

Тема: 3.5 ПРОГРЕСИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ

План:

1. *Загальна характеристика прогресивних технологій обслуговування.*
2. *Створення ресторанів по типу Free Floor - нового формату фаст - Фуду; відкриття фуд-кортів.*

1. Загальна характеристика прогресивних технологій обслуговування

Основними напрямками розвитку сучасних технологій обслуговування в ресторанах, барах та кафе є:

- створення ресторанів по типу Free Floor - нового формату фаст - Фуду;
- відкриття фуд-кортів;
- створення концептуальних підприємств ресторанного господарства;
- створення ресторанів з японською кухнею;
- розширення мережі віртуальних ресторанів, що забезпечують замовлення по мережі Інтернет і доставку його споживачеві;
- приготування страв у присутності відвідувачів;
- організація обслуговування за системою кейтерінг;
- впровадження мерчандайзингу (збуту продукції та послуг).

2. Створення ресторанів по типу Free Floor - нового формату фаст - Фуду; відкриття фуд-кортів.

Free Floow. Сьогодні вітчизняний ринок ресторанного харчування поповнився новим форматом - ресторан типу фрі-фло. У фрі-фло (в перекладі - "вільний потік" або "вільний рух") для українців багато незвичайного. Це заклад нового типу як за формою обслуговування, так і за технологією приготування їжі. Фрі-фло - своєрідний гібрид ресторану, фаст-фуду і "шведського столу". Від першого фрі-фло запозичив комфортність та акцент на інтер'єр, від другого - швидке обслуговування. Як і у форматі "шведський стіл", у фрі-фло клієнту також пропонується свобода вибору і безпосередній доступ до товару.

Фаст-фуд, на відміну від уже звичного фрі-фло, має деякі особливості. Наприклад, елементи театральності і шоу під час приготування їжі посеред залу прямо на очах у відвідувача. У фрі-фло нарівні з традиційними виробничими цехами і овочевим, м'ясним, кондитерським, холодним - передбачена так звана відкрита кухня, де, власне, і відбувається шоу -приготування їжі. Зазвичай на загальний огляд виноситься тільки те, що дійсно радує око, і як смажаться овочі у власному соку, ліпляться вареники, відбивається м'ясо, гріються кури. При цьому всі буденні справи кухарі виконують ледве не з елементами циркових трюків.

Маркетингові дослідження підтверджують, що 90% людей постійно вживають звичні за смаком страви, не вдаючись до експериментів. Від цього і

відштовхується фрі-фло в організації меню: у постійному асортименті і домашні котлети, м'ясо, борщ зі знайомим з дитинства смаком. Однак на відміну від фаст-фудів, де, як правило, розігрівають напівфабрикати або заздалегідь приготовлені страви, тут представлена кухня повного циклу, тобто все готується на місці. У традиційному фрі-фло відсутній принцип роздачі, що змушує людину вистояти чергу і пройти всю асортиментну лінію. Тут черг не повинно бути. Тому ресторани фрі-фло мають значно більшу площу, ніж фаст-фуди.

При плануванні фрі-фло дуже важлива організація касових рішень. Кожну касу ставлять буквально на кілька груп товарів, щоб вона була завжди під рукою. Головне завдання організації простору - виразні вивіски і ергономічно розставлені острови-столи (food-station).

Як показує світовий досвід, ресторани "вільного руху" можуть успішно функціонувати не тільки в центрі міста, а й поблизу офісних центрів, великих торгових центрів тощо. Не обійтися тут і без відповідної бренд-реклами.

Крім головних фішок формату, таких як приготування в залі і більш демократичне ставлення до відвідувачів, фрі-фло відрізняється доступними цінами.

Фуд-корт. Класичний фуд-корт - це декілька невеликих підприємств харчування, об'єднаних одним великим загальним залом. При такому форматі роботи виникає жорстка конкуренція. Підприємства знаходяться на одному торговельному майданчику в безпосередній близькості один від одного. Відбувається активна боротьба за відвідувача. Відвідувача ж приваблює те підприємство, де менша черга, прийнятні ціни, ширший асортимент, цікаве оформлення.

Підприємства ресторанного господарства, представлені у фуд-кортах, здебільшого мають мережну структуру. Переваги тут очевидні. Це зниження витрат у перерахунку на одне підприємство, збільшення кількості повторних відвідувань, підвищення рівня прибутковості, стійкості на ринку і конкурентоспроможності.

Через обмежену площу підприємства, що входять до складу фуд-корта, пропонують обмежений асортимент страв швидкого приготування із якісних напівфабрикатів. Висока конкуренція - демократичні ціни. Важливим тут є суворий облік руху продуктів і страв, відслідкування найбільш ходових і незатребуваних товарів, жорсткий контроль діяльності персоналу.

Умовно підприємства фуд-корт можна поділити на вуличні і стаціонарні.

Вуличні підприємства включають кіоски, павільйони, автофургони, а також пересувні прилавки і візки. Кожне підприємство має свою специфіку, часто це одне найменування або один вид продукції: хот-доги, чебуреки, сендвічі, бургери, запечена картопля, млинці, шаурма, пиріжки, слойки, кури, пончики.

Самостійним сегментом цього ринку є "**весела їжа**" (**fun food**). Це попкорн - від солоного до солодкого і карамелізованого, цукрова вата, чіпси.

Переваги вуличного фуд-корта. Основною перевагою вуличного харчування є його доступність і наближеність до великих потоків людей. Точки розміщуються в найбільш зручних місцях міста: на перетині транспортних і пішохідних потоків, поблизу входу у метро... Бажаючих перекусити не доведеться витратити час на пошуки. У 40% випадків купівля в кіосках

вуличного харчування відбувається поряд з місцем роботи чи навчання, а в 38% - по дорозі до них.

Street-food (вуличне харчування) - найкраще рішення для вгамування голоду в обідній час. Пообідати або просто перекусити в точках вуличної торгівлі можуть всі категорії населення. Це оптимальне рішення для молодих людей, насамперед студентів та учнів. Саме в їх середовищі найбільш популярним є street-food.

У ніші вуличної торгівлі збільшується кількість торгівельних точок мережевого фаст-фуду. Робота будь-якої мережі стріт-фуду частіше вибудована за однією і тією ж схемою: трейлери прикріплені до виробничої бази, на якій виготовляються напівфабрикати високого ступеня готовності, а обладнання для доготовки і приготування страв розміщується безпосередньо у вагончику. Асортимент продукції, як правило, невеликий. При цьому споживачі не відчувають недостачі асортименту за рахунок численних і різноманітних пропозицій від різних мереж стріт-фуду.

Асортимент страв вуличних точок максимально адаптований до швидкого, масового приготування й орієнтований на часте повторення операцій. Найбільш затребуваними є фірмова випічка, запечена картопля, хот-доги, сендвічі і гарячі бутерброди.

Стаціонарні фуд-корт розміщуються у великих торгівельних комплексах. Сучасний торговий центр має розвинуту інфраструктуру. Це вже не просто місце, де можна зробити необхідні покупки: більша частина покупців приходить сюди, щоб приємно провести час, відпочити, розважитися, нарешті, поїсти.

Наявність фуд-кортів у сучасних торгових центрах стає обов'язковим і необхідним. Однією з функцій фуд-корта є залучення відвідувачів до віддалених від входу магазинів. Фуд-корт є інструментом, здатним провести покупця через всю торгівельну галерею. Для цього їх розташовують, як правило, на останньому поверсі, куди покупець може дістатися лише для того, щоб поїсти. Пожвавлення в посадковій зоні ресторанного дворика приваблює покупців до розташованих поряд магазинів. Недоцільно влаштовувати фуд-корт на першому поверсі торгового центру або організовувати для нього окремий вхід. По-перше, орендні ставки операторів фуд-кортів нижчі, ніж у торгівельних компаній. По-друге, вони просто не виконують своєї ролі, яка полягає в керуванні потоками відвідувачів.

Друга функція фуд-корта - утримати відвідувачів якомога довше, надавши їм можливість поїсти, не залишаючи торгового центру. Важливо, щоб доступ до ресторанного дворика був вільним і після закриття більшої частини магазинів комплексу, а фуд-корт продовжував роботу, обслуговуючи відвідувачів кінотеатру чи боулінгу без залучення додаткової охорони.

У торговому центрі розміщується традиційний фуд-корт (ресторанний дворик), який, як правило, представляє операторів фаст-фуду, а також кафе, ресторани і кав'ярні. Фуд-корт торгового центру користується популярністю майже у всіх категорій відвідувачів і має високу прохідність.

Для торгового центру фуд-корт з якісними й оригінальними концепціями - це серйозна конкурентна перевага, можливість виділитися і залучити додаткових відвідувачів. Сьогодні конкуренція між торговими центрами посилюється, відкриваючи дорогу на фуд-корт не тільки найбільшим мережам, а й невеликим

компаніям. Фуд-корт - привабливий і вигідний формат бізнесу і для операторів ресторанної справи. На це є кілька причин. Одна з них - висока прохідність, а значить, стабільний дохід, друга - зростаюча конкуренція в інших сегментах ресторанного ринку. Третьою причиною є дефіцит приміщень, які відповідають необхідним вимогам для створення закладів ресторанного господарства, що є стримуючим чинником розвитку мереж. І останнє - це додатковий, цікавий варіант розвитку мережі, реклама і просування бренду.

Кількість закладів харчування на фуд-корті залежить, у першу чергу, від концепції торгового центру і його площі. Чим він більший, тим більший фуд-корт. Як правило, на фуд-кортах представлено від шести до дванадцяти різних операторів. Фуд-корт займає близько 10-15% площі торгового центру. Але кінцевий успіх ресторанного дворику залежить не тільки від розміру, а й від складу орендарів. Так, наприклад, великі мережові бренди добре зарекомендували себе, викликають у відвідувачів відчуття надійності, стабільності, чіткого уявлення концепції і виправдання своїх очікувань.

Нині більшість мережових компаній зацікавлені в розвитку своєї присутності на фуд-кортах. Для всіх компаній важливо, щоб бренд був присутній у якомога більшій кількості торгових центрів. Розміщення на фуд-кортах дозволяє також експериментувати з концепцією: вносити зміни в меню, інтер'єр та охоплювати максимальну кількість відвідувачів, що позитивно позначається на іміджі і гнучкості концепції підприємства.

Основні види підприємств, які, як правило, розташовуються на фуд-кортах:

1. Фреш-бар. Відповідно до класичної концепції, бар - це заклад з бар-ною стійкою, в якому у різноманітному асортименті представлені алкогольні і безалкогольні напої та коктейлі. Фреш-бар - формат бару, меню якого будується винятково на безалкогольних, легких напоях.

В асортименті звичайно присутні свіжовижаті й охолоджені соки, коктейлі на основі соків, молока, морозива, йогуртів, фруктів і овочів, а також чай, кава, гарячий шоколад, морозиво. Обслуговування покупця відбувається безпосередньо біля барної стійки, і клієнт може спостерігати за процесом приготування напоїв.

Відвідувачі виявляють все більшу зацікавленість у здоровому способі життя. Сучасна людина усвідомлює, що міцне здоров'я необхідне для успішного вирішення життєвих проблем, подолання труднощів, а також для активної діяльності. Для відвідувачів, які особливо ретельно слідкують за своїм здоров'ям, деякі бари пропонують "органічні" продукти: сік з паростків пшениці, настоянки, кекси, печиво, шоколад, напої, до складу яких входять екстракти рослин.

Фреш-бар зайняв своє місце і на фуд-кортах торговельних комплексів. Основна перевага його - це відсутність черги. Для тих, хто приходить з дітьми, або тих, хто бажає швидко вгамувати спрагу, зарядитися енергією, це дуже зручно.

2. Картопля. Найбільшою популярністю на ринку фаст-фуду користуються традиційні слов'янські страви, до яких, безумовно, належать страви з картоплі. Дана концепція фаст-фуду заснована на приготуванні печеної картоплі з різними начинками з м'ясного асорті, салатів із риби, бринзи з кропом та курятини, грибів маринованих та смажених, різного комбінування

копченостей, маринадів і т.ін. Технологія приготування таких страв полягає в наступному: велика картоплина миється, загортається у фольгу і запікається в спеціальній печі. Готова картопля виймається або залишається в духовій шафі, де вона зберігається в гарячому вигляді. Перед приготуванням страви вона розрізається на дві половинки, збивається з маслом (іноді сиром), потім додаються начинки. Процес приготування займає від 40 до 60 хвилин, залежно від величини картоплі.

Найбільш різноманітний асортимент страв представлений у стаціонарних кафе, розташованих на фуд-кортах великих торговельних центрів.

3. Млинці. Традиція і мистецтво пекти млинці прийшли до нас з далекої давнини. Мабуть, жодна страва слов'янської кухні не могла зрівнятися по популярності з млинцями. Вони були неодмінним атрибутом будь-якого застілля, причому не тільки на Масницю. Сьогодні ця смачна, поживна і різноманітна їжа знаходить все нових і нових шанувальників.

Млинці з різними начинками - невід'ємна частина національного як вуличного, так і стаціонарного фаст-фуду. Формат млинцевих сьогодні актуальний, тому що млинці мають кілька незаперечних переваг. По-перше, вони не потребують додаткової реклами. По-друге, різноманіття начинок дозволяє задовольнити найрізноманітніші смаки, а також постійно оновлювати асортимент, що, без сумніву, зацікавлює покупців. Випічка млинців здійснюється на очах у покупців, безпосередньо після замовлення, завдяки чому клієнт отримує свіжий продукт.

Точки вуличної торгівлі для приготування млинчиків з начинкою використовують напівфабрикати - саме тісто, а також начинки. Стаціонарні млинцеві мають виробничо-розподільний центр, де готуються тісто, напівфабрикати і начинки. Наявність централізованого виробництва дозволяє їм підтримувати високу якість пропонованих страв.

На фуд-кортах, де представлені різні формати підприємств громадського харчування, млинцеві, в асортимент яких, крім млинців, входять додаткові страви (супи, салати, десерти, різноманітні фірмові напої, наприклад морс, узвар і багато інших), також зайняли свою нішу й успішно конкурують з іншими концепціями. Площа млинцевої на фуд-корті може варіюватися від 25 до 80 м². Зазвичай передбачені зона обслуговування, виробнича зона, мийне відділення, а також підсобні приміщення.

4. Гриль. Гриль - це представник універсального теплового устаткування, за допомогою якого можна одержати різноманітний асортимент страв з вишуканими смаковими відтінками. Основне його призначення - швидке приготування ніжних і соковитих страв з хрусткою підсмаженою скоринкою та незрівнянним ароматом і смаком із птиці, натуральних м'ясних або рибних напівфабрикатів. Поняття "гриль" об'єднує різноманітний асортимент устаткування. Для підприємств фаст-фуду абсолютно незамінними є грилі для курей, контактні грилі, грилі з вулканічною лавою, грилі-саламандер, роликові та вертикальні для приготування шаурми, електричні (жарочні поверхні).

Більша частина вуличного фаст-фуду базується саме на стравах гриль, таких як кури-гриль, шаурма, шашлик, сендвіч, сосиски. Без страв, приготовлених на грилях, не обходиться жодний ресторан чи кафе, а найчастіше ці страви стають основою меню і концепції підприємства.

Кури-гриль. Класика фаст-фуд - це кури-гриль, для приготування яких використовується спеціальне устаткування - грилі для курей. Найбільшого поширення набули грилі карусельного і шампурного типів, користуються попитом і вертикальні грилі для приготування курей. Але ефективнішими і продуктивнішими для обжарювання курей вважаються грилі планетарного типу - різновид карусельних моделей.

Шаурма. Шаурма вважається найбільш давнім видом приготування швидкої їжі. "Прабатьками" цієї страви вважаються араби. У різних країнах Близького Сходу її називають по-різному - шаверма, шуарма, шавар-ма, донер, але принцип приготування такий самий. Шаурма завоювала також серця українців. Покупців завжди приваблювала видовищність і наочність приготування цієї страви. Вона готується на спеціальному устаткуванні - вертикальних грилях: вирізка із баранини, яловичини або курячого м'яса насаджується на вертикально розміщену спицю, яка обертається навколо своєї осі в безпосередній близькості від джерела нагрівання, і в міру готовності тонкими скибочками зрізується ножом. Види грилів

Контактні грилі - це універсальне теплове устаткування для точок швидкого харчування. За рахунок використання контактних грилів, конструкцією яких передбачений повний контакт продукту з двома гріючими поверхнями, легко і швидко можна засмажити стейки з м'яса або риби, підсмажити гамбургер, шашлик, овочі, а також приготувати гарячі сендвічі зі складною начинкою.

Поряд з контактними грилями великою популярністю користуються марочні поверхні (електричні грилі), що також призначені для приготування смажених страв із м'яса, риби, овочів, сосисок, гамбургерів і яєць.

Гриль з вулканічною лавою цікавий тим, що страви, приготовлені на ньому, набувають смаку і зовнішнього вигляду приготовлених на відкритому вогні. Шашлик, стейки, риба, овочі - все це готується безпосередньо на ґратах без додавання жиру.

Перелік страв, які можна приготувати на грилях-саламандер, також дуже великий і буторброди, піца, м'ясо, птиця, риба. Конструкція гриля-саламандер передбачає, що розігрівання продукту відбувається за рахунок теплових елементів, розміщених зверху, а не знизу, а інтенсивність нагрівання може регулюватися за рахунок рухливої верхньої частини, де й розташовані нагрівальні елементи.

Для приготування хот-дога можна використовувати роликів гриль. У ньому сосиски і сардельки рівномірно обсмажуються в процесі обертання добре розігрітих валів-роликів з антипригарним покриттям. Для розігрівання булочок багато моделей комплектуються спеціальними камерами.

5. Буторбродні. Буторбродні - ідеальна концепція міської їжі і кращий подарунок мешканцям великого міста. Концепція буторбродних, як не складно здогадатися, побудована на приготуванні і продажу гарячих буторбродів, сендвічів, бургерів, гамбургерів, чізбургерів. Сьогодні асортимент буторбродів все частіше поповнюється гарячими піріжками.

Сендвічі і гарячі буторброди - мабуть, найпопулярніші продукти швидкого харчування в Україні. Сендвічі зарекомендували себе як альтернатива калорійним продуктам фаст-фуду, приготовленим із напівфабрикатів. Ця

універсальна страва однаково підходить як для вуличної торгівлі, так і для точок, розташованих на фуд-кортах. Існує багато видів сендвічів, що пропонуються споживачам. Готувати їх можна просто на очах у покупців, перетворюючи процес у маленьке кулінарне шоу. Між двома, а то й трьома шматочками хліба кладуть комбіновані начинки з курятини, яловичини, індички, а також листки салату і томати, приправлені усілякими соусами і спеціями.

Сендвічі, тобто закриті бутерброди, не тільки самі по собі чудово вгамовують голод, але й гармонійно поєднуються з салатами, до яких входять інгредієнти начинок. Цей продукт орієнтований на певну категорію споживачів: на тих, хто любить бутерброди з м'яким духмяним хлібом (булочками), сиром і м'ясною начинкою.

Основні переваги найближчих родичів сендвічів і бургерів полягають у тому, що їх зручно їсти як на ходу, так і в спокійній обстановці за столиком бістро. Вони так само швидко готуються. Важливо й те, що зовсім не складно запропонувати відвідувачам новинку, лише змінивши розмір, форму або начинку. А пропонуючи гарячі сендвічі, бургери і різноманітні бутерброди, ви задовольняєте потребу гостей у поживній їжі.

6. Піцерія. Піцерію прийнято вважати однією із найбільш демократичних і поширених на ресторанному ринку концепцій. Вона добре адаптується до роботи на фуд-кортах і відрізняється високою рентабельністю. А популярність піци - смачної і швидкої в приготуванні страви - дозволяє таким підприємствам активно розвиватися. Піцерії можна поділити на три види: ресторани італійської кухні, власне піцерія і фаст-фуд.

Орієнтовані такі підприємства насамперед на споживачів з низькими доходами. Основа їхнього асортименту - власне піца, її доповнюють напої і невеликий вибір салатів. На місці продажу виробництво не передбачене, часто не вистачає і посадкових місць для клієнтів. Готова піца розігрівається, як правило, у мікрохвильовій печі, а готові порціонні салати зберігаються в холодильній вітриш.

Піцерії - це підприємства, які пропонують більш різноманітний асортимент готових страв. Піца в них залишається основним продуктом, але разом з тим пропонуються популярні салати, закуски і гарячі страви, не завжди італійські. Прикладом ресторанів швидкого обслуговування з відмінною якістю італійської кухні є мережа "Челентано", яка пропонує пасти, закуски, піцу, салати, десерти, гарячі перші і другі страви, напої.

Піца - дуже зручний продукт для тиражування, тому значну частку ринку підприємств ресторанного господарства, які спеціалізуються на італійській кухні, займають мережові підприємства, де піца є ключовою стравою.

7. Кав'ярня. Формат кав'ярні по праву належить до одного із найбільш довільних ресторанних форматів з огляду на значну різноманітність пропонованих концепцій, а також одним із наймолодших.

На українському ринку громадського харчування первісне поняття "кав'ярня" трансформується, ресторатори розширюють асортимент і подають вже не тільки каву, тістечка і десерти. Тому важливо розрізняти два концептуально різних напрями розвитку кав'ярень, визначальними характеристиками яких є: акцент на каву і кавові напої, асортимент кавових карт, відсутність або наявність гарячої кухні, формат обслуговування. Тенденція

ринку кав'ярень така, що все частіше вони розширюють свій асортимент за рахунок багатого вибору закусок, гарячих страв і алкогольних напоїв.

У мегаполісах кав'ярні вже стали невід'ємною частиною життя людей. Тут призначають зустрічі з діловими партнерами і друзями, побачення і навіть відпочивають родинами. Хвиля популярності кав'ярень зростає: все більше людей знайомляться з культурою споживання кави і приготуванням кавових напоїв.

Кава - невід'ємна частина меню ресторанів на фуд-корті. Однак існують і спеціалізовані заклади - ресторани і кав'ярні. За формальною ознакою вони належать до ресторанного дворику, проте знаходяться дещо осторонь від основних підприємств фуд-корта. Через обмеженість відповідних приміщень розміщення мережових кав'ярень на території торгового центру є одним із основних способів розширення мережі.

Кава також продається через підприємства фаст-фуду, розташовані на ресторанному дворіку. Це може бути як спеціалізований кавовий фаст-фуд (та сама кав'ярня), який робить акцент на гарячі напої і десерти, так і звичайний - з одним-двома позиціями кави і чаю до гарячих страв. Ці заклади мають загальні посадкові місця. Працюють вони за принципом самообслуговування і не можуть робити таку націнку на каву, як у кав'ярнях.

Специфіка формату фаст-фуду передбачає, щоб кавові напої в меню були пізнаваними, а їхня кількість обмежена, тому що покупець не повинен довго роздумувати над замовленням. Експreso, капучіно, американо з однієї кавової суміші - цього асортименту для стандартного фаст-фуду на типовому фуд-корті буде достатньо. Якщо фаст-фуд має кавовий акцент, то меню можна розширити за рахунок латте, айріш-кофе і глясе. У цьому випадку можна оперувати двома кавовими сумішами, наприклад сильного і слабого обжарювання, або застосовувати 100-процентну арабіку і суміш арабіки та робусти.

Контрольні питання:

1. Назвіть особливості підприємств ресторанного господарства, які працюють у форматі Free Floow.
2. Фуд-корти та особливості їх класифікації.
3. У чому полягає мерчендайзинг ресторану?
4. Які основні напрями концептуальних ресторанів?
5. Визначте особливості приготування страв у залі ресторану.
6. Назвіть основні види кейтерінга.
7. Особливості подачі страв і сервірування столу в східному ресторані.