


# Новые методы и формы обслуживания



Существуют разные способы обслуживания клиентов в заведениях общественного питания. Виды обслуживания в ресторане зависят от соблюдения следующего важного принципа:

Разным клиентам-разное обслуживание.

## Виды обслуживания в ресторане:

### ► Обслуживание-буфет

Обслуживание – буфет предусматривает выкладку блюд на разных столиках, так называемых «островах». Посетители ресторана могут самостоятельно брать себе пищу. Но чаще всего официанты при таком виде обслуживания сами раздают гостям первые блюда, блюда из рыбы и мяса.





## ► Самообслуживание

Часто самообслуживание или шведский стол неправильно называют «буфетом». Но между этими видами обслуживания на самом деле существует большая разница. Традиционное самообслуживание предусматривает нахождение в зале единственного прилавка, на котором в определенном порядке выставляются закуски, первые блюда, блюда из мяса и рыбы, салаты, порезанные овощи, десерты и сыры. Проходя мимо прилавка, посетитель самостоятельно выбирает блюда на свой вкус. Накладывать еду в тарелки может как официант, так и сам гость ресторана.

Самообслуживание имеет следующие преимущества:

- Быстрота.
- Наглядность – посетитель всегда может видеть блюда, перед тем, как его выбрать.



## ► Обслуживание в ресторане по-американски

Обслуживание по-американски является самым популярным и распространенным в мире видом обслуживания в ресторане. Его преимущества: Практичность. Низкие расходы. Удобство. Не требует специального обучения обслуживающего персонала. При американском виде обслуживания всю еду раскладывают по тарелкам сразу на кухне. Все клиенты получают уже готовые блюда. Главная задача официанта – красиво их подать.





► Обслуживание в ресторане по-английски

Обслуживание по-английски часто называют семейным стилем обслуживания в ресторане (family style). Для всех гостей, сидящих за одним столиком, еду подают на одном большом блюде. А официант по-очереди наполняет тарелки для каждого гостя.



► Обслуживание в ресторане по-русски

Официант приносит на каждый столик блюдо на несколько порций, а клиенты самостоятельно накладывают пищу себе на тарелки.





## ■ Обслуживание в ресторане по-французски

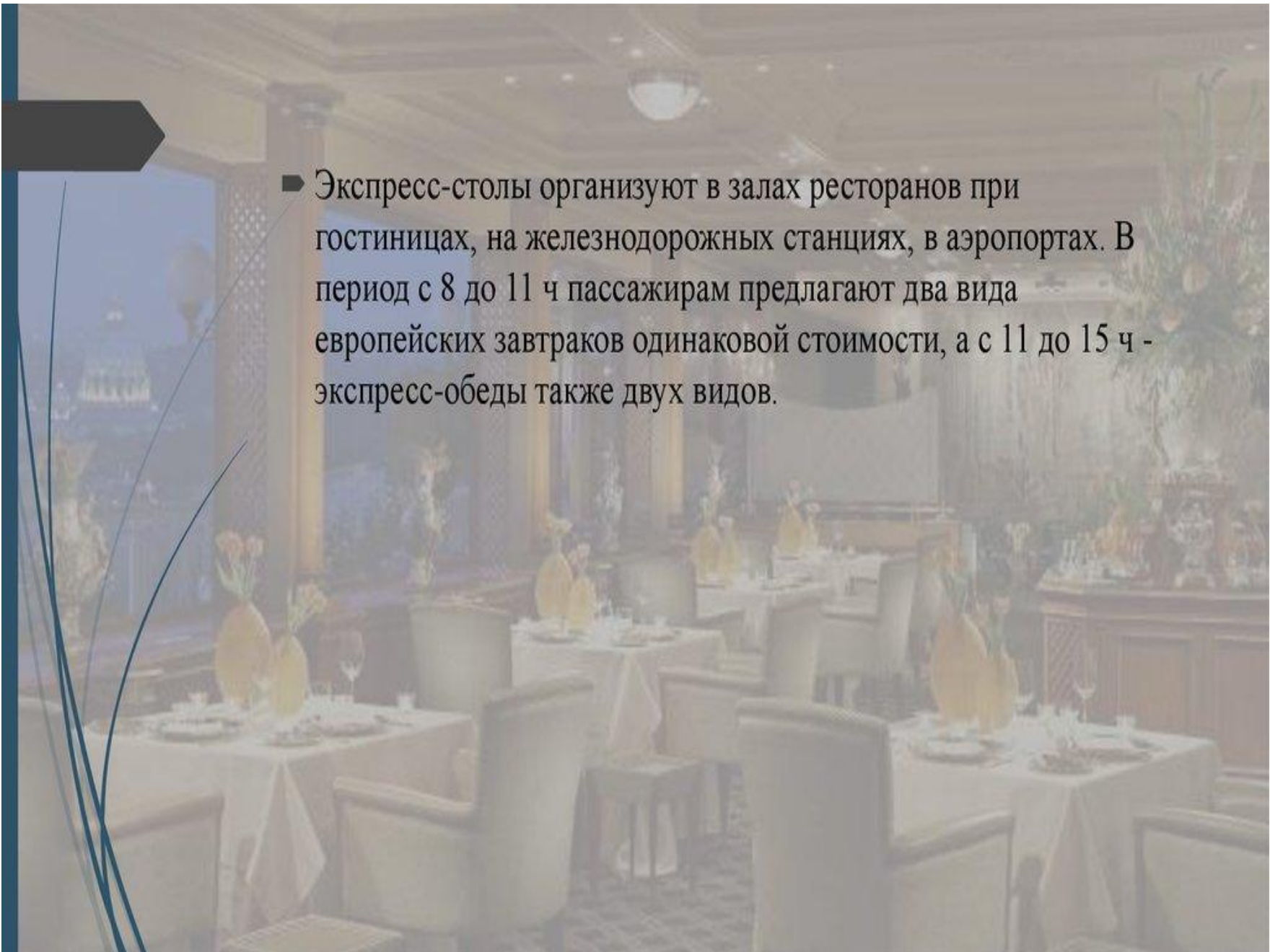
Обслуживание по-французски считается самым дорогим и самым сложным видом обслуживания. Оно требует специально подготовленного персонала и из-за своей сложности мало распространено. Приготовление пищи при таком способе обслуживания заканчивается на специальном столике, который называется *gueridon*. На этом же столике определяются порции. Заправку соусами осуществляют на тележке. Перед подачей блюда на стол, официант предлагает «лидеру стола» – одному из присутствующих за столиком клиенту – попробовать или продегустировать блюдо.

Обслуживание в ресторане по-французски

до сих пор используют в очень старых, престижных ресторанах и гостиницах, где завершение приготовления каждого блюда происходит на глазах у клиентов.





- 
- ▶ Экспресс-столы организуют в залах ресторанов при гостиницах, на железнодорожных станциях, в аэропортах. В период с 8 до 11 ч пассажирам предлагают два вида европейских завтраков одинаковой стоимости, а с 11 до 15 ч - экспресс-обеда также двух видов.

- Зал-экспресс предназначен для быстрого обслуживания потребителей в тех ресторанах, где не используется шведский стол. Основой этой формы обслуживания является фуршетный стол, установленный вдоль стены на расстоянии 1,5 м от нее. На стол, накрытый скатертью-юбкой, выставляют холодные закуски (различные салаты, рыбные, мясные холодные блюда, сыры, масло сливочное, кисломолочные продукты в индивидуальной упаковке), а также соки, прохладительные напитки, хлеб и хлебобулочные изделия. Рядом с холодными закусками, хлебом – приборы для раскладки: ложки и вилки столовые, щипцы для хлеба.





- Бизнес-ланч – деловой обед в ресторане, который предусматривает быстрое обслуживание потребителей в определенное время (с 12 до 16 ч) по более низким ценам по сравнению с меню а ля карт. Бизнес-ланчи проводятся ежедневно, кроме субботы и воскресенья. В меню бизнес-ланча включаются блюда несложного приготовления. Стоимость бизнес-ланча в ресторане заранее определена, в нее входит также кофе или чай.





► Воскресный бранч. Рестораны в субботние, воскресные и праздничные дни организуют обеды, на которые приходят семьями, с друзьями.

Обслуживание осуществляется по типу шведского стола с широким ассортиментом холодных блюд и закусок, супов, вторых

горячих блюд, приготовленных в горшочках, запеченных на сковороде, на решетке гриля, прохладительных напитков. Сладкие блюда, горячие напитки и мучные кондитерские изделия гостям предлагают отдельно на чайном и десертном шведских столах. Если в эти дни в ресторане проводится дегустация вин, то в стоимость бранча обязательно включается бокал вина или шампанского.





- Презентации устраиваются по самым разнообразным поводам: открытие выставки, университета, колледжа, основание фирмы или банка, дегустация вин и т.д. Презентация — это повод для приглашения спонсоров, предпринимателей, банкиров, представителей различных фирм для установления новых деловых контактов. Список лиц, приглашенных на презентацию, определяется заранее и им рассылают приглашения.




- Кофе-брейк (или кофе-пауза) организуют на предприятиях общественного питания для быстрого обслуживания участников совещаний, конференций, деловых переговоров. Прямоугольные или круглые столы накрывают цветными скатертями-юбками, как на фуршете. Гости едят и пьют стоя. В меню кофе-брейка включают пирожные, пирожки, сладкие и соленые печенья, сдобные булочки, канапе с сыром и со свежими фруктами, лимон, сливки, кофе. Из прохладительных напитков - минеральную воду, соки.





► Счастливый час (Happy hour) - это вид обслуживания, организуемый в ресторане по пятницам с 17 до 19 ч по меню а ля карт со скидкой на напитки до 50 %.





Владельцы ресторанов прибегают к разным маркетинговым ходам, чтобы привлечь как можно больше потенциальных посетителей. Некоторые идеи кажутся странными и даже отталкивающими, но всегда на каждый товар найдется свой покупатель.



Сенсорный стол или touch стол – это мультитач устройство с сенсорной поверхностью. Его основное назначение – применение в заведениях общественного питания (кафе и ресторанах) для автоматизации процессов заказа и для того, чтобы чем-то занять клиента в период ожидания заказанных блюд и напитков.

Рестораторам известно, что большинство проблем и конфликтов в ресторанах исходит от официантов: клиентам часто приходится их ждать, для того, чтобы сделать заказ, получить счет или меню. Сенсорные столы в кафе и ресторанах решают эту проблему.



На сенсорной панели можно увидеть, как будет выглядеть блюдо – изображение проецируется прямо на тарелку. Одним щелчком каждое блюдо может быть добавлено в список – а затем, когда клиент определился со своим выбором, электронный список отправляется на кухню. Пока гости ждут, у них есть целый набор возможностей. Например, они могут открыть на столе окно с видео и наблюдать в прямом эфире, как повара готовят их заказ на кухне. Гости могут также развлечь себя, изменяя вид, цвет и рисунок скатерти, выбирая из различных вариантов.





И, конечно, подробно изучить весь ассортимент блюд, предлагаемых заведением.

Преимущество сенсорной панели в том, что на маленькой площади можно представить широкий ассортимент напитков и блюд, предоставив клиенту возможность их выбора и сравнения, например, по калорийности.





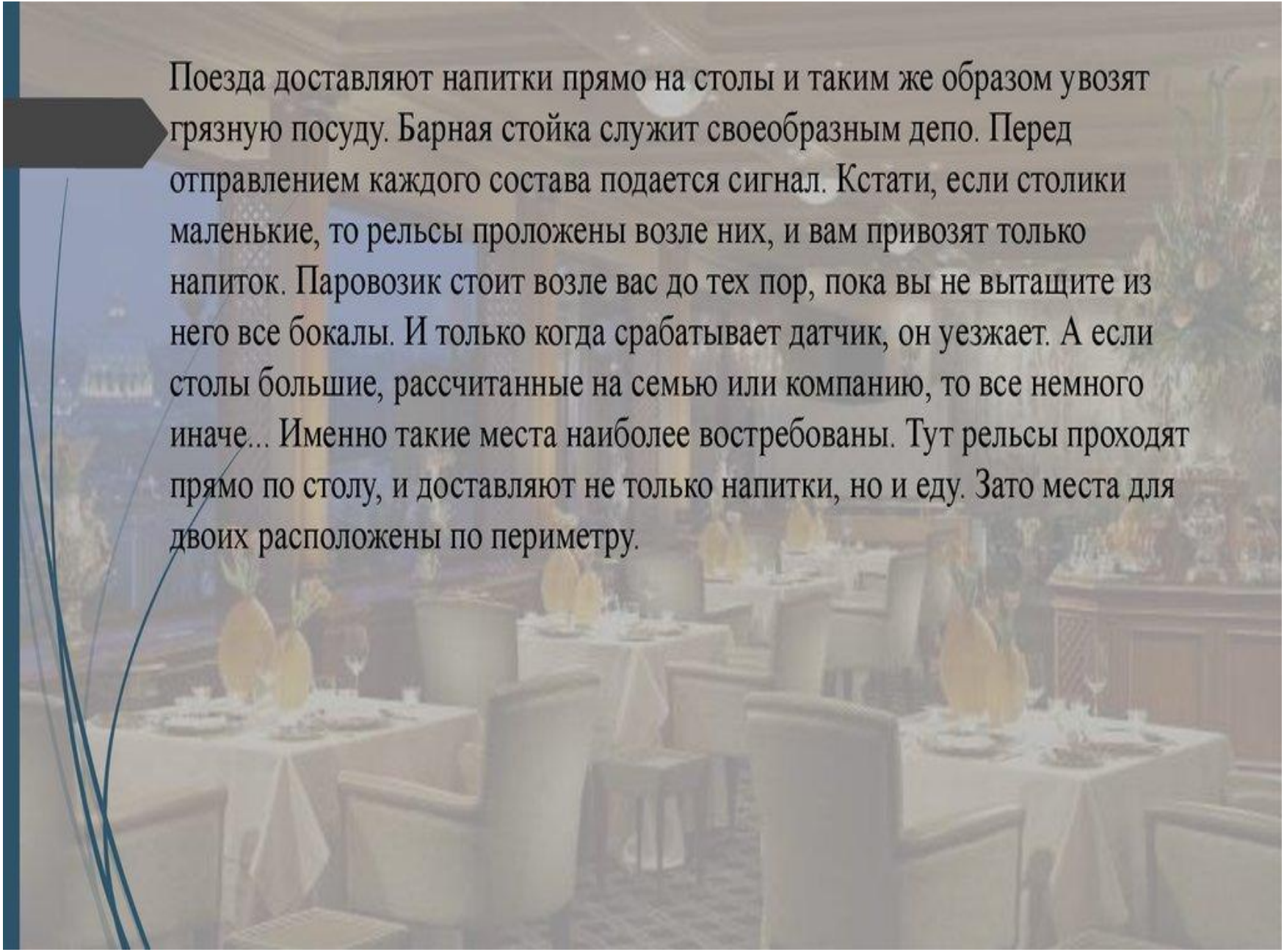
Также существует механическое обслуживание на предприятиях питания

К примеру, паровозик развозит напитки.

По всему просторному залу ресторана проложены миниатюрные рельсы. По ним курсируют поезда. Каждый из них имеет название, написанное на борту. Ресторан имеет пульт управления поездами, который посетители не видят. Миниатюрные составы имеют главные точки назначения- это кухня и столики посетителей.







Поезда доставляют напитки прямо на столы и таким же образом увозят грязную посуду. Барная стойка служит своеобразным депо. Перед отправлением каждого состава подается сигнал. Кстати, если столики маленькие, то рельсы проложены возле них, и вам привозят только напиток. Паровозик стоит возле вас до тех пор, пока вы не вытащите из него все бокалы. И только когда срабатывает датчик, он уезжает. А если столы большие, рассчитанные на семью или компанию, то все немного иначе... Именно такие места наиболее востребованы. Тут рельсы проходят прямо по столу, и доставляют не только напитки, но и еду. Зато места для двоих расположены по периметру.