

Прогрессивные технологии обслуживания.
Методы и формы обслуживания на
предприятиях общественного питания.

К прогрессивным технологиям обслуживания в ресторанном бизнесе относится организация выездного обслуживания по системе **кейтеринг**.

Термин «кейтеринг» обозначает действия работника или предприятия, поставляющего продукты питания, напитки, посуду и все необходимое для организации приема, банкета вне ресторана или обслуживания спортивных игр и других крупных зрелищных мероприятий.



ВИДЫ КЕЙТЕРИНГА

Кейтеринг в помещении имеет много общего с ресторанным обслуживанием. Заказчику сервисных услуг (фирме) предлагают оборудованные помещения для проведения различных мероприятий. Помимо организации стола исполнителям предлагается соответствующим образом оборудованное помещение, которое может быть использовано для проведения различных мероприятий. Обычно залы рассчитаны на прием большого количества гостей. Для такого вида кейтеринга используют банкетные залы. Главное преимущество — все необходимое оборудование размещено в здании, где проходят приемы. Здесь есть в наличии кухня для подготовки и приготовления блюд, холодильное помещение для хранения продуктов, а также место и оборудование для санитарной обработки. Другое преимущество — наличие помещений для хранения напитков, посуды и столовых приборов, скатертей и элементов оформления. Возможность использования инвентаря компании позволяет сэкономить время для подготовки мероприятия, связанное с доставкой, установкой и настройкой необходимого оборудования.



Кейтеринг вне ресторана наиболее популярен в индустрии питания. Он предусматривает обслуживание на территории заказчика в соответствии с его требованиями. Характерным примером является деятельность ресторанов выездного обслуживания по организации приемов, банкетов в здании фирмы, на загородной даче, в квартире и т. д. При организации банкета или презентации вне ресторана с заказчиком согласовывают:

- характер банкета, количество и состав участников;
- время начала банкета и его продолжительность;
- меню и карту вин;
- состав помещений и схему расстановки столов.

Преимущество кейтеринга вне ресторана состоит в том, что многие издержки (аренда помещений, накладные расходы, оплата коммунальных услуг, налоги) могут быть значительно ниже, чем для кейтеринга в помещении.

Недостаток — высокие расходы на транспортные средства и специальное оборудование для хранения и доставки приготовленных блюд, кулинарных и кондитерских изделий, напитков.

Социальный кейтеринг — предоставление услуг по приготовлению блюд для проведения общественного мероприятия. Основное отличие этого вида кейтеринга заключается в том, что процесс приготовления блюд происходит на территории и оборудовании заказчика и под его контролем. Услугами социального кейтеринга пользуются при организации семейных торжеств с небольшим количеством приглашенных (от 10 до 50 человек).

Таким образом, преимущество социального кейтеринга — небольшие накладные расходы и отсутствие расходов на оборудование. Предприятие общественного питания может предоставить заказчику согласно договору лишь отдельные предметы для сервировки стола и аксессуары для придания элегантности столу.



Разъездной кейтеринг — доставка полуфабрикатов на строительные и съемочные площадки, в офисы, где требуется обеспечить питанием группы людей. Для приготовления пищи из полуфабрикатов на территории заказчика предприятию общественного питания — исполнителю услуги требуется специализированное передвижное оборудование. Поэтому этот вид кейтеринга связан со значительными финансовыми затратами.



Розничная продажа готовой кулинарной продукции является разновидностью кейтеринга.

Это торговля продуктами питания (бутербродами, выпечными изделиями, покрытыми прозрачной пленкой или целлофаном), а также прохладительными напитками во время проведения спортивных соревнований, фестивалей, карнавалов и других общественных мероприятий с большим количеством участников.



VIP-кейтеринг предусматривает выездное ресторанное обслуживание с привлечением высококвалифицированных поваров и официантов. В помещении заказчика и под его наблюдением осуществляется полный цикл обработки продуктов и приготовления блюд. Данные лица могут сопровождать заказчика в длительных турне.



Методы и формы обслуживания на предприятиях общественного питания.

Методы обслуживания потребителей – это способ реализации потребителям продукции ресторанного хозяйства.

Различают два метода обслуживания:

1. Официантами, барменами, буфетчиками
2. Самообслуживание

Формы обслуживания потребителей - это организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей.

Метод самообслуживание организуют:

- по принципу «свободный поток потребителей» — в ресторане быстрого обслуживания «фаст-фуд»

- по форме «кофе-пауза» (кофе-брейк) в период проведения съездов, конференций, симпозиумов, в том числе в ресторане, кафе при гостиницах, бизнес-центрах;

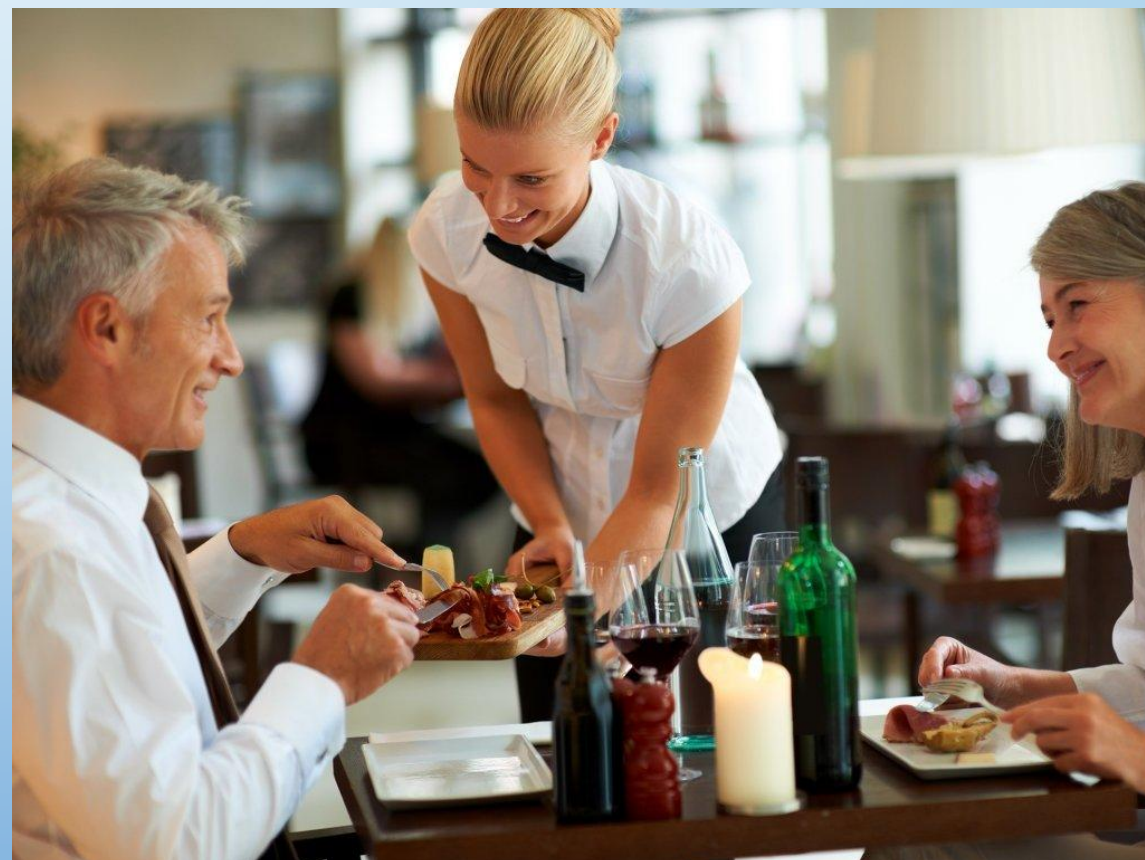
- по форме «шведский стол (буфет)» в ресторанах и кафе при гостиницах.



Полное обслуживание официантами осуществляют по карте меню со свободным выбором блюд, по сокращенному меню со свободным выбором блюд или по комплексному (фиксированному) меню при проведении банкета (приема) за столом, банкета—чая.

Частичное обслуживание официантами осуществляют при проведении:

- банкета за столом, банкета «Фуршет». банкета «Коктейль»
- при организации обслуживания по типу «шведский стол [буфет]», включая бранч.



ФОРМЫ РАСЧЕТА

По способу расчета с потребителями различают самообслуживание с предварительным, последующим, непосредственным расчетом, оплатой после приема пищи (система саморасчета).

При самообслуживании с предварительным расчетом потребители, ознакомившись с ассортиментом блюд в меню, приобретают чеки или талоны в кассе, а затем по этим чекам или талонам получают выбранные блюда на раздаче. Недостатком этой формы обслуживания является низкая пропускная способность раздачи в связи с тем, что повара, осуществляющие порционирование блюд, должны просматривать и сортировать чеки или талоны на блюда. Значительное ускорение при применении этой формы обслуживания достигается за счет отпуска комплексных обедов по заранее приобретенным абонеентам или чекам.

Самообслуживание с последующим расчетом может быть с расчетом в конце раздаточной линии. При этом потребители выбирают блюда на раздаче, в конце которой оплачивают их стоимость. Преимуществами этой формы обслуживания являются возможность выбора блюд потребителями, освобождение повара, осуществляющего порционирование блюд, от разбора чеков, благодаря чему основное внимание они уделяют отпуску блюд, а также ускорению обслуживания потребителей.

По способу расчета метод обслуживания официантами делится на две формы: с предварительным и последующим расчетом.

Обслуживание официантами с предварительным расчетом имеет две разновидности:

- приобретение абонементов, талонов на скомплектованные обеды (завтраки, ужины);
- счета на обслуживание оплачиваются предварительно.

Меню текущего дня вывешивается в вестибюльной части предприятия, там же находится и касса. Потребители знакомятся с меню, приобретают чеки на питание и проходят в торговый зал. По предоставлении чеков официанту начинается процесс обслуживания.

При обслуживании официантами с последующим расчетом стоимость поданных блюд и напитков оплачивается в конце обслуживания.

Расчет с потребителями может быть непосредственным и безналичным. Безналичный расчет применяют в основном при обслуживании групп иностранных туристов, спортсменов, участников семинаров, конференций, корпоративных вечеров и т.д. К безналичному расчету относится также обслуживание посетителей по кредитным карточкам.

