

Модуль 3. МЕТОДИ І ФОРМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ТА ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Лекція № 7 (2 години)

Тема: 3.1 ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА МЕТОДІВ І ФОРМ ОБСЛУГОВУВАННЯ. КЕЙТЕРІНГ

План:

1. *Класифікація методів і форм обслуговування.*
2. *Форми самообслуговування.*
3. *Форми обслуговування офіціантами.*

1. Класифікація методів і форм обслуговування.

Методи обслуговування споживачів - це спосіб реалізації продукції закладів ресторанного господарства. Розрізняють два методи обслуговування: обслуговування офіціантом, барменом, буфетником і самообслуговування.

Форма обслуговування споживачів: І організаційний прийом, який є різновидом або поєднанням методів обслуговування.

Приклади форм обслуговування: реалізація кулінарної продукції через торговельні автомати, за типом "шведського столу", відпуск скомплектованих обідів та ін.

Види, методи і форми обслуговування на підприємствах залежать від місця вживання їжі, способу її отримання і доставки споживачам, ступеня участі персоналу в обслуговуванні та ін. Вибір найбільш раціональних видів обслуговування сприяє більш повному задоволенню попиту споживачів.

Основними видами обслуговування в закладах ресторанного господарства є:

о *реалізація продукції в залах закладів відкритого типу* (ресторанів, барів, їдалень, кафе, закусточних), а також в їдальнях при промислових підприємствах та навчальних закладах;

о *обслуговування пасажирів у дорозі, на транспорті*;

о *реалізація кулінарної продукції через магазини (відділи) кулінарії*;

о *організація обслуговування офіціантом (барменом) вдома*.

На підприємствах ресторанного господарства застосовуються такі методи обслуговування:

о самообслуговування;

о обслуговування офіціантами, барменами;

о комбінований метод.

При масовому обслуговуванні, при порівняно невеликому асортименті страв для прискорення обслуговування застосовується самообслуговування, в процесі якого споживачі самостійно беруть з роздавальної холодної страви і напої,

борошняні кондитерські вироби. Гарячі страви роздавальники порціонують безпосередньо перед відпуском.

Обслуговування офіціантами застосовується в ресторанах, барах, інколи в кафе, в яких створення комфорту відіграє визначальну роль. Ці підприємства призначені не лише для виконання послуги харчування, але й для організації відпочинку споживачів.

При комбінованому методі передбачається поєднання двох вказаних методів обслуговування. Наприклад, підприємство працює вдень за методом самообслуговування (загальнодоступна їдальня, кафе), а ввечері - обслуговування офіціантами. У таких підприємствах також повинні створюватися умови для організації відпочинку споживачів.

2. Форми самообслуговування

Залежно від участі персоналу в обслуговуванні розрізняють повне і часткове самообслуговування.

При *повному самообслуговуванні* споживач виконує всі операції, пов'язані з отриманням страв, доставкою їх до обіднього столу і прибиранням посуду.

При *частковому самообслуговуванні* більшість цих операцій виконує персонал ресторанного закладу для прискорення обслуговування. Прикладом часткового самообслуговування є попереднє накриття столів у їдальнях при виробничих підприємствах і навчальних закладах, де встановлена єдина обідня перерва і харчування організоване через комплексні сніданки та обіди. При цьому споживачі лише розливають у тарілки перші страви із супниць, заздалегідь виставлених на столи та відносять використаний посуд.

За способом розрахунку зі споживачами розрізняють самообслуговування з попереднім, подальшим, безпосереднім розрахунком та оплатою після вживання їжі.

При *самообслуговуванні з попереднім розрахунком* споживачі, ознайомившись з меню, отримують чек і розраховуються в касі, а потім по цих чеках отримують вибрані страви на роздачі. Такий вид самообслуговування уповільнює процес обслуговування. Значне прискорення при застосуванні цієї форми обслуговування досягається при відпуску комплексних обідів по заздалегідь придбаних талонах або абонементів.

Самообслуговування з подальшим розрахунком - це розрахунок за вибрані страви в кінці роздавальної зони. Перевагами цієї форми обслуговування є можливість безпосереднього вибору страв споживачами, звільнення роздавальників від розбору чеків, що прискорює процес обслуговування.

Самообслуговування з безпосереднім розрахунком забезпечує одночасність вибору страв, отримання і оплати їх вартості. В цьому випадку відпускання продукції і розрахунок зі споживачем здійснюється одним працівником. Така форма обслуговування застосовується в буфетах, закусочних, при обслуговуванні через барну стійку в барах.

При *самообслуговуванні з оплатою після вживання їжі* споживач, вибравши страви і напої, отримує чек у касира в кінці роздавальної зони, який оплачує при виході із залу. Застосування такої форми обслуговування сприяє посиленню контролю за веденням розрахункових операцій.

3. Форми обслуговування офіціантами

Метод обслуговування офіціантами застосовується в ресторанах, кафе, барах. Структура процесу обслуговування офіціантами подана на рис. 2.3.

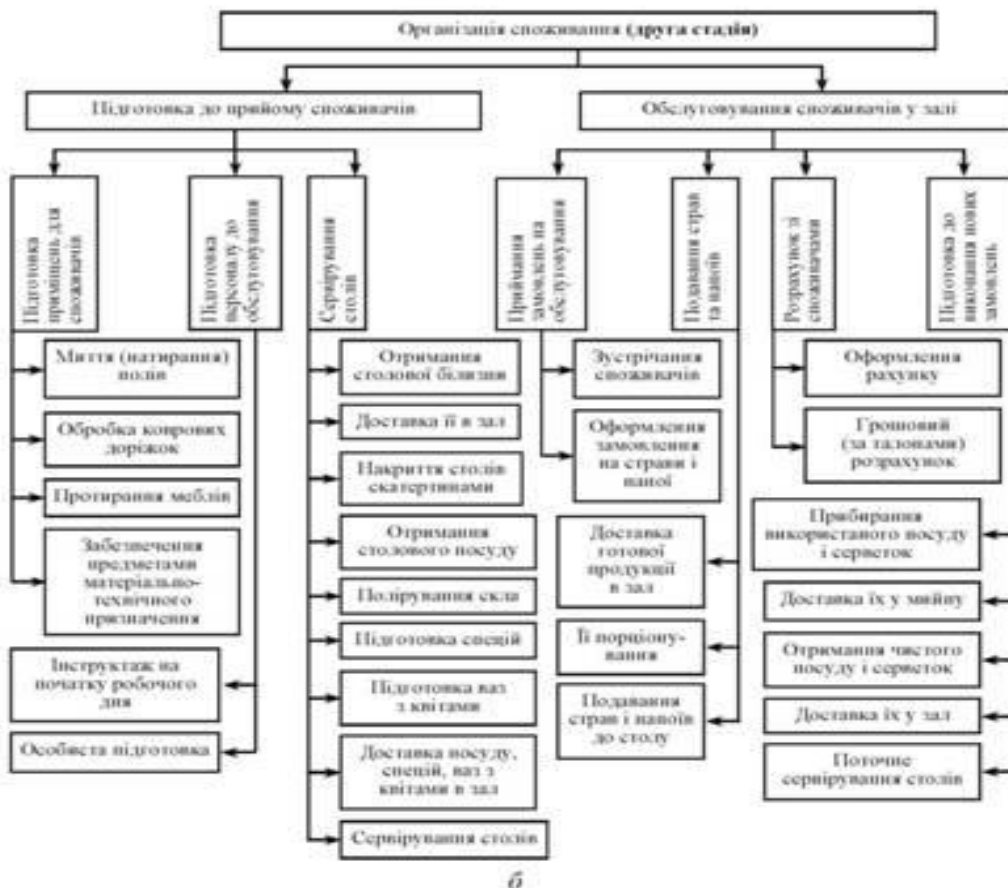
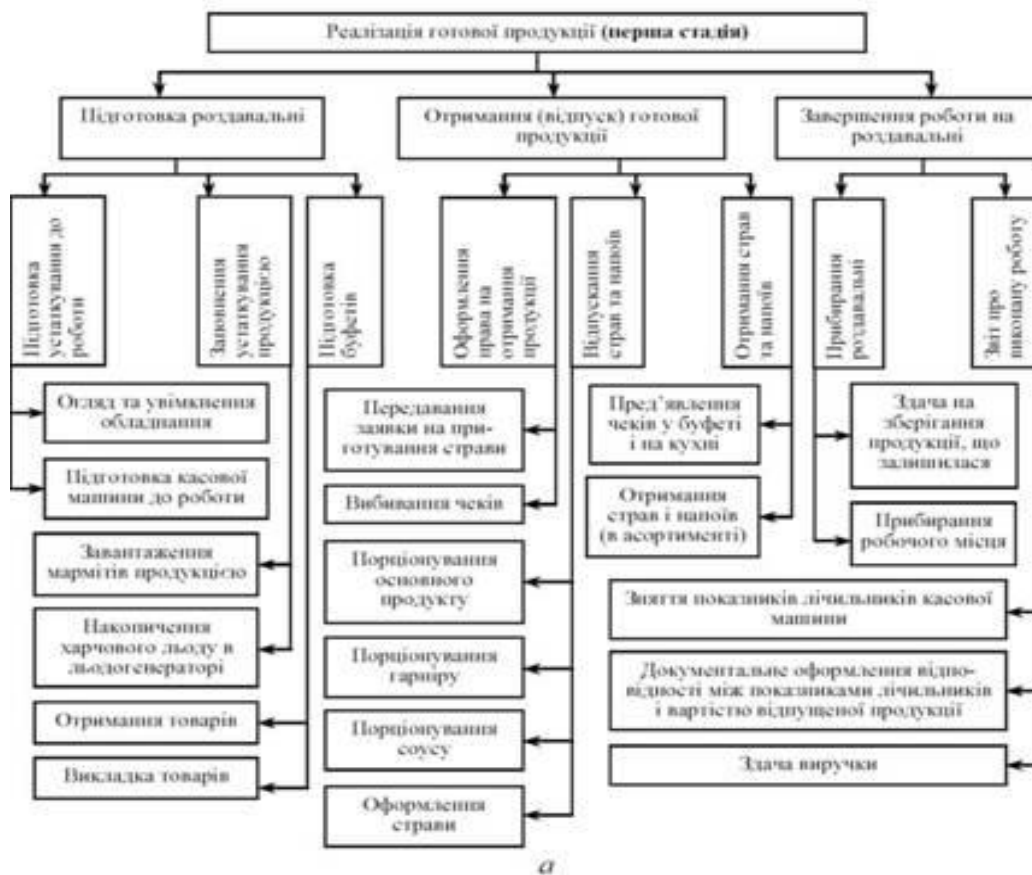


Рис. 2.3. Структура процесу обслуговування офіціантами: а - реалізація готової продукції; б - організація споживання

Залежно від кількості виконуваних офіціантом операцій, розрізняють повне і часткове обслуговування.

При поєдному обслуговуванні всі операції (одержання продукції, доставка її в зал, подавання страв і напоїв в обнос, збирання посуду, розрахунок) здійснюють офіціанти.

Повне обслуговування офіціантами забезпечує більш високу культуру обслуговування і застосовується при проведенні бенкетів та прийомів, а також при обслуговуванні споживачів у вечірні години. У ресторанах високого класу використовується протягом усього робочого дня.

Часткове обслуговування офіціантами передбачає виконання деяких функцій споживачами залежно від часу, місця обслуговування, характеру проведених заходів, контингенту споживачів. Це дозволяє прискорити процес обслуговування та скоротити чисельність обслуговуючого персоналу.

При частковому обслуговуванні офіціанти доставляють продукцію з роздавальні в зал, ставлять страви на стіл. За столом споживачі обслуговують себе самі.

Часткове обслуговування офіціантами здійснюється також при обслуговуванні за типом "шведського столу" і за фуршетними столами-буфетами. При обслуговуванні за типом "шведського столу" на стіл заздалегідь виставляють холодні закуски, солодкі страви, кондитерські вироби. Для реалізації перших і других страв у залі ресторану встановлюють спеціальні марміти з вітриною зразків страв, стопками тарілок і наборами для розкладання. Споживачам надається можливість самим вибирати страви, офіціанти допомагають лише покласти закуску або гарячу страву на тарілку. При цьому розрахунок здійснюється попередньо.

За способом розрахунку метод обслуговування офіціантами має дві форми: з попереднім і наступним розрахунком.

Форма обслуговування офіціантами з попереднім розрахунком передбачає придбання чеків на страви, що входять до складу комплексного обіду (сніданку, вечері), або розрахунки на обслуговування бенкетів оплачуються попередньо (повністю або частково).

При обслуговуванні офіціантами з наступним розрахунком вартість поданих страв і напоїв оплачується наприкінці обслуговування готівкою або кредитною картою, яку застосовують, наприклад, при обслуговуванні груп іноземних туристів, спортсменів і т.д.

За організацією праці офіціантів метод обслуговування поділяється на індивідуальну і бригадну форми.

Індивідуальна форма обслуговування офіціантами має наступні особливості: за кожним офіціантом закріплюють кілька столів (місць), і він виконує всі елементи техніки обслуговування (прийом замовлення, сервірування стола, подавання страв і напоїв, розрахунок зі споживачами, збирання посуду). При цій формі обслуговування споживачі й офіціант встановлюють особистий контакт. Однак послідовне виконання всіх операцій невеликими партіями

знижує використання засобів малої механізації, призводить до зростання витрат часу.

Більш раціональною є бригадна форма обслуговування. До складу бригади входять офіціанти різної кваліфікації (4-8 осіб). Два-три офіціанти утворюють ланку. Бригадиром, або ланковим, призначається найбільш досвідчений і кваліфікований офіціант. При бригадній формі обслуговування робота будується за принципом поділу (спеціалізації) і кооперації праці офіціантів. Це сприяє розширенню функцій, дозволяє скоротити кількість переходів та застосовувати засоби механізації для доставки посуду і готової продукції.

Вибір форми обслуговування залежить також від мети відвідування ресторану, як-от: з метою задоволення потреби в харчуванні або харчуванні та відпочинку.

У першому випадку обслуговування споживачів офіціантами має дві форми: обслуговування комплексними сніданками, обідами і вечереми з попереднім накриттям столів та обслуговування індивідуальних замовлень.

При обслуговуванні комплексними сніданками, обідами (бізнес-ланчами) і вечереми столи сервірують до приходу споживачів, виставляють холодні страви і закуски, хліб та інші вироби. Гарячі страви подають під час обіду (сніданку, вечері). Щоб прискорити обслуговування, у денний час в аванзалі або вестибюлі ресторану вивішують план залу із зазначенням місць реалізації різних варіантів обідів.

При обслуговуванні за індивідуальним замовленням офіціанти заздалегідь сервірують столи лише столовим посудом і наборами. Замовлені страви вони подають послідовно у процесі обслуговування, а розрахунок роблять наприкінці.

Обслуговування офіціантами споживачів, які відвідали заклад з метою харчування і відпочинку, також має два різновиди: обслуговування за індивідуальними замовленнями у закладах з музичною програмою та обслуговування бенкетів, тематичних обідів, балів, вечорів, презентацій тощо.

Обслуговування споживачів за індивідуальними замовленнями починається з моменту їх приходу в заклад так, як описано вище.

При бенкетному обслуговуванні вечорів, балів, презентацій, ділових зустрічей тощо замовлення приймають заздалегідь, торгові приміщення святково оформляють, застосовують повне сервірування столу, підбирають бенкетні страви і напої. При цьому особливу увагу приділяють техніці обслуговування й організації відпочинку.

Залежно від виду заходу, бенкетне обслуговування має такі форми: бенкет за столом, бенкет-чай, фуршет-десерт, бенкет-коктейль тощо.

Різновидом методу обслуговування офіціантами або комбінованого є обслуговування барменами і буфетниками-офіціантами. При цьому бармени і буфетники-офіціанти можуть повністю обслуговувати всіх споживачів або ж лише тих, що сидять біля барної (кафетерійної) стійки, а також частково тих, що знаходяться за столами в залі. Іншим споживачам вони видають страви і напої та роблять з ними розрахунок. Збирання посуду і доставку продукції до столів у залі здійснюють працівники залу або споживачі.

При обслуговуванні за барною стійкою бармен готує напої, подає їх гостям, здійснює з ними розрахунок (наступний) і забирає посуд.

Обслуговування за кафетерійними стійками здійснюють буфетники-офіціанти, реалізуючи більш різноманітний асортимент виробів: гарячі і холодні напої, кондитерські вироби, кисломолочні продукти, страви нескладного приготування. Гарячі страви і напої буфетник-офіціант одержує за замовленням із кухні, розміщеної поряд, через роздавальне вікно. Розрахунок зі споживачами здійснюється після споживання їжі.

4. Обслуговування зі споживанням продукції поза межами закладу ресторанного господарства. Кейтеринг.

Обслуговування з доставкою і реалізацією кулінарної продукції для споживання за місцем роботи, навчання, відпочинку організовуються там, де стаціонарні заклади ресторанного господарства не можуть бути створені або ще не відкриті чи умови праці такі, що їжу необхідно доставляти до місця роботи тощо.

За способом доставки продукції до місця споживання в цьому виді обслуговування розрізняють два методи: самообслуговування й кейтерингове обслуговування.

Самообслуговування має дві форми: повне і часткове.

Повне самообслуговування застосовується у випадках, коли робітники знаходяться у важкодоступних районах і самі доставляють їжу до робочих місць у термосах. Часткове самообслуговування застосовується в пересувних буфетах, їдальнях, які доставляються до робочих місць за допомогою акумуляторних тягачів та іншими засобами.

Кейтерингове обслуговування передбачає доставку готової продукції до місця споживання в лотках, судках, контейнерах та інших ємностях.

При обслуговуванні споживачів за місцем роботи, пасажирів на транспорті практикують попереднє замовлення, відповідно до якого на робочі місця робітників, у купе, каюти пасажирів доставляють головним чином комплексні обіди (сніданки, вечері).

Необхідність організації обслуговування значного за кількістю зібрання гостей - учасників презентацій, ювілеїв тощо супроводжується розвитком нових видів послуг, які можуть надати ресторани поза межами свого підприємства в спеціально орендованих приміщеннях чи на лоні природи. Їх надають як заклади ресторанного господарства різних типів (частіше ресторани), так і спеціалізовані підприємства, у яких ця послуга є основною.

Контрольні питання:

1. Класифікація методів обслуговування.
2. Характеристика методу самообслуговування.
3. Характеристика методу обслуговування офіціантами.
4. Форми самообслуговування.
5. Форми обслуговування офіціантами.
6. Характеристика процесу самообслуговування.
7. Характеристика процесу обслуговування офіціантами.
8. Особливості обслуговування з доставкою на робочі місця.