, наславши на неї чари, треба було ретельно ховати недоїдки чи відходи (палити, закопувати в землю тощо). Як звертає увагу Дж. Фрезер, розповідаючи про подібні забобони в деяких племен, такі звичаї прислужилися не тільки санітарії та гігієні, а й опосередковано закріпили в дикунів норми гостинності, честі й довіри. Адже той, хто замишляє чаклувати на недоїдках, сам цієї їжі вживати не стане, адже шкода бумерангом повернеться до нього. Беручи участь у спільній трапезі, двоє людей на справді дають запоруку доброго ставлення одне до одного, адже спільна їда фізично їх об’єднала, і шкода, завдана співтрапезнику, повернеться на кривдника.

Відгомін цього знаходимо і в наших традиціях гостинності, коли було не гоже відмовлятися від частування, а треба було обов’язково попробувати страву. З другого боку, господарі теж повинні були їсти з гостями ті самі страви для гарантії відсутності в їжі отрути [5].

Український народ із давніх-давен славився своєю гостинністю. Про це є свідчення численних іноземних мандрівників, які відзначали щирість українців, їхнє вміння не просто нагодувати подорожнього, а й створити приємну атмосферу, коли гість почувається невимушено, справді «як у дома». Гарно сказано про гостинну українську душу в народній пісні: «Зеленеє жито, зелене, хорошії гості у мене. Зеленеє жито за селом, хорошії гості за столом. Зеленеє жито, ще й овес, тут зібрався рід наш увесь...»

Стосовно українських традицій в етикеті харчування, можна зазначити, що нашим предкам їжа діставалася тяжкою працею, тому до неї ставилися з повагою. Відома дослідниця харчування українців Лідія Артюх зазначає: «Кожен прийом їжі, особливо обід, обставлявся дуже урочисто, навіть якщо він складався з однієї поливки, забовтаної житнім борошном, або рідкого борщу без заправки. Для прийняття їжі вся сім’я збиралася за столом, де в кожного було визначене місце. Першим сідав голова сімейства (як правило, батько), потім – всі інші. Діти сиділи за столом разом із дорослими. Якщо ж родина була надто велика, їх відділяли за окремий столик, лаву або розташовували біля полу» [6].

Існувало багато всіляких забобонів, звичаїв і правил стосовно поведінки за столом. Не можна було торохтіти ножем або ложкою, бо «в хаті заведеться сміття», махати ногами під столом, «щоб не колихати лукавого», голосно розмовляти, сміятися, шкребти ложками по дну миски. Таке поважне ставлення до обіду, що, очевидно, сягає ще в глибоку давнину, залишилось і на початку ХХ ст. Кожен член сімейства не сідав обідати, не подякувавши Богові за те, що сьогодні він має обід, і не висловивши надії, що в майбутньому він також матиме не менше. Етикетні норми стосувалися не тільки споживання їжі, а й її приготування. За словами В. Милорадовича, коли господиня лагодить борщ (кришить овочі, наливає в горщик бурякового квасу чи сирівцю, солить), то остерігається лихословити і згадувати нечистого, інакше «борщ не вдасться і в ньому скупаються демони». Особливо суворо дотримувалися таких правил, готуючи святкові та обрядові страви (паски, весільний коровай тощо) [7].

1.2 Етикет споживання їжі

Людина, не привчена змалку до правил застільного етикету, почувається ніяково в незнайомому товаристві, особливо в тих випадках, коли таких правил дотримуватися необхідно. Адже це є одна з найважливіших складових загальної культури homo sapiens, без якої годі говорити про гармонійний розвиток особистості. Отож дітям із раннього віку слід прищеплювати навички правильної поведінки за столом і домагатися, щоб вони стали звичкою, як кажуть, довести до автоматизму. Тоді на будь-якому урочистому прийомі людина почуватиметься впевнено і невимушено, відчуватиме радість і задоволення. Норми поведінки, пов’язані із застіллям, не такі вже й складні [8].

Розглянемо деякі з них. Сидіти за столом треба рівно, не горблячись, не присуватися впритул до столу, не класти на нього ліктів. Не слід також розвалюватися й гойдатися на стільці. За обіднім столом не підпирають руками підборіддя чи скроні, не потирають чоло, не схрещують руки на грудях. Поки не почали їсти, покладіть руки на коліна. Правильне користування столовими приборами – один із найважливіших елементів застільного етикету. Ложку тримають між вказівним і середнім пальцями, притримуючи зверху великим. Ліва рука в цей час лежить не на коліні, на столі. Ложку не наповнюють до країв, підносять до рота трохи навскіс, а не боком, і перехиляють у рот, а не всмоктують із неї суп. Набирати в ложку юшки треба стільки, скільки можна з’їсти за один прийом. Не можна нахиляти голову до ложки, бо тоді доведеться сьорбати, видаючи неприємні звуки. Виделкою треба користуватися однаково вправно, тримаючи її як у правій, так і в лівій руці. Її тримають інакше, ніж ложку: кінчик вказівного пальця міститься зверху на колодочці, приблизно посередині, а великого – на ребрі. Решта пальців трохи зігнуті на долоні. Часто доводиться одночасно користуватися виделкою й ножем, щоб відрізати невеличку порцію м’яса від більшого шматка (наколювати на виделку весь шматок і відкушувати від нього частинки зубами неприпустимо).

У такому разі виделку беруть у ліву руку, а ніж у праву. Причому кінчики вказівних пальців містяться на межі між колодочкою й лезом чи зубцями. Виделку слід тримати похило, а не перпендикулярно до тарілки. Виделкою весь шматок притискується до тарілки, а ножем відрізується невеличка порція, яку можна з’їсти за один прийом. Причому виделку не слід перекладати в праву руку. Тим паче не можна нарізувати все м’ясо відразу – воно швидко охолоне, втратить привабливий вигляд і стане несмачним. Салати, омлети, мелені м’ясні страви їдять без ножа, самою виделкою, тримаючи її в правій руці [9].

Треба змалку навчитися жувати, не роззявляючи рота, безшумно. Людину, яка плямкає чи сьорбає, у пристойне товариство вдруге не запросять. Намагайтеся їсти разом з усіма, не випереджаючи всіх, але й не дуже відстаючи. Бо сусіди за столом почуватимуться незручно, коли ви швидко поїсте і будете дивитися на тих, хто ще доїдає. Коли страва, яку вам хочеться скуштувати, стоїть далеко від вас, не нахиляйтеся над столом, щоб її дістати, а тихенько попросіть сусіда передати її вам. Салати кладіть собі на тарілку тільки спеціальною ложкою чи лопаточкою і ні в якому разі своєю. Із загального блюда беріть той шматок страви, який лежить з вашого боку. Рукою, а не виделкою, беріть хліб, пиріжки та печиво, але дуже акуратно, щоб не доторкнутися до інших шматків.

Для тістечок є лопаточки або щипці – ними й слід скористатися. Від скибки хліба слід відламувати невеличкі шматочки, а не відкушувати. Так само намазувати маслом потрібно не всю скибку, а відломлений шматок, і тільки з’ївши його, намастити наступний [10].

1.3 Етикет гостинності

Проявляється гостинність у тому, як господарі поводяться з моменту приходу гостей до того часу, коли вони залишать дім. Як вони вміють пригостити гостей, зробити їхнє перебування цікавим і приємним. Гостинність – це своєрідна риса характеру, яка формується ще з дитинства і залежить від родинного виховання. Гостинна людина завжди щиро рада гостям. Вона зуміє пригостити їх, навіть якщо в домі нічого немає, докладе зусиль, щоб гості почували себе бажаними в її домі [11].

Гостинність – це стан душі. Отож для того, щоб бути гостинним, недостатньо вивчити набір порад. Бо можна довести до абсурду, наприклад, таке правило, як припрошування гостей до частування, коли воно перетворюється в нав’язливу вимогу скуштувати якусь страву із прискіпуванням до причини відмови. Бувають різні випадки, хтось відмовляється від найсмачнішого торта через діабет, але не хоче, щоб про його хворобу дізналися всі присутні. Тим більш неприпустимо нав’язувати алкогольні напої. Це прояв не щедрості й гостинності, а елементарного безкультур’я. Коли не йдеться про врочистості із застіллям, то залежно від мети візиту, людині, яка прийшла в гості, пропонують поїсти чи випити чашку кави або чаю. Якщо гість відмовляється від частування, слід з’ясувати чи людина справді не голодна, чи відмовляється із чемності. У будь-якому разі приготування чаю не забере багато часу, і краще поставити його на стіл разом із легкими закусками, бутербродами і або солодощами, а не допитуватися, хоче гість частуватися чи ні.

Проводжання гостей – це теж своєрідний ритуал. В українців прийнято передавати ласощі для дітей чи інших членів сім’ї, які не прийшли у гості. Ось характерна риса гостинності, притаманна предкам українців, яку поетично описує Ліна Костенко у поемі-баладі «Скіфська Одіссея»: «Дівчата й хлопці греків проводжали. Богів прихильних грекам побажали. Дали в дорогу різних почастунків, лящів, тарані і місцевих трунків. Дід врізав меду зáбоцень. Бабуні вдягли на греків по вінку цибулі» [12].

Навіть у сім’ях, де не було курців, раніше вважалося за необхідне ставити для гостей попільничку. Нині, коли поширилася інформація про шкідливість паління, культурна людина навіть не стане просити дозволу запалити в гостях, особливо, де є діти. Якщо ж до господарів звернулися з таким питанням, заперечна відповідь не вважається нечемною. Правила гостинності існують не тільки для господарів дому, а й для самих гостей. У наш «телефонізований» час не прийнято ходити в гості без попередньої домовленості. Це стосується й відвідин навіть найближчих родичів та друзів. Слід поважати особисте життя людей.

За давньою українською традицією людина, яка вперше потрапляє до оселі, має вручити господарям хлібину. Нині цей звичай можна видозмінити, підготувавши якийсь інший, хай навіть чисто символічний, дарунок. Також слід брати гостинці для дітей. За правилами хорошого тону не гоже запізнюватися на гостину, але ніхто не застрахований від несподіванок у дорозі. Якщо трапилось непередбачуване і ви з’явилися тоді, коли застілля вже розпочалося, ні в якому разі не простягайте руку для вітання кожному гостеві – привітайтеся з усіма кивком голови і сідайте до столу, не забираючи багато уваги присутніх [13].

Формули мовного етикету, які супроводжують приймання їжі у різних ситуаціях Під мовним етикетом розуміють вироблені суспільством правила мовної поведінки, обов’язкові для членів суспільства, національно специфічні, стійко закріплені у мовних формулах, але в той же час історично змінні. Отже, будь-яка соціальна потреба знаходить своє втілення. Суспільство людей виробило особливу систему ритуалів і відповідних словесних формул, які обслуговують саме цю потребу – налагоджувати контакт прийнятим способом і підтримувати доброзичливу тональність спілкування, – тобто мовний етикет [14].

Мовний етикет несе інформацію типу: «Я вас визнаю і поважаю, хочу з вами контактів і встановлюю їх відповідно до того чи іншого регістру соціальних відносин». В українській мові існують відповідні словесні формули, за допомогою яких налагоджується і підтримується доброзичливе спілкування за столом, вислови, які супроводжують споживання їжі.

Раніше, коли до хати заходили сторонні під час трапези, вони говорили: «Хліб, сіль!». Це традиційне побажання можна використовувати й нині. Зараз же переважає вислів «Смачного!», який є нормативним. Не відповідає нормам культури мови і, відповідно, етикетним вимогам калькована фраза «Приємного апетиту!», яка поширилася під впливом російської мови, куди була запозичена з французької, пор. «bon appétit». Прикметно, що в деяких мовах світу використовується згадана французька формула, наприклад англійською теж «bon appétit». Припрошуючи гостей кажуть: «Пригощайтеся!», «Частуйтеся!» Коли ми пропонуємо щось скуштувати, то у відповідь на подяку («Дякую!», «Спасибі!»), відповідаємо «На здоров’я!», а не так, як при наданні дрібної послуги «Ні за що!». Поївши, дякуємо зі словами на кшталт «Спасибі! Дуже смачно!». Приймання гостей і бути гостем – це мистецтво. Для того щоб його опанувати, недостатньо вивчити набір конкретних порад. По справжньому гостинними можна стати, засвоївши ще й такі, здавалося б, прості, але засадничі правила – слід поважати людей, бути чуйними до їхніх потреб і, звичайно, бути вихованими, ввічливими, знати правила етикету [34].

Етикет гостинності ‒ це важлива складова соціальних взаємин, що включає в себе низку правил та звичаїв, які регулюють поведінку господарів і гостей. Він базується на принципах ввічливості, поваги та уваги до потреб інших. Гостинність може виявлятись у формі запрошення до дому, пригощання їжею та напоями, а також створення комфортної та приємної атмосфери для гостей.

Ключові аспекти етикету гостинності включають: Підготовка до прийому: забезпечення чистоти та порядку в просторі, де буде прийматись гість. Уважне ставлення: слухати, що говорять гості, та реагувати на їхні потреби. Щедрість та ввічливість: господарі мають бути щедрими і виявляти гостинність, але без надмірностей, які можуть змусити гостей почуватися незручно. Прощання: забезпечення того, що гості відчувають себе цінними та поважаними навіть після закінчення візиту.

Сучасний етикет гостинності також підкреслює важливість індивідуального підходу, врахування культурних відмінностей та особистих переваг гостей. Все це сприяє створенню гармонійних та теплих відносин між людьми.

**РОЗДІЛ 2**

**ЗАВДАННЯ, МЕТОДИ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ**

2.1 Мета дослідження: дослідити теоретичні основи столового етикету на ринку вітчизняних та світових готельно-ресторанних послуг.

У відповідності до поставленої мети передбачається виконання таких завдань:

1. висвітлити теоретичні та організаційні основи столового етикету;
2. - схарактеризувати сучасні аспекти столового етикету на ринку вітчизняних та європейських послуг;
3. - здійснити порівняльний аналіз етикетних традицій України та європейських країн.
	1. Методи дослідження

Теоретичний аналіз літературних джерел, метод теоретичного аналізу та метод узагальнення, SWOT-аналіз.

* 1. Організація дослідження

2.3.1 Сутність основних правил застільного етикету

*Користування столовими приладами*

Сівши за стіл, оглядіться, зверніть увагу на те, як сервірований стіл. Посуду і приладів начебто багато, але кожний на своєму місці, у кожного своя роль. Прямо перед вами закусочна (або дрібна столова, а на ній закусочна) тарілка. Зліва від неї - пиріжкова тарілка або паперова серветка. Праворуч від тарілки ‒ ножі і ложки, а зліва ‒ вилки.

Перед тарілкою розташовані десертні прилади або один прилад ‒ звичайно десертна або чайна ложка [17].

За десертними приладами стоять фужер і чарки. На закусочній тарілці лежить серветка. Потім вашу увагу залучать закуски, які виставлені на стіл. Швидко і не дуже зосереджено розглядаючи закуски, ви одночасно прикидаєте для себе, які ви обов'язково спробуєте, а від яких стримаєтеся.

Велика кількість різних приладів біля вашої тарілки і велика кількість закусок на столі не повинна вас бентежити. Навпаки, як не порадуватися рясному і смачному пригощанню, якому пригощає вас привітна господиня!

Тільки мимовільно виникає питання, як правильно користуватися всіма цими приладами і серветкою.

Правильно і уміло користуватися предметами сервіровки ‒ це насамперед використати їх тільки за призначенням.

Передусім, треба запам'ятати, що всі прилади ‒ ножі і ложки, розташовані праворуч від тарілки, беруть і тримають під час їжі правою рукою, а всі ті, що розташовані зліва, ‒ лівою рукою.

Десертні прилади, розташовані ручками вправо, беруть правою рукою, а ручками вліво ‒ лівою рукою [45].

Ніж рекомендується тримати так, щоб кінець його ручки впирався в долоню правої руки, середній і великий пальці треба тримати за боки початку ручки, а вказівний палець - на верхній поверхні початку ручки ножа. Цим пальцем ручку ножа притискують вниз при відрізанні потрібного шматка. Інші пальці повинні бути трохи зігнені до долоні. Вилку при користуванні нею рекомендується тримати в лівій руці зубцями вниз так, щоб кінець її ручки злегка впирався в долоню. Великим і середнім пальцями треба тримати вилку за ребро ручки, а вказівний палець тримати зверху, притискуючи ручку вилки вниз. Інші пальці треба злегка зігнути і притиснути до долоні. Дрібні шматки їжі, а також деякі гарніри до м'яса або риби (картопляне пюре і каші, наприклад) неможливо є вилкою. У цих випадках нею користуються як ложкою: перевертають її зубцями вгору так, щоб плоска частина початку ручки вилки лежала на середньому пальці, злегка впираючись кінцем ручки в основу вказівного пальця, вказівним пальцем треба притримувати вилку зі своєї сторони, а великим ‒ зверху. Інші пальці рекомендується злегка притиснути до долоні. Їжу в цих випадках підхоплюють на вилку, допомагаючи кінчиком леза ножа.

Ложку потрібно тримати в правій руці так, щоб кінець ручки ложки лежав на основі вказівного пальця, а початок ручки ложки - на середньому пальці. Великим пальцем при цьому треба злегка притиснути ручку зверху до середнього пальця, а вказівним ‒ підтримувати її збоку [19].

Ви уславитеся "незручним і небезпечним сусідом", якщо будете їсти, тримаючи вилку (або ніж) не похило, а перпендикулярно до тарілки: в такому положенні вона може зісковзнути і на скатертину полетять краплини соусу або жиру.

До деяких блюд, шматочки від яких легко відділяються вилкою, подають тільки вилку. У цих разах її тримають в правій руці.

При правильному поводженні з предметами сервіровки вони гранично полегшать процес їжі, при невмінні користуватися ними всі предмети, призначені допомагати і полегшувати їду, стають обтяжливими.

Як правильно користуватися серветкою. Сідаючи за стіл і побачивши на тарілці перед собою красиво згорнену білосніжну серветку, деякі випробовують якусь несміливість перед нею. Іноді намагаються навіть обережно відкласти її в сторонку, не знаючи про те, що серветка так же необхідна, як ніж, вилка, ложка, і так само, як вони, покликана допомогти людині під час їжі [25].

Добре відгладити і помірно підкрохмалена білосніжна серветка, красиво складена, безсумнівно, прикрашає стіл, додає йому разом з іншими предметами сервіровки більш урочистий вигляд. Основне ж призначення серветки складається в тому, щоб оберегти костюм кожного від попадання випадкових бризг, капіж, крихт. Нею обтирають також пальці і губи у час і після їжі.

Безпосередньо перед їжею серветку треба розвернути, скласти вдвоє і покласти згином до себе на коліна.

Закладати серветку одним з її кутів або краєм за комір або лацкан піджака не прийнято: це і незручне, і неестетично.

Пальці, випадково забруднені під час їжі, обережно витирають верхньою половиною серветки, не знімаючи її з колін.

Для обтирання губ серветку беруть з колін двома руками, укорочують шляхом перевертання її кінців в долоні і, приклавши середину до губ, промокають їх об верхню половину серветки. Витирати губи шляхом змінних рухів по них серветкою негарно[60].

Абсолютно недопустимо використати серветку замість носової хустки або як рушник для сильно забруднених рук.

Не покладається, сівши за стіл, пильно роздивлятися прилади і посуд, а потім серветкою протирати їх, якщо ви раптом помітили якусь цяточку. Цим ви образите господарів, засумніватися в їх охайності.

По закінченні їжі серветку не треба ретельно складати, намагаючись додати їй колишній вигляд, а просто акуратно покласти праворуч від своєї тарілки. Не рекомендується також вішати її на спинку стільця або класти на його сидінні.

Якщо серветка випадково впала з колін на підлогу, не треба засмучуватися: попросіть дати вам чисту, оскільки користуватися серветкою, піднятою з підлоги, звісно, не можна.

*Застільна бесіда.* Безперечно, головним в застіллі є їжа. Так і саме слово "застільнічати", по В. І. Далю, означає "сидіти за столом, за обідом, бенкетувати, столовати". Однак рідка трапеза обходиться без доброзичливої бесіди, яка покликана прикрасити застілля, зробити його більш змістовним, цікавим і приємним. Неспішна, задушевна розмова за столом створює особливий настрій, зближує всіх присутніх [35].

Застільна бесіда може бути загальною, коли в ній беруть участь всі присутні, або приватної, т. е. між сусідами або декількома учасниками. Краще, звісно, не зачіпати в бесідах за столом серйозних тим, що вимагають глибокого і вдумливого роздуму, щоб не втомлювати гостей і не відривати їх надовго від їжі.

По етикету не рекомендується починати бесіду при подачі і вживанні гарячих блюд, щоб вони не остигали і не втрачали при цьому своїх смакових якостей. Як правило, в основному гості розмовляють під час подачі і вживання холодних блюд і закусок, а також десерту, чаю або кави [29].

При цьому рекомендуємо уникати тим, які можуть зіпсувати апетит і настрій всім або навіть одним з тих, що сидять за столом. Ось ці так звані заборонні теми: про хвороби, методи їх лікування і страждання, які вони доставляють, або зауваження про несвіжість і погану якість одного з поданих блюд. І уже абсолютно недопустимі невтішні зауваження, насмішки, висловлені вголос, з приводу туалету, макіяжу, прикрас якої-небудь з дам або висміювання будь-кого з гостей.

Багато які люблять поговорити за святковим столом про службові проблеми. Адже якби робочі наші проблеми обговорювалися не за чаркою вина, а на робочому місці, на нарадах або зборах, то і справи наші, напевно, йшли б краще. А за столом радимо відключитися від напруження будні і відпочивати весело і невимушено [21].

Треба прагнути не сперечатися за столом, а уже якщо суперечок уникнути не вдалося, то господарю або господині потрібно тактовно перевести розмову на іншу тему. До речі, саме господарі звичайно пропонують теми для застілля, а намітити їх можна зазделегідь, передбачуючи, які найбільш зацікавлять гостей. Щоб гості не переживали почуття незручності, не варто розказувати за столом непристойні анекдоти, а тим більше базікати.

Неетично двом подружкам шепотітися за загальним столом і взагалі в суспільстві. При цьому недопустимо повертатися до співрозмовника всім корпусом, оскільки до вашого іншого сусіда ви повернетеся спиною, а це просто непристойне. Розмова повинна вестися впівголоса (але не шепотом), щоб не заважати іншим [54].

Кожен зі співрозмовників повинен пам’ятати, що бесіда ‒ це не монолог, а тому потрібно дати можливість висловитися і іншим.

Уміння вислухувати уважно і доброзичливо ¬ якість, необхідна будь-якому співрозмовнику, до речі, досить рідка. Однак не рекомендується їм зловживати: всякому терпінню приходить кінець.

Потрібно також завжди уникати зайвої балакучості і дуже гучних розмов за столом.

Стало традицією вимовляти за святковим столом заздоровниця. Причому першим це повинен зробити господар будинку, де зібралися гості. Він може вимовити тост за здоров'я свого гостя. До речі, якщо господар вимовляє тост в честь якого-небудь гостя, то протягом вечора він повинен приділити увагу і всім іншим дамам, звісно, якщо гостей трохи.

Гості ж, як правило, проголошують тост тільки в честь "винуватця" торжества. Якщо був проголошений тост за господаря, то не можна забути і господиню.

Під час проголошення тостів всі присутні, демонструючи свою повагу до того, що вимовляє тост і до того, до кого він звернений, припиняють їжу і розмови між собою, поклавши столові прилади на борт тарілки, і уважно слухають виступаючого.

На урочистих прийомах чоловіки вислухують тости, як правило, стоячи. Жінкам вставати не обов'язково [25].

Якщо промовляючий тост вже з самого початку свого виступу підвів свій келих з вином до рівня грудей, то і всі чоловіки встають також з піднятими келихами. Якщо ж тостуючий почав свій тост, не підіймаючи келиха, то інші чоловіки вислухують тост також без келихів в руках, підіймаючи їх лише після того, коли тостуючий підніме свій келих (звичайно в кінці тосту).

Господарі стола повинні дбайливо пригощати гостей, але робити це ненав'язливо, а дуже тактовно. Пересвідчившись, що гості поїли, першими встають через стіл господарі, подаючи тим самим приклад іншим.

Не треба йти відразу ж після вечері, як би підкреслюючи тим самим, що тільки саме застілля і заслуговує уваги. Прощаючись з господарями, гості дякують їх за чудово проведений час і смачне пригощання [41].

2.3.2 Сервіровка столу за правилами вітчизняного етикету

Очевидно, ви не будете планувати діловий ланч у їдальні або закусочній, тому на столі, за який посадять вас і ваших гостей, буде стояти більше, ніж одна тарілка. Ви побачите також як мінімум два фужери різного розміру, виделки, ножі, ложки та інші прибори, кількість яких залежатиме від рівня формальності ланчу. Скористайтеся часом, який ви матимете після замовлення страв, для того, щоб швидко оглянути всі предмети, розміщені перед вами (тарілки, прибори, фужери). Якщо ви побачите, що чогось не вистачає або якийсь предмет не достатньо чистий, ввічливо вкажіть на це офіціанту до того, як будуть подані замовлені страви. Таким чином ви уникнете затримки і зможете почати їсти з усіма присутніми.

Тарілки. У більш формальних (класних) ресторанах сервірувальна тарілка ¬ велика тарілка, що займає центральне місце безпосередньо перед вами, а також хлібна тарілка, яка знаходиться вище виделок і трохи зліва від них, вже стоятимуть на столі, коли ви сядете за нього. Салатні тарілки, як і тарілки для основної страви вам принесе офіціант у відповідному порядку. У деяких ресторанах тарілка для салату може вже зразу стояти на столі. У такому випадку вона буде знаходитися ліворуч від серветки [19].

Якщо перед гостем стоїть сервірувальна тарілка, закуски і суп офіціант поставить на неї. Коли ж подаватиметься основна страва, офіціант забере сервірувальну тарілку і поставить перед гостем замовлене блюдо.

Інколи чашка для кави/чаю може також стояти на столі тоді, коли гічть тільки сяде за нього. У такому разі вона знаходитиметься праворуч і трохи зверху від сервірувальної тарілки. Частіше чашка для кави/чаю подається після відповідного замовлення [47].



Рис. 2.1 Сервіровка столу

*Фужери.* На столі, вище тарілок і трохи праворуч від них, як правило, стоїть кілька фужерів. Найбільший із них призначений для води. Невдовзі після вашого розміщення за столом офіціант наллє у нього воду, так що питання про доцільність саме цього фужера відпаде саме собою.Поруч з келихом для води розташовуються два винних ‒ для білого і червоного вина. Більший келих призначається для червоного вина, менший ‒ для білого. Часто для ланчів, виходячи з їх ділового, робочого і менш формального характеру, подається лише один винний фужер. У ресторанах з формальним сервіруванням столу можливі додаткові келихи: високий циліндричної форми ‒ для шампанського, а також циліндричний, але меншого розміру ¬ для хересу [39].

*Серветки.* Серветка, складена у формі прямокутника або згорнута у трубочку з одягнутим на неї спеціальним кільцем, розташовується відповідно ліворуч від виделок або у центрі сервірувальної тарілки. Вона може бути також декоративно складена, як правило, у формі віяла, і розташовуватися у фужері для води.

*Столові прибори.* У наш час навіть у ресторанах з найбільш формальним сервіруванням столів нечасто можна побачити всі предмети, що входять до столового прибору. Він (столовий прибор) надзвичайно мінімізований, і офіціант приносить додаткові предмети лише у тому випадку, коли замовлена страва вимагає їх використання. Та навіть при мінімальному наборі предметів столового прибору знання того, де розміщується кожний із них допоможе вам впевненіше себе почувати.

Найбільш традиційне розміщення, розкладання предметів столового прибору ‒ «ззовні ‒ до середини». Воно означає, що ви починаєте використовувати предмети, які розміщуються скраю, і у процесі рухаєтесь у напрямку до тарілки. Деякі інші стилі розміщення столового прибору більшою або меншою мірою відрізняються від традиційного, або ж практикуються виключно у конкретному ресторані. Саме тому добре і корисно вміти розрізняти окремі предмети, що входять до складу столового прибору, за їх виглядом, а також за способом використання [18].

Нижче наведено опис тих предметів столового прибору, які вірогідніше за все можуть зустрітися вам, коли ви, прийшовши на діловий ланч, розміститеся за столом. Почавши ззовні та рухаючись до середини (до тарілки), ви швидше за все можете побачити:

Виделку для салату /закусок. Оскільки закуска/салат передують головному блюду, виделка для них, меншого розміру, лежатиме ліворуч від більшої за неї виделки для основного блюда. Обидві виделки знаходяться зліва від сервірувальної тарілки [51].

Виделку для основного блюда. Це найбільша виделка у столовому приборі. Вона використовується для головного, гарячого, блюда, а також будь-якої їжі, що його супроводжує.

Ніж для салату /закусок. Цей ніж передує усім іншим предметам столового прибору, які розміщуються праворуч від сервірувальної тарілки, і тому розміщений най далі від неї.

Ложка для супу. Ця ложка може розміщуватися праворуч від сервірувальної тарілки і ближче до неї, за ножем для салату/закуски. Дуже часто, виходячи з того, що відвідувач може і не замовляти суп, ця ложка зразу не подається. Офіціант приносить її разом із супом у випадку відповідного замовлення.

Ніж для основного блюда. Цей великий ніж використовується для головного блюда разом з відповідною виделкою і розташовується праворуч від сервірувальної тарілки, безпосередньо біля неї.

Ніж для масла. Цей невеликого розміру ніж розміщується на краях хлібної тарілки. Його слід класти на відповідну тарілку після кожного використання (кожен раз, як ви намазали ним масло на шматочок хліба) [2].

Десертну ложку, виделку/десертний ніж. Ці предмети можуть бути подані двома способами:

1) вони разом можуть лежати над сервірувальною тарілкою з самого початку (як тільки ви сіли за стіл);

2) вони можуть бути принесені вам (покладені на стіл) тоді, коли подаватиметься десерт. Виделка використовується для того, щоб брати їжу, яка направляється та підштовхується ложкою. При відповідному десерті можливе використання лише виделки (їмо, наприклад, торт) або ложки (їмо морозиво).

Сільничка та перечниця. Якщо кожній особі надається сільничка та перечниця індивідуального розміру, вони розміщуються біля хлібної тарілки. У тому випадку, коли сіль подається у невеликого розміру відкритій мисочці, до неї додається відповідного розміру ложечка [22].

*Неприйнятне у поведінці під час ділової іжі.* Певна поведінка відвідувачів ресторану згідно з нормами етикету вважається неприйнятною, недопустимою, особливо і насамперед під час ділової їжі, коли хороше, сприятливе враження на інших гостей та господаря має особливе значення.

Деякі з цих зауважень стосуються безпосередньої поведінки за столом, деякі ‒ ставлення до оточуючих:

Критика та вираження незадоволення. Якщо ви ‒ гість, ніколи не виражайте незадоволення щодо якості їжі та напоїв: ваші зауваження можуть прозвучати як не сприймання, а гірше ‒ як засудження зробленого господарем вибору ресторану, кухні.

Неповажливе поводження за столом. Те, як ви сидите та поводитесь за столом, безумовно, передає певну інформацію ‒ ваше ставлення до оточуючих та того, що відбувається навколо вас. Головне, ваша поза та жести мають відображати вашу впевненість у собі" а також вашу готовність брати участь у діловому обговоренні. Не торкайтеся руками свого волосся, не крутіть окреме пасмо (звичка, притаманна багатьом жінкам). Не нахиляйтеся низько над тарілкою, сидіть рівно і спокійно. Не грайтеся з прикрасами (обручками, кулонами, ланцюжками тощо), залиште у спокої краватку. Не стукайте нігтями по столу, не трясіть колінами та не брязкайте у кишенях ключами або дріб'язком [52].

*Ігнорування темпу їжі інших гостей*. Не починайте їсти першим, до того, як усім іншим будуть подані замовлені ними страви. Почекайте, поки господар першим покуштує зі своєї тарілки. Якщо господар ‒ ви, запросіть розпочати їжу тих, кому вже вона була подана, сказавши: "Будь ласка, починайте, не чекаючи, ваша страва може прохолонути".

*Неакуратне, шумне жування їжі.* Етикет вимагає якомога тихіше їсти подані вам страви. Набирайте у ложку або на виделку адекватну кількість їжі, яку не важко буде донести до рота, прожувати та проковтнути. Жуйте із закритим ротом. Не набивайте їжу за одну щоку та не пийте тоді, коли ви ще не проковтнули прожоване.

Діставання віддалених предметів на столі. Не намагайтеся дотягнутися до потрібного вам предмета, який знаходиться далеко від вас. Попросіть передати його вам. Без подібного прохання ви можете взяти тільки те, що знаходиться у невидимих межах, які відділяють вашу тарілку, келихи та прибор від сусідських[45].

Вичищання тарілки хлібом. У деяких країнах та регіонах світу вичищання тарілки хлібом є національною традицією. Але загальноприйняті привила етикету не тільки не заохочують, але і не підтримують подібної поведінки, вважаючи її неприйнятною. Після того, як ви доїли, не відсувайте тарілку від себе (кому вона потрібна, брудна та неприваблива?), не варто також казати при цьому щось типу: "Усе, наївся" або "Уф, добре поїв, більше не можу/не хочу".

Надмірне вживання алкоголю. Така поведінка не тільки заважає справі (ваша голова не здатна адекватно працювати), але може призвести до погіршання ділових відносин з вашим партнером/вашими партнерами. Надмірне вживання алкоголю завжди тягне за собою гучні розмови, сміх, які, як правило, надзвичайно негативно сприймаються іншими гостями ресторану [54].

Приведення себе у порядок за столом. Ніколи не розчісуйте волосся і не пригладжуйте його руками, сидячи за столом. Жінки повинні уникати фарбування губ, очей іт. ін., як правило, це сприймається негативно партнера-ми-чоловіками: вони роблять висновок, що жінка не стала діловою людиною, яка знає правила гри ‒ бізнесу.

Використання зубочистки перед іншими присутніми. Ніколи не використовуйте за столом зубочистку. Якщо вам необхідно це зробити, ви маєте бути в абсолютно приватному місці. Уникайте також чищення зубів язиком після закінчення їжі. Такі дії звичайно супроводжуються звуками, які, разом із загальною картиною вашого обличчя, як правило, зрозуміло мало привабливі [12].

*Етика й етикет поведінки в ресторані.* Вимоги до працівників сфери обслуговування Зустріч і розміщення гостей.

Гостей зустрічає швейцар, потім гардеробник, а далі – метр-дотель біля входу до залу. Якщо метрдотель у цей час зайнятий службовими справами, то гостей повинен зустрічати офіціант. Метрдотель (офіціант) зобов’язаний провести гостей до столика й допомогти жінкам зайняти місця, подати меню.

Розміщення гостей має важливе значення в процесі обслуго­вування. При цьому слід ураховувати побажання гостей: надають перевагу затишному куточку, ближче до оркестру (живої музики), біля вікна.

Пропонувати місця за столом, де вже є відвідувачі, можна тільки зі згоди останніх. Не допускається пропонувати клієнтам зайняти місця за сто­лом, не підготовленим до обслуговування: неприбраний використаний посуд, невиконане попереднє сервірування [56].

Постійним клієнтам бажано пропонувати одні й ті ж місця. Якщо клієнти прийшли з квітами, слід принести вазу з водою. Якщо столик замовлений раніше, на нього ставлять піктограму.

Приймання замовлення й розрахунок з відвідувачами. Приймання замовлення починається з подачі меню. Подаючи меню, метрдотель чи офіціант інформує відвідувачів про особливості обслуговування в цьому закладі, звертає їхню увагу на фірмові страви та напої. У жіночій чи чоловічій компанії меню пропонується жінці або чоловіку, старшому за віком. При обслуговуванні групи споживачів, де присутні й жінки, і чоловіки, меню пропонують жінці. Проте можливий і інший варіант: меню подають чоловікові, який зі свого боку передає його жінці. Після того як жінка вибе­ре страви, чоловік диктує замовлення офіціанту. У цій же ситуації можна подати меню тому, хто звернувся до офіціанта. Якщо компанія велика, доцільно запропонувати кілька екземплярів [62].

Подаючи меню, офіціант повинен запитати: «Чи можу я отримати Ваше замовлення?». Якщо відвідувачам необхідний час на консультацію між собою, офіціант повинен терпляче чекати, доки не буде сформульоване остаточне замовлення. Офіціант повинен добре знати меню й уміти дати кваліфі­ковану пораду при виборі страв. Надаючи допомогу споживачу при виборі замовлення, офіці­ант повинен надати таку інформацію:

* які страви вже приготовані, щоб обслужити клієнта, якщо в нього мало часу;
* коротку кулінарну характеристику тієї чи іншої страви;
* скільки часу знадобиться на приготування та подачу певних страв;
* які страви є в меню для дитячого й дієтичного харчування;
* з яким гарніром відпускається певна страва та ін.

Офіціант повинен попередити клієнта про тривалість виконання замовлення, особливо на замовлені страви.

*Правила поведінки в кав’ярні, їдальні, pecтoрані.* До ресторану, кав’ярні та інших подібних закладів жінка заходить першою, а чоловік за нею. Чоловік знімає капелюха або кашкета, виходячи, надягає їх тільки перед дверима.Сьогодні більшість із цих закладів мають гардероби, у яких відвідувачі можуть залишити верхній одяг, парасольки, пакети, кейси тощо. Якщо жінка приходить до ресторану із чоловіком, то останній має допомогти їй зняти й одягти пальто (плащ) [4].

У кав’ярні гардероба може не бути, але вішати одяг на спи­нку стільця не рекомендують, у залі має бути вішалка. Сумочку дама може поставити собі на коліна чи поставити на підлогу, але не стіл. Якщо за обідом потрібно обговорити ділові питання, можна взяти із собою папку чи портфель із документами чи паперами. Перевірити, чи не зіпсувалася зачіска, підправити макіяж тощо можна у вестибюлі чи в туалетній кімнаті.

До залу кав’ярні, ресторану чи їдальні чоловік повинен зайти першим, щоб знайти місця й підвести до них супутницю, запитати, чи подобаються їй ці місця. Між столиками рекомендують рухатися тихо й обережно, щоб не потурбувати й не зачепити інших відвідувачів. Не можна роздивлятися тих, хто вже сидить за столиком, чи їжу, яка стоїть на столах. Якщо немає вільних столиків, але є вільні місця за вже зайнятими, то потрібно запитати дозволу сісти біля них. Якщо вам дозволили, потрібно подякувати й сісти, допомогти сісти дамі. Зручним вважається місце обличчям до залу. Чоловіки за столиком повинні сідати праворуч від жінок, як­що столик невеликий – навпроти неї.

Коли ж обідають двоє чоловіків і одна жінка, вона має сісти між ними (між двома жінками – чоловік).

Якщо ресторан розділений на кабінки, жінки проходять пер­шими, сідають біля стінки обличчям одна до одної, потім сіда­ють чоловіки.

Якщо обідають декілька осіб, усі замовлення офіціантові ро­бить хтось один.

Якщо запізнились на зустріч і потрібно приєднатися до тих, хто сидить за столом, необхідно підійти до того, хто запросив, і вибачитися за запізнення.

Прийнято, щоб офіціанти пропонували ознайомитися з меню. Якщо на столику одна картка-меню, то її спочатку пропонують жінці [63].

Коли обід закінчено, потрібно підкликати офіціанта й попро­сити рахунок.

Не рекомендують:

– знайомитися із людьми, що сидять за сусіднім столиком;

– жінці, яка приходить сама, сідати за стіл, де сидять лише чоловіки;

– сідати біля галасливої компанії напідпитку.

Не можна:

– займати місце за столиком з одного боку стола;

– витирати серветкою обличчя;

– дмухати на страви чи нюхати їх;

– причісуватися за столом;

– класти на стіл сумочку, рукавички, носовики гребінці, пудрениці тощо;

– довго читати газету, що належить їдальні чи кав’ярні;

– звертати увагу на нетактовність інших;

– перешіптуватися із сусідом, затуливши рота рукою [64].

**РОЗДІЛ 3 РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ**

3.1 Столовий етикет в європейських країнах та його особливості

Етикет за столом в європейських країнах істотно відрізняється від наших застільних традицій. Протягом багатьох років спільне прийняття їжі зміцнювало дружні та ділові контакти. Якщо незабаром вам має бути подорож до Європи і похід в ресторан, тоді вам краще заздалегідь дізнатися про правила європейського етикету за столом.



Рис 3.1 Сервіровка столу європейського ресторану

Щоб швидко і правильно зрозуміти європейський етикет за столом потрібно враховувати два фактори, це культурні традиції і темперамент місцевих жителів. Щоб вчасно спільного обіду або вечері ви краще пізнали свого співрозмовника і не вдарили бруд в особою не забувайте про хороші манери і деяких національних особливостях [22].

*Етикет за столом в Англії.* В Англії етикет за столом це втілення офіційності і строгості. Для жителів Туманного Альбіону характерними рисами якості є незворушність, терпимість коректність і ввічливість. Зайва емоційність, хвастощі, самозамилування і навіть розмова на підвищеному тоні це порушення етикету. Правила англійської етикету за столом передбачають робити компліменти своєму співрозмовнику, навіть якщо він не подобається господареві. Для того щоб сподобається англійцю під час трапези ніколи не кладіть руки на стіл. Щоб дотримуватися етикету за столом в Англії тримайте руки на колінах. Під час обіду ніколи не перекладайте прилади з руки в руки. Пам'ятайте, що ніж потрібно тримати в правій руці, виделку в лівій, а їх кінці повинні бути спрямовані в тарілку. Якщо вам подали м'ясо разом з овочами то за правилами етикету за столом, спочатку наколіть на виделку невеликий шматочок м'яса, а ножем накладіть овочі. Якщо за обіднім столом присутні незнайомі люди, до того як вас представлять, вам не варто з ними розмовляти, оскільки це поганий тон. Якщо ви хочете дотримуватися етикету за столом в Англії, то вам потрібно запам'ятати, що місцеві жителі ніколи не розмовляють з окремими особистостями. Коли гість або глава сім'ї розмовляють, все його уважно слухають і не ніколи не перебував [53].

*Етикет за столом в Італії.* Етикет за столом в Італії це багатовікові застільні традиції, які стосуються національних страв і способу їх прийому. Багато європейців жартують, що половину свого життя італійці проводять за столом. Трапеза може тривати від двох до п'яти годин. Спершу йдуть «закуски», потім перша страва ‒ широкий вибір макаронних і рисових страв, потім другу страву - м'ясо або риба з гарніром з овочів, потім сир, а завершує трапезу кави «еспрессо». Етикет за столом в Італії не передбачає їсти спагетті з допомогою ложки. Для того, щоб правильно їх їсти потрібно обкрутити макарони навколо вилки. Робити це потрібно дуже акуратно, щоб не забруднити соусом своїх сусідів. Дуже часто ввічливі офіціанти подають туристам ложку. Щоб не образити господаря ніколи не посипайте пасту з морепродуктами тертим сиром «Пармезан». Етикет за столом в Італії передбачає їсти цей сир окремо. На офіційних прийомах піцу їдять за допомогою виделки і ножа. А ось в більш вузькому колі її можна брати в руки, але ніколи не згинайте її і не посипайте додатковим сиром. Як правило до піци тут подають пиво або сік. А ось за святковим столом вам можуть запропонувати або воду, або червоне вино [32].

*Етикет за столом в Німеччині.* Німецький етикет за столом в кафе, барі і ресторані має ряд національних особливостей. Прийшовши в будь-який заклад громадського харчування, місцеві жителі кажуть всім присутнім «Malzeit!» Що значить «Смачного!». Під час трапези в Німеччині не обговорюють роботу і не ведуть ділових переговорів. Говорити про бізнес або вирішувати інші питання потрібно або до початку обіду або по закінченню. Щоб дотримуватися етикету за столом в Німеччині стежте за тим, щоб під час трапези ніж знаходився в правій руці, а вилка в лівій. Якщо ви не їсте, ніколи не ставте лікті на стіл. Прийшовши в гості до німця, пам'ятайте, що першим за стіл сідає старший за віком, а починає трапезу господар, або той, хто запросив на обід. Німці дуже уважно ставляться до свого здоров'я. Тому етикет за столом в Німеччині допускає відригувати і випускати гази.

*Етикет за столом в Іспанії.* Етикет за столом в Іспанії гучне і непередбачуване веселощі. Їх мало хвилює, що про них подумають оточуючі, тому приділяють манерам менше уваги ніж інші нації. Це зовсім не означає, що етикет за столом в Іспанії дозволяє класти руки на стіл або не користуватися столовими приборами. Але побачивши смачна страва на столі, місцеві жителі ніколи не будуть чекати коли господиня його запропонувати і самі накладуть його в тарілку. Як правило, іспанці ніколи не соромляться своїх почуттів. Вони можуть як похвалити обід, так і висловити свою не забезпечення з приводу того чи іншого блюда. Етикет за столом в Іспанії не передбачає пунктуальності. Місцеві жителі завжди спізнюються на обід на 15-20 хвилин, а прийшовши вчасно, стільки ж будуть розповідати, як їм це вдалося. Тому поки гості їдять холодний суп «гаспачо» (помідори, огірок, хліб, часник і оливкове масло), господиня готує національну страву паелья. Паелья це суміш з смажене курча, вареної риби, напівсирого кальмара, сирих креветок, помідорів, гороху, червоного перцю, зеленого перцю, шафрану і рису. Як правила всі інгредієнти готуються заздалегідь і за двадцять хвилин до подачі готуються разом [32].

*Етикет за столом у Франції.* Етикет за столом у Франції це особливі витончені манери. Перш ніж подавати обід на стіл вам запропонують аперитив у вигляді віскі, вина або шампанського. Перш ніж запросити на обід господиня будинку поцікавиться вашими смаковими уподобаннями. Етикет за столом у Франції передбачає особливу розсаджування гостей. Згідно з місцевими правилами розсаджуючи гостей, кавалери повинні чергуватися з дамами. Робиться це для того, що чоловік міг доглядати за дамою і розважати її вчасно обіду. Всі прилади викладаються на стіл ще до початку обіду. А ось страви виноситися за черговістю. Починати їсти потрібно приладом, який лежить в найдальшому краю від тарілки. Етикет за столом у Франції дозволяє класти шматок хліба на стіл, а ось відкушувати його по шматочку чекаючи обід вважається не пристойним[48].

*Етикет за столом в Греції* передбачає забруднення господарем скатертини, щоб гості могли розслабитися і насолоджуватися вечерею. А ось етикет за столом в *Туреччині* не дозволяє схрещувати ноги за столом, демонструючи свого співрозмовника свої підошви. Крім того турки вважають образливим їсти лівою рукою, оскільки це нечиста рука. Етикет за столом в Португалії забороняє просити в ресторані сільничку або перечницю. Місцеві кухарі вважають, що вони готують ідеальні страви, а побажання клієнта може сильно образити господаря або кухаря. Етикет за столом в Швейцарії забороняє чокатися келихами. Під час веселого застілля виховані швейцарці піднімають келих в гору, але ніколи не стикаються з іншим.

* 1. Порівняльна характеристика столового етикету українців та європейців

Задля детального вивчення та подальшого порівняння столового етикету українців та європейців, було проведено SWOT-аналіз українського столового етикету, що представлений в таблиці 3.1

Таблиця 3.1 — SWOT-аналіз українського столового етикету

|  |  |
| --- | --- |
| **Сильні сторони (Strengths):***Гостинність та відкритість*: український столовий етикет часто відзначається теплою, відкритою атмосферою. Гостей завжди раді бачити, і їм пропонується широкий вибір їжі.*Щедрість у подачі*: Їжа зазвичай подається великими порціями, що підкреслює щедрість господарів.*Культурне багатство та традиції*: Велика увага до традиційних страв та національних оздоблень (вишиті скатертини, ручна кераміка), що підкреслює глибокі культурні корені.*Спільність прийому їжі*: Спільний прийом їжі сприяє соціальній взаємодії та зміцненню сімейних зв'язків. | **Слабкі сторони (Weaknesses):***Велика кількість їжі може призвести до марнотратства:* через традицію подавати більше їжі, ніж може з'їсти гість, можливе марнотратство.*Менш формалізований порядок страв:* відсутність чіткої послідовності подачі може сприйматися як недолік у деяких формальних або міжнародних налаштуваннях.*Може вимагати більше часу та ресурсів для підготовки*: традиційні методи приготування страв можуть бути трудомісткими. |
| **Можливості (Opportunities):***Промоція української культури через кулінарію:* столовий етикет може стати засобом для популяризації української культури на міжнародній арені.*Туристичний потенціал*: українські кулінарні традиції можуть приваблювати туристів, які шукають автентичний культурний досвід.*Адаптація до сучасних тенденцій*: інтеграція сучасних підходів до здорового харчування може збільшити привабливість традиційного українського столу. | **Загрози (Threats):***Глобалізація та втрата традицій*: сучасні глобальні тенденції можуть витісняти традиційні звичаї, зменшуючи унікальність українського столового етикету.*Стандартизація*: міжнародні стандарти сервірування можуть сприймати традиційні українські методи як недостатньо формалізовані.*Економічні складнощі:* високі витрати на підготовку традиційних страв можуть стати проблемою в умовах економічної нестабільності. |

SWOT-аналіз європейського столового етикету допоможе оцінити сильні та слабкі сторони, можливості та загрози, пов'язані з загальноприйнятими в Європі традиціями подачі та поведінки за столом. Деталізований аналіз представлено в таблиці 3.2

Таблиця 3.2 — SWOT-аналіз європейського столового етикету

|  |  |
| --- | --- |
| **Сильні сторони (Strengths):***Формальність та структурованість*: європейський столовий етикет відомий своєю формальністю та добре структурованим порядком подачі страв, що сприяє організованості та професійності під час їжі.*Елегантність та естетика: високі стандарти подачі,* включаючи використання високоякісного посуду та приборів, надають столовому етикету елегантний та привабливий вигляд.*Міжнародне визнання*: європейські стандарти часто вважаються еталоном столової культури, що забезпечує їх широке прийняття та розуміння на міжнародному рівні.*Відповідність сучасним тенденціям:* адаптація до сучасних дієтичних уподобань та трендів здорового харчування в європейському сервіруванні. | **Слабкі сторони (Weaknesses):***Менша гнучкість*: строгі правила можуть здатися занадто ригідними або обмежувальними, особливо в неформальних або більш розслаблених налаштуваннях.*Висока вартість*: підтримка високих стандартів може вимагати значних витрат, особливо в умовах використання ексклюзивного посуду та приборів.*Менше включення національних традицій:* загальна формалізованість може пригнічувати локальні культурні особливості або традиції. |
| **Можливості (Opportunities):***Інтеграція культур*: європейський столовий етикет може включати елементи з різних культур, створюючи більш універсальний та глобально привабливий формат.*Освітні програми та курси етикету*: існує можливість для створення освітніх програм, що навчають міжнародних стандартів європейського столового етикету.*Екологічна стійкість*: перехід на більш стійкі та екологічно чисті матеріали для посуду та приборів може покращити імідж та знизити вплив на довкілля. | **Загрози (Threats):***Зміна споживчих уподобань*: зростання популярності більш неформальних та вільних підходів до їжі може знизити значення формального європейського столового етикету.*Економічна нестабільність*: висока вартість підтримки стандартів може стати проблемою в умовах економічної нестійкості.*Культурні зміни та глобалізація*: глобалізація може сприяти змішуванню культур, що може вплинути на автентичність та відмінності традиційного європейського столового етикету. |

Цей SWOT-аналіз показує, як європейський столовий етикет може використовувати свої сильні сторони для посилення своєї позиції, в той же час враховуючи слабкі сторони та змінювані ринкові умови для подальшого розвитку та адаптації.

*Порівняльна характеристика сервірування столу в Україні та Європі* відображає різні культурні традиції, які визначають стиль життя, естетику та кулінарні вподобання. Ось декілька ключових аспектів, які ми взяли до уваги:

*Основи сервірування.*

Українське сервірування: українці зазвичай надають велике значення традиційному декору та елементам, які відображають національні мотиви. На столі часто можна знайти вишиті скатертини, ручну кераміку, і велику увагу приділяють прикрасі столу свіжими квітами або тематичними декораціями.

Європейське сервірування: в європейських країнах акцент робиться на мінімалізм та елегантність. Скатертини можуть бути більш стриманими, часто використовуються білі або пастельні тони. Посуд та столові прибори часто підбираються так, щоб відповідати загальному монохромному чи елегантному вигляду столу [29].

*Посуд та приладдя.*

Українські столи: важливу роль відіграє вибір посуду, часто керамічного, із національними українськими орнаментами або ручної роботи. Використання дерев'яних дощечок для подачі страв та ложок з дерева чи кераміки додає особливого шарму.

Європейські столи: в Європі популярним є використання високоякісного порцелянового або скляного посуду. Столові прибори часто бувають виготовлені з високоякісної сталі, а дизайн мінімалістичний та сучасний.

*Стиль подачі їжі.* Україна: традиційно страви подаються у великих кількостях, що дозволяє гостям самим обирати що та скільки їсти. Часто можна побачити багато маленьких закусок на столі, різноманітні салати та м'ясні страви.

Європа: подача їжі більш структурована, з чіткою послідовністю виходу страв (закуска, основна страва, десерт), і кожна страва часто подається індивідуально[12].

*Поведінка за столом.*

Українська гостинність включає багато тепла та щирості, де гостей часто заохочують пробувати все і більше.

Європейська етика більш формальна, з чіткими правилами про те, як користуватися столовими приборами та як вести бесіду за столом. Ці різниці в сервіруванні відбивають глибші культурні відмінності та підходи до їжі, гостинності та соціальних взаємодій.

Порівняння столового етикету між українцями та європейцями може розкрити цікаві культурні відмінності та схожість. Оскільки Європа складається з багатьох країн із великими культурними традиціями, ми обмежуємося загальними європейськими традиціями та зосередимо увагу на деяких ключових аспектах.

*Столовий етикет в закладах харчування*

Столовий етикет у ресторанах є важливим аспектом культурної ідентичності і відрізняється в залежності від регіону. Україна та Європа поділяють багато загальних традицій щодо поведінки в ресторанах, але існують і деякі відмінності:

*Замовлення страв.*

Україна: в Україні прийнято дозволити старшому за віком або статусом гостю вибрати місце і замовити першим. Офіціанти можуть запропонувати рекомендації, і зазвичай відвідувачі замовляють повноцінні страви, включно з закусками, основними стравами та десертами [60].

Європа: в Європі також існує повага до вищого за статусом гостя, але в країнах як Франція чи Італія може бути більша свобода вибору страв з меню без строгого дотримання порядку замовлення. Вибір страв може бути менш формальним, особливо в неформальних закладах.

*Правила поведінки за столом.*

Україна: за столом важливо виявляти ввічливість і турботу про інших гостей, ділитися загальними стравами. Вживання алкоголю супроводжується тостами.

Європа: в європейських ресторанах етикет може варіюватись. Наприклад, у Великобританії під час їжі прийнято тримати руки видимими, тоді як у Іспанії більш розслаблені норми поведінки за столом.

*Взаємодія з персоналом.*

Україна: очікується, що гості будуть ввічливими і стриманими у взаємодії з офіціантами. Наповнення склянки або принесення додаткових приладдя ‒ завдання персоналу.

Європа: у багатьох європейських країнах також цінується ввічливість, але можуть бути більш інформальні аспекти, як наприклад виклик офіціанта маханням руки в Італії чи Іспанії [56].

*Закінчення візиту.*

Україна: завершуючи візит, прийнято подякувати персоналу і залишити чайові від 5% до 10% від рахунку.

Європа: чайові також залишають, але розмір може варіюватись. Наприклад, у Франції чайові часто включені у рахунок, а в Німеччині прийнято залишати приблизно 10%.

Ці відмінності відображають культурні особливості кожної країни і її підходи до гастрономії та обслуговування.

*Сімейне застілля українців та європейців.*

Застільний етикет відрізняється в залежності від культурних традицій кожної країни, що робить його цікавою темою для порівняння між українцями та європейцями [32].

Ось декілька ключових аспектів, які можна розглянути:

*Роль гостинності.* Українці: гостинність є ключовою частиною української культури. Господарі часто пропонують гостям щедрі порції і наполягають на тому, щоб вони їли більше.

Європейці: у багатьох європейських культурах також цінується гостинність, але може бути менший акцент на наполяганні їсти більше. Наприклад, у Німеччині і Франції прийнято пропонувати їжу, але не наполягати, якщо гість відмовляється.

*Привітання та розміщення за столом.*

Українці: господар зазвичай вітає гостей і показує, де сідати. Є певна ієрархія в розсадці гостей, часто з урахуванням віку та статусу.

Європейці: етикет може залежати від країни. Наприклад, у Франції та Італії також існує ієрархічний порядок розсадки, зокрема за статусом та статтю [31].

*Початок трапези.*

Українці: трапеза зазвичай не починається, поки не буде подано перший тост, який часто оголошує господар. Це важливий ритуал.

Європейці: у багатьох країнах, як наприклад у Франції, трапезу може розпочати господар або старший гість, який запрошує всіх розпочати їсти.

*Манери за столом.*

Українці: важливо дотримуватись правил, таких як не кладіть лікті на стіл, користуйтесь приладами правильно та чекайте, поки всі будуть обслуговані перед початком їжі.

Європейці: правила схожі, але в деяких країнах є додаткові нюанси, наприклад, у Франції хліб кладуть прямо на стіл, а не на тарілку для хліба.

*Вживання алкоголю.*

Українці: з алкоголем часто подаються міцні напої, такі як горілка, із супроводом тостів. Тости є важливою частиною застілля.

Європейці: у багатьох європейських країнах також популярні тости, але тип напоїв може варіюватися: у Франції та Італії популярніше вино, у Шотландії – віскі.

*Спілкування за столом.*

Українці: за столом прийнято вести бесіду з усіма гостями; можуть бути довгі тости та вірші.

Європейці: хоча загальні теми розмов можуть відрізнятись, етикет ведення бесіди досить схожий. У деяких культурах, як в Італії чи Іспанії, бесіди можуть бути більш жвавими і гучними[23].

*Завершення трапези.*

Українці: закінчення їжі часто супроводжується подякою господарю за стіл. Гості не поспішають зі столу після їжі.

Європейці: закінчення трапези може бути позначено чаєм або кавою. Ввічливо подякувати господарям за їжу, але в деяких країнах гості можуть швидше розходитися.

Ці відмінності в етикеті відображають культурні особливості і норми поведінки, що формувались під впливом історії, релігії та соціальних умов кожної країни.

*Приготування до їжі.*

Україна: перед початком їжі часто кажуть "Смачного" як побажання смачно поїсти всім присутнім.

Європа: у багатьох європейських країнах також звичай висловлювати побажання перед їжею, такий як "Bon appétit" у Франції або "Buon appetito" в Італії.

*Використання столових приладів.*

Україна: прибори традиційно тримають у правильних руках – вилка в лівій, ніж у правій. Після закінчення їжі прилади кладуть на тарілку паралельно одному.

Європа: такі ж правила діяти в деяких європейських країнах. У деяких країнах, як у Великобританії, особливі правила використання етикетки ножа та вилки [42].

*Тости.*

Україна: тости є важливою частиною багатьох зустрічей, особливо під час святкувань. Господар або старша особа фактично виголошує перший тост.

Європа: тости також поширені, але звичаї можуть відрізнятися. Наприклад, у Франції важливо дивитися в очі під час цокання келихами.

*Взаємодія за столом.*

Україна: на важливих вечерях може бути більш формальна атмосфера. Однак загалом український стіл часто супроводжується жвавими розмовами і частинами тостами.

Європа: у деяких країнах, таких як Швеція або Німеччина, столовий етикет може бути досить строгим та формальним, особливо на офіційних заходах. В інших, як в Італії або Іспанії, атмосфера може бути більш вільною.

Завершення їжі.

Україна: зазвичай прийнято, що гості не встають зі столу до того, як встане господар або не закінчить своєї старшої особи.

Європа: подібне правило до участі в багатьох країнах Європи, проте в деяких культурах (наприклад, у Франції)

Культурні відмінності можуть бути більш або менш помітними залежно від регіону та особистих звичаїв людей, але знання цих особливостей може сприяти комфортному спілкуванню та взаєморозумінню в міжкультурному контексті [6].

*Діловий застільний етикет українців та європейців.*

Діловий застільний етикет є важливою складовою професійного спілкування, і він має свої особливості у різних культурах. Розглянемо деякі ключові відмінності між діловим застільним етикетом українців та європейців:

1. Організація застілля.

Українці: ділові застілля часто організовуються у формальній обстановці з попередньо визначеним меню. Важливість подій може вимагати дотримання строгої програми з промовами та тостами.

Європейці: європейські ділові обіди та вечері можуть бути менш формалізовані з більш вільною структурою. Наприклад, у скандинавських країнах і Нідерландах перевага віддається легким і невимушеним зустрічам [4].

2. Взаємодія з гостями.

Українці: український діловий етикет зазвичай включає строгіше дотримання ієрархії та ввічливості. Господар заходу активно взаємодіє з гостями, забезпечуючи, щоб усі відчували себе комфортно.

Європейці: європейський діловий етикет також цінує ввічливість, але може мати більш відкриту структуру спілкування, де допускаються більш вільні взаємини без суворого дотримання ієрархії, особливо у західноєвропейських країнах.

3. Тости та вживання алкоголю

Українці: тости відіграють важливу роль у діловому застіллі, і часто подається міцний алкоголь, як горілка. Тости можуть бути формальними і використовуватися для висловлення поваги або вдячності.

Європейці: у європейському контексті тости також є важливими, але алкоголь вживається помірно, з особливим акцентом на вино або пиво. У деяких країнах, як у Франції, тости менш формалізовані.

4. Закінчення застілля

Українці: закінчення ділового застілля часто має формальний характер з подяками та завершальними промовами.

Європейці: в Європі також прийнято завершувати застілля подяками, але вони можуть бути менш формальними, і зазвичай швидше переходять до завершення без додаткових церемоній [14].

Ці відмінності в діловому етикеті відображають культурні норми і стандарти, які можуть впливати на ведення бізнесу та професійні взаємини в різних країнах.

*Порівняльна характееристика видів бенкетних прийомів в Україні та Європі.*

В Україні та Європі існує багато спільних видів бенкетних прийомів, але також є деякі регіональні особливості, які відрізняють їхні заходи. Ось основні типи бенкетів, які можна зустріти в обох регіонах:

Спільні види бенкетів:

1. Шведський стіл (буфет) — популярний на великих заходах, де гостям надається можливість самостійно обирати їжу з різноманітних страв, розміщених на буфетних столах.

2. Сіт-даун вечеря — гості сидять за столами, а страви подаються офіціантами. Цей вид прийому може бути формальним з кількома стравами (багатокурсовий обід чи вечеря).

3. Коктейльний прийом — зазвичай менш формальний, з подачею легких закусок та напоїв, гості переміщаються і спілкуються в невимушеній обстановці.

4. Фуршет — схожий на коктейльний прийом, але зазвичай з більшим вибором їжі, яку також легко їсти стоячи.

5. Бенкетний обід — вечері або обіди, які часто проводяться під час конференцій або спеціальних заходів, з чітко визначеною програмою та часом [17].

*Особливості бенкетів в Україні та європейських країнах.* Україна: весілля та сімейні свята часто мають дуже багатий і обширний бенкет, з великою кількістю національних страв та обрядових моментів, наприклад, традиційні тости та пісні.Європа: бенкети можуть мати більш міжнародний характер з широким спектром кулінарних стилів, особливо в метрополіях, як Лондон або Париж, де культурна диверсифікація впливає на кулінарні вподобання.Ці типи бенкетів відображають культурні, соціальні та економічні аспекти їх регіонів, а також розкривають, як різні суспільства відзначають важливі події[18].

Порівняння видів бенкетних прийомів в Україні та Європі засноване на декількох аспектах, таких як стиль по дачі, кулінарні традиції, атмосфера та формальність заходів. Нижче подано основні відмінності та схожості.

1. Стиль подачі.

Україна: бенкетні прийоми часто організовують у формі "шведського столу" або традиційно подають страви на спільні столи, де гості можуть самостійно набирати їжу. Також популярна подача страв по порціях безпосередньо до столу.

Європа: у країнах Європи також популярний "шведський стіл", особливо в готельному бізнесі та на корпоративних заходах. В елітних заходах часто зустрічається подача кількох страв (багатокурсові обіди чи вечері).

2. Кулінарні традиції.

Україна: на бенкетах часто подають національні українські страви, такі як борщ, вареники, голубці, а також м'ясні та рибні страви. Значна увага приділяється домашнім рецептам і традиційним методам приготування.

Європа: кулінарні вибори можуть значно відрізнятися в залежності від країни. Французька, італійська, іспанська кухні відомі своїми регіональними особливостями та сезонними інгредієнтами [15].

3. Атмосфера.

Україна: бенкети можуть бути досить гучними і веселими, особливо на весіллях та родинних святах, з активною участю у танцях та іграх.

Європа: атмосфера може коливатися від розслабленої до високоформальної, залежно від заходу. В країнах Північної Європи заходи можуть бути більш стриманими, тоді як у Південній Європі вони часто більш гучні та емоційні.

4. Формальність заходів.

Україна: навіть у великих і формальних заходах часто зберігається домашня атмосфера, де гості відчувають себе як частина сім'ї.

Європа: формальність може варіюватися в залежності від культурного контексту. Наприклад, в Англії більш суворі правила етикету на офіційних заходах порівняно з менш формальними засадами в Іспанії чи Італії.

Це загальні спостереження, і реальні прийоми можуть значно відрізнятися від заходу до заходу, відображаючи особливості місцевої культури та особисті переваги організаторів [56].

**ВИСНОВКИ**

Висвітлено теоретичні та організаційні основи столового етикету.

Столовий етикет є інтегральною частиною культурного етикету у багатьох суспільствах, відображаючи історію, традиції, соціальні ієрархії та культурні цінності.

Історія столового етикету починається в античному світі, де розподіл їжі та манери за столом відображали соціальний статус та владу. У середньовічній Європі столовий етикет став більш регульованим, із запровадженням різноманітних приладів для їди та правил поведінки за столом. В ренесанс, особливо в Італії та Франції, манери за столом стали дзеркалом політичних амбіцій і культурних досягнень.

У сучасному світі столовий етикет продовжує еволюціонувати. Глобалізація та змішування культур призводять до нових форм столового етикету, де стираються традиційні кордони, а нові технології, як-от соціальні мережі, впливають на манери за столом.

Столовий етикет є більше, ніж просто набір правил; це відображення культурних ідентичностей, історичних змін та сучасних глобальних тенденцій. Вивчення столового етикету дозволяє глибше зрозуміти, як людські цінності та соціальні структури проявляються в повсякденному житті.

Схарактеризовано сучасні аспекти столового етикету на ринку вітчизняних та європейських послуг. Сучасний столовий етикет є досить глобалізованим, але все ще існують різноманітні культурні особливості в різних країнах, включаючи Україну. Столовий етикет в Україні та Європі відрізняється за деякими культурними особливостями, хоча є й багато спільного через спільні європейські корені та глобалізацію. В Україні важливу роль у столовому етикеті відіграє гостинність. Прийом гостей часто супроводжується традиційними українськими стравами, і господарі зазвичай пропонують перший тост. Гостям очікується відповісти своїми тостами. Традиційно страви подаються послідовно: від закусок до основних страв і закінчуючи десертами. Супи та салати часто є частиною будь-якої великої трапези. Важливо правильно користуватися столовими приладами, зокрема ножем і виделкою. Прилади кладуть на стіл у певному порядку, що відображає порядок подачі страв.

Натомість столовий етикет у країнах Європи може значно варіюватися. Наприклад, у Франції та Італії велика увага приділяється етикету подачі вина і порядку страв. В Скандинавських країнах популярні буфети, де гості самі обирають їжу. У багатьох Західноєвропейських країнах досі зберігають високу формальність прийому, особливо в ресторанах вищого класу. Включається розташування приладів, правильне використання скатертин і серветок. Попри традиції, в Європі також присутня тенденція до більшої касуальності, особливо в кафе та менш формальних закладах. Молодь часто відходить від строгих правил етикету.

Окрім відмінностей столового етикету України та країн Європи, є і спільні риси, які було виявлено після проведення SWOT-аналізу. Отже, сучасний столовий етикет у багатьох європейських країнах та Україні під впливом глобалізації стає більш уніфікованим, що призводить до змішування культурних практик. Є зростаюча увага до етичного споживання, включаючи використання місцевих продуктів, стійкість і зменшення відходів. Європейці і українці все більше зосереджуються на здоровому харчуванні, що впливає на вибір страв та способи їхнього приготування.

Ці аспекти відображають, як культурні, соціальні та економічні зміни впливають на столовий етикет в сучасному світі.

**ПЕРЕІК ПОСИЛАНЬ**

1. Андрушків Б. М. Туризм України: економічні та організаційні механізми розвитку: Монографія. Тернопіль: Терно-Граф, 2019. 976 с.
2. Артюх Л.В. Культура української їжі. Українська культура, № 4, Міністерство культури України, 2017. 93с.
3. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: навчальний посібник . Київ .: Центр учбової літератури, 2015. 280 с.
4. Брайченко О. І. Українське застілля. Харків: Віват, 2019.- 95с.
5. Байлік С. І. Організація готельного господарства: підручник. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
6. Безкоровайна Л.В., Криволапов Е.А., Люта Д.А. Методичні рекомендації до написання кваліфікаційних робіт для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра спеціальностей туризм і готельно-ресторанна справа. Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2022. 41 с.
7. Безкоровайна Л. В., Васильчук В. М. Маркетинг туризму : конспект лекцій для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра спеціальності «Туризм». Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2017. 77 с.
8. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.
9. Дахно І. І. Країни світу: Енциклопедичний словник. Київ.: МАПА, 2011. 602 с.
10. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно ресторанному господарстві: навч. посіб . Харків.: ХНАМГ, 2012. 283 с.
11. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. Національний стандарт України. Вид. офіц. [Чинний від 2004-07-01]. Київ : Держстандарт України, 2004. 32 с.
12. Завадинська О. Ю., Литвиненко Т. Є. Організація ресторанного
господарства за кордоном: навч. посіб. Київ , 2019. 203с
13. Клапчук М. В., Біян В. І., Брухлій Б. В. Інноваційні технології в
ресторанному господарстві. Карпатський край. 2019. No 1 (2). с. 92–99.
14. Клапчук В.М., Польова Л.В. Туризм і готельне господарство світу та України: історія та сучасний стан, тенденції і моніторинг. Навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. 408 с.
15. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету : навч. посібник . Київ. : Знання, 2007. 143 с.
16. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. Посібник. Суми : Університетська книга, 2002. 288 с.
17. Литвиненко Т.К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу . Київ : КНТЕУ, 2018. 215с
18. Лук’янов В. О., Мунін Г. Б. Організація готельно-ресторанного
обслуговування: навч. посіб. Київ : Кондор, 2020. 346 с.
19. Мазаракі А. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник. Київ : Центр навч. л-ри, 2011. 584 с.
20. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підручник. Київ.: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
21. Мальська М. П., Кізима В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 336 с.
22. Малюк Л. П., Варапаєв О. М., Ціолковська А. В. Сервісологія та сервісна діяльність: навч. посіб. Харків: ХДУХТ, 2019. 211с.
23. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному
бізнесі : навчальний посібник. Харків : ХДУХТ, 2016. 146 с.
24. Машир Н. П. Сучасний етикет та секрети гостинності. навч.
посібник. Чернівці, 2007. 223 с.
25. Машир, Н. П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності : навч.
посібник. Київ :Кондор, 2014. 392 с.
26. Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Київ.: Ліра К, 2010. 154с.
27. Міжнародний етикет та крос-культурна комунікація : конспект лекцій. Суми : Сумський державний університет, 2019. 392 с.
28. Мазуркевич І. О. Теоретичні аспекти культури обслуговування у закладах готельно-ресторанного господарства . Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. 2018. Вип. 6. С. 143–146.
29. Назаренко І. А., Никифоров Р. П., Лохман Р. В. Організація
ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2017. 165 с
30. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підруч.: для вищ. навч. закл. за ред. П’ятницької Н. О. 2-ге вид. перероб. та допов. Київ.: Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
31. Основи ресторанної справи: навчальний посібник. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020. 496 с
32. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу: Навчальний посібник. Тернопіль: Підручники і посібники, 2018. 268 с.
33. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних
туристів : навч. посібник . Харків : Світ книг, 2012. 288 с
34. Ростовський В. С., Шамян С. М. Барна справа. Підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 395 с
35. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. Київ: “Видавництво Ліра-К”, 2016. 280 с.
36. Пивоваренко О.І. «Їжа у повсякденному житті козацької старшини як природня необхідність та соціальна ідентифікація». Етнічна історія народів Європи, вип. 49, (Київ, 2016). 49 с.
37. Пономарьова І.К. «Специфічні риси в системі харчування греків Приазов’я». Народна творчість та етнологія, № 5 (2015), 28 с.
38. Поплавський М. М. Готельно-ресторанний сервіс: навч. посіб. Київ: Макрос, 2017. 240 с.
39. П’ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія . Київ : КНТЕУ, 2015. 465 с.
40. Писаревський І.М. Організація туризму: підручник. Харків.: ХНАМГ, 2013. 541 с.
41. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР. Відомості Верховної Ради України. 1995. № 31. Ст. 241. Із змінами, внесеними згідно із Законом № 222-VIII (222-19) від 02.03.2015 р., Відомості Верховної Ради України. 2015. № 23. ст. 158. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1282-15>
42. Правила роботи підприємств громадського харчування, затверджені наказом МЗЕЗ України URL: <https://tinyurl.com/3a4p3737>
43. Сало Я. М. Організація обслуговування на підприємствах харчування. Ресторанна справа: довідник офіціанта. Львів: Афіна, 2005.336с
44. Семикіна М. В. Розвиток підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу в контексті формування прогресивної корпоративної культури. Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету. Економічні науки. 2018. Вип. 33. С. 199–211.
45. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: навч. посібн. Київ: Альтерпрес, 2019. 448с.
46. Тележенко Л. М. Роль напоїв в організації сервісу готельних і ресторанних комплексів. Харчова наука і технологія. 2008. № 3. С. 7.
47. Тищук І. В. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі. Економічний форум. 2018. № 4. С. 320.
48. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування : посібник . 2-ге вид. Київ : Лібра, 2003. 416 с.
49. Законом № 222-VIII (222-19) від 02.03.2015 р., Відомості Верховної Ради України. 2015. № 23. ст. 158. URL: bit.ly/3MhziQN
50. Правила роботи підприємств громадського харчування, затверджені наказом МЗЕЗ України URL:  bit.ly/3M6mtIE
51. Сало Я. М. Організація обслуговування на підприємствах харчування. Ресторанна справа: довідник офіціанта. Львів: Афіна, 2005. 336с.
52. Семикіна М. В. Розвиток підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу в контексті формування прогресивної корпоративної культури. Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету. Економічні науки. 2018. Вип. 33. С. 199–211.
53. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: навч. посібн. Київ: Альтерпрес, 2019. 448с.
54. Тележенко Л. М. Роль напоїв в організації сервісу готельних і ресторанних комплексів. Харчова наука і технологія. 2008. № 3.  С. 7.
55. Тищук І. В. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі. Економічний форум. 2018. № 4.  С. 320.
56. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування : посібник . 2-ге вид. Київ : Лібра, 2003. 416 с.
57. Український мовленнєвий етикет. URL: bit.ly/433H0V7
58. Етикет та манери поведінки .URL:  bit.ly/45aZZPx
59. Іспанія URL: bit.ly/42K1WB3
60. Найцікавіші факти про Іспанію. URL: bit.ly/3MciWZr
61. Національні особливості Франції. URL: bit.ly/432nbxy
62. 100 фактів про Великобританію. URL: bit.ly/3Olfj6m
63. Інновації в ресторанному світі. URL: bit.ly/42JpsOv
64. Правила етикету за столом. URL:  bit.ly/41ItVzz