

Оцінювання процесів виробництва й обслуговування в ресторанному господарстві



Бенкет-фуршет

- При проведенні різних урочистих заходів організовується бенкет-фуршет.
- Назва **бенкет-фуршет** походить від французького "а-ля фуршет", що означає "на виделку". Основним столовим приладом під час їжі є виделка закусочна.
- **Бенкет-фуршет** організовують зазвичай у випадках, коли в порівняно обмежений час (1,0-1,5 год) необхідно прийняти велику кількість гостей (це може бути офіційний прийом, ювілей, сімейне торжество або інше святковий захід). Гостям надається вільний вибір місця в залі. Гості самі вибирають страви й напої, розставлені на столі, їдять і п'ють стоячи за фуршетним столом або біля нього.





○ Перевагами бенкету-фуршету є:

- можливість на невеликій площі залу обслужити значну кількість запрошених гостей;
- вільний вибір учасниками бенкету місць у залі;
- можливість підійти для бесіди до будь-якого гостя;
- запрошені можуть піти з бенкету в будь-який час, не чекаючи його закінчення;
- вартість бенкету в розрахунку на одного гостя значно нижче, ніж при організації бенкету за столом. На такому бенкеті один офіціант обслуговує 15-20 гостей.

При організації бенкет-фуршету використовують столи висотою 0,9-1 м, шириною 1,2-1,5 м. Довжина столу визначається з розрахунку: 1 м на 6-8 гостей при двосторонньому використанні столів.

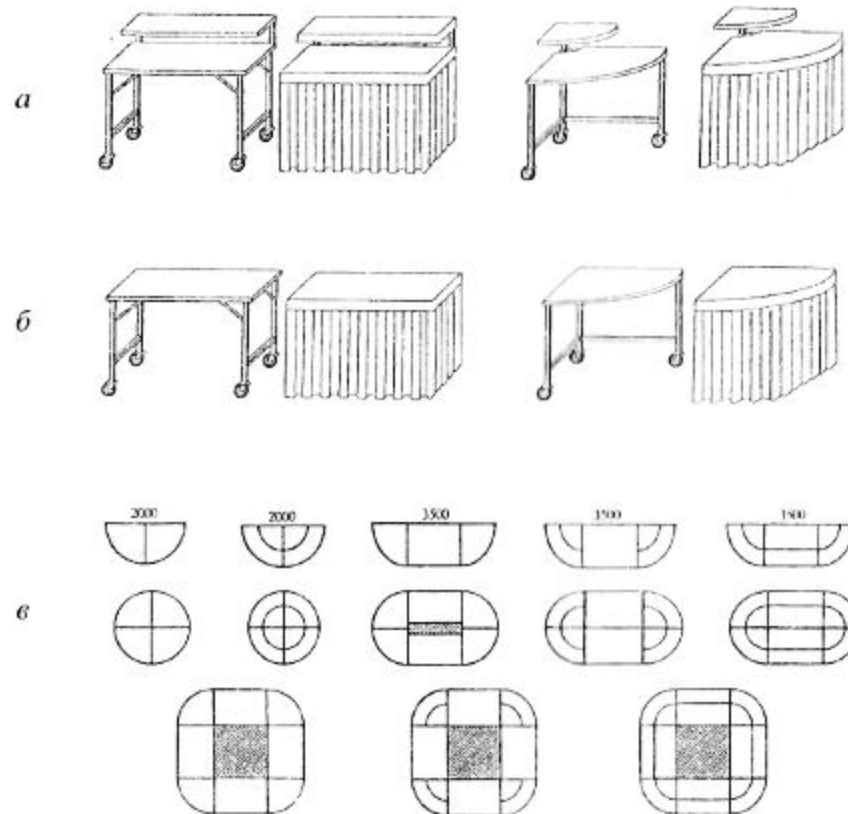


Рис. 2.5. Фуршетні столи:
а – з полицкою; б – без полицки;
в – варіанти компоновання фуршетних столів



- Процес надання послуги - це ціла низка організаційних дій виробника послуги, необхідних для задоволення потреб споживача, про які він не завжди має інформацію.
- Виходячи з цього, якість послуги "бенкет-фуршет" можна представити як сукупність таких частин:
внутрішня якість, яка непомітна споживачу і не може ним сприйматися як задоволення його потреб, однак без діяльності виробника послуги по її створенню будь-яка якість послуги в принципі неможлива, і *зовнішня* якість, яка помітна споживачу і сприймається ним як задоволення його вимог і потреб.

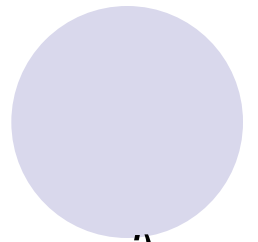
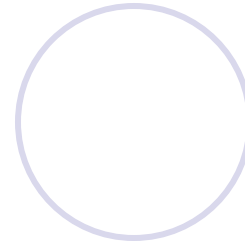
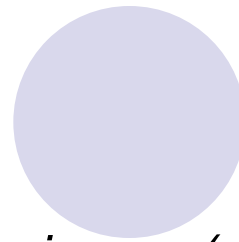
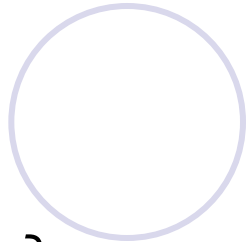
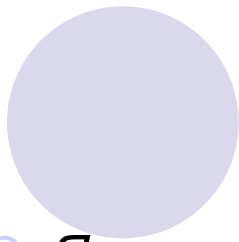
Пропонується використовувати ієрархічні структури для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

Обґрунтування вибору номенклатури властивостей при оцінюванні якості послуги "бенкет-фуршет" і складанні ієрархічної структури відбувається з урахуванням:

- приводу та умов проведення фуршету;
- вимог замовників;
- вимог до показників якості, що викладені в нормативній документації;
- задач управління якістю.

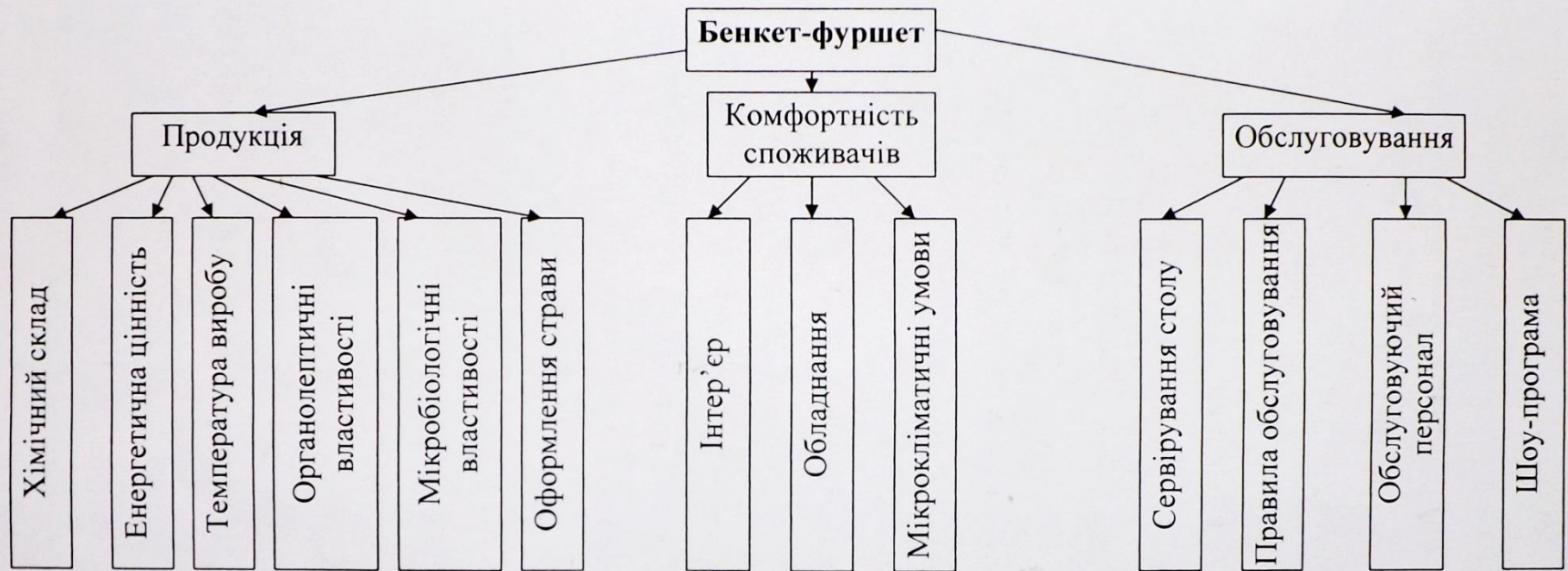


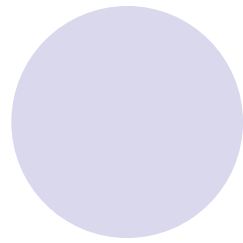
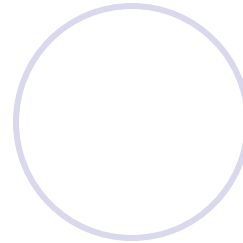
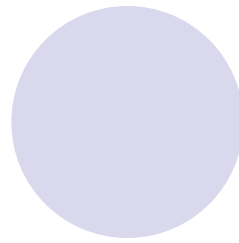
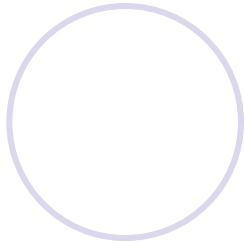
- *Позитивні особливості ієрархічних структур полягають у тому, що окремі її складові можуть розвиватися як ушир (по горизонталі), так і вглиб (по вертикалі), не порушуючи інші структурні частки. Все залежить від поставлених цілей управління якістю та уявлень дослідника про об'єкт.*



- Якщо задачею управління якістю (підвищення якості) є управління всіма складовими послуги “бенкет-фуршет”, то доцільно цю послугу представити як об'єднання, перш за все, таких складових:
 - якість продукції, що пропонується при обслуговуванні;
 - якість обслуговування - умов, в яких проходить взаємодія організації, що надає послугу, і споживача;
 - рівень комфортності споживача, тобто - те відчуття, що залишається у споживача після отриманої послуги (якість наданої послуги).

Ієрархічна структура показників якості послуги “бенкет-фуршет”





ПРОДУКЦІЯ

Хімічний склад

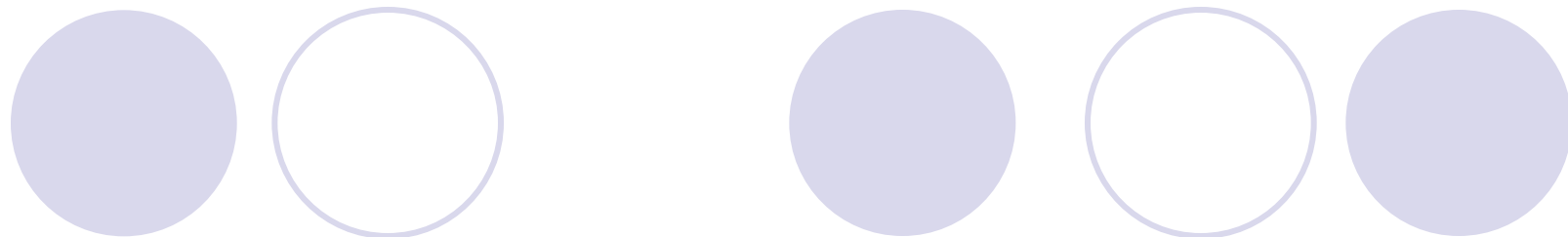
Енергетична
цінність

Температура
виробу

Оформлення
страви

Органолептичні
властивості

Мікробіологічні
властивості



ОБСЛУГОВУВАННЯ

Сервірування
столу

Обслуговуючий
персонал

Правила
обслуговування

Шоу-програма



КОМФОРТНІСТЬ СПОЖИВАЧІВ

Інтер'єр

Обладнання

Мікрокліматичні умови

Ієрархічна структура показників якості комфортності споживачів на бенкеті-фуршет





ІНТЕР'ЄР

Планувально-технологічне рішення приміщень

Відповідність стилю

Композиційність кольорів

Освітлення

Декоративне оформлення



ОБЛАДНАННЯ

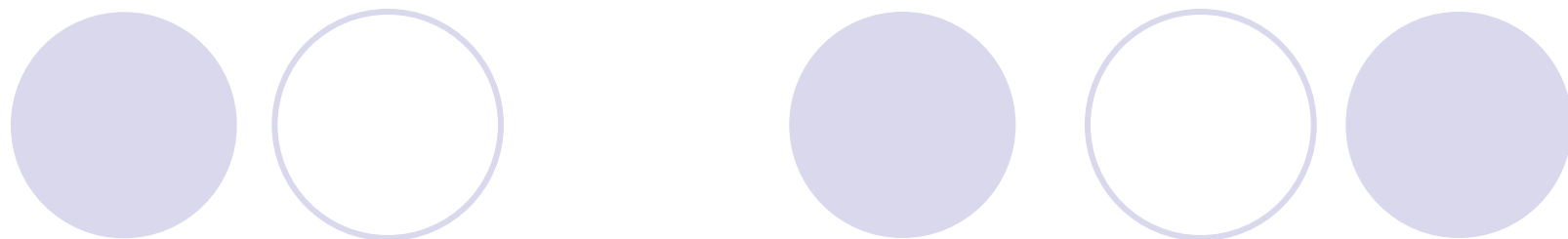
Висота столу

Ширина столу

Відстань між столами

Довжина столу на одного
учасника бенкету

Довжина столу загальна



МІКРОКЛІМАТИЧНІ УМОВИ

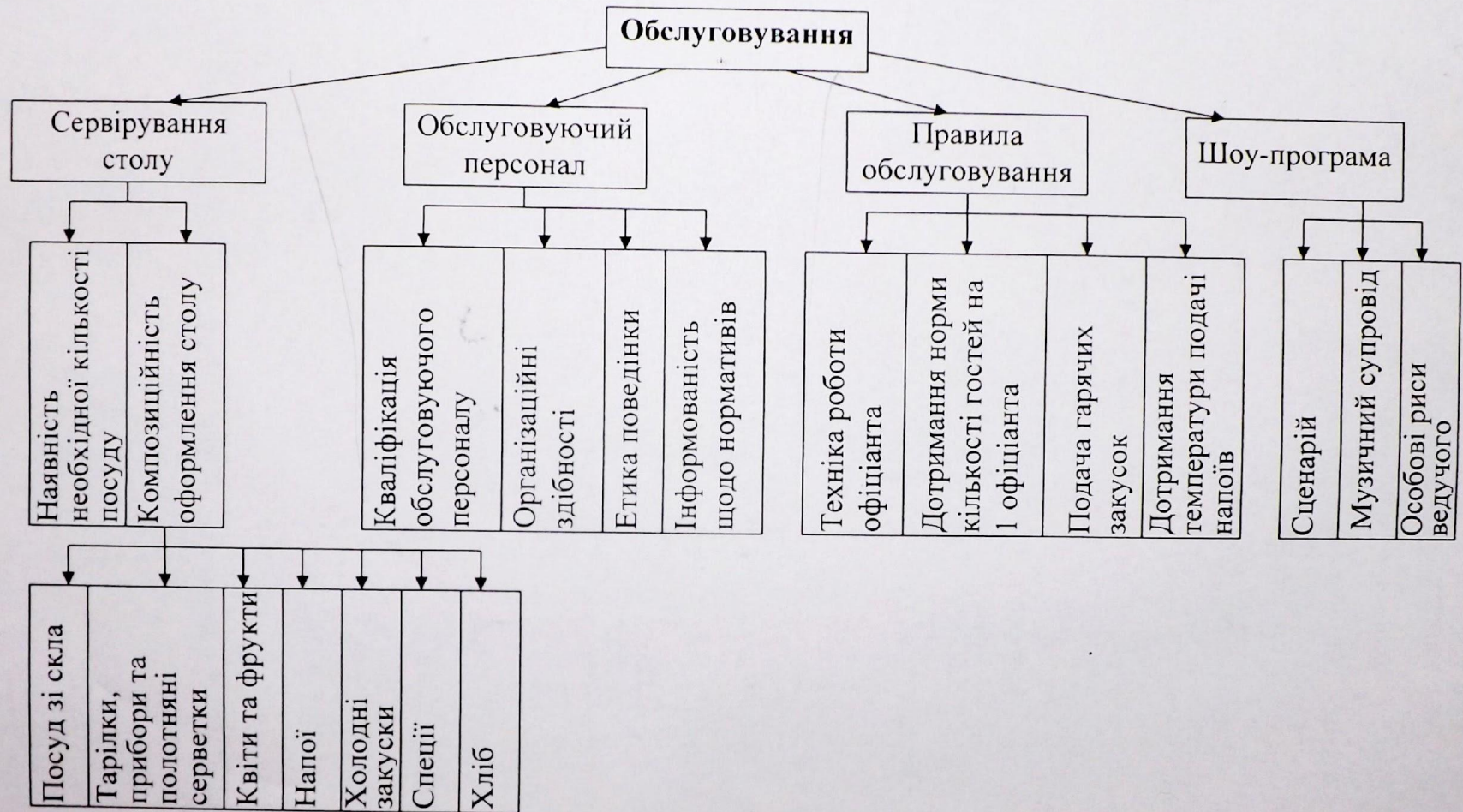
Температура
повітря

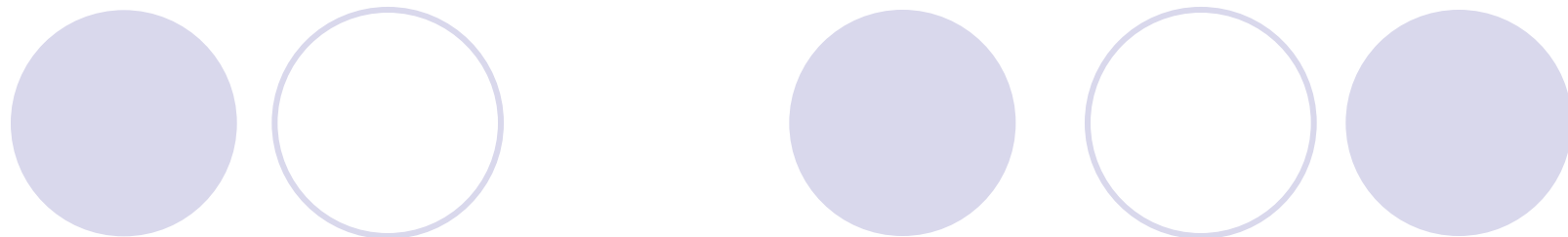
Швидкість руху
повітря

Освітленість

Вологість повітря

Ієрархічна структура показників якості обслуговування бенкету-фуршет





СЕРВІРУВАННЯ СТОЛУ

Наявність необхідної
кількості посуду

Композиційність оформлення
столу

Посуд
зі скла

Тарілки,
прибори
та полотняні
серветки

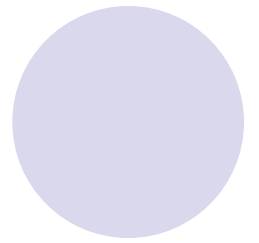
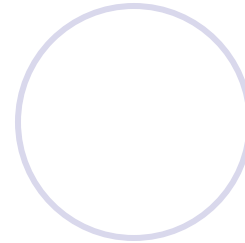
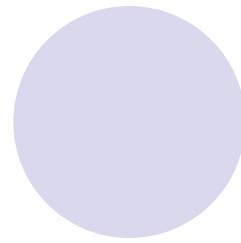
Напої

Квіти,
фрукти

Хліб

Холодні
закуси

Спеції



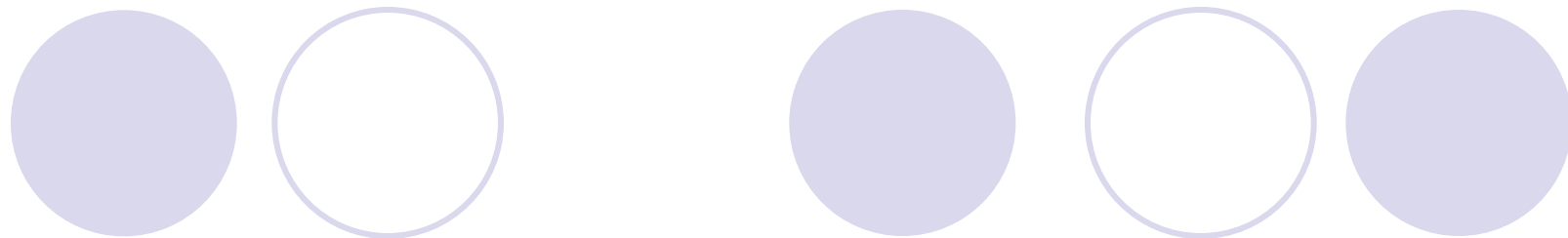
ОБСЛУГОВУЮЧИЙ ПЕРСОНАЛ

Кваліфікація

Організаційні
здібності

Етика поведінки

Інформованість щодо
нормативів



ПРАВИЛА ОБСЛУГОВУВАННЯ

Техніка роботи
офіціанта

Подача гарячих
закусок

Дотримання норм
кількості гостей
на 1го офіціанта

Дотримання температури
подачі напоїв



ШОУ-ПРОГРАМА

Сценарій

Музичний супровід

Особові риси ведучого



- *Використання ієрархічної структури надасть допомогу в організації та управлінні закладом ресторанного господарства, а також спростить задачу в управлінні якістю.*