

Цели, задачи дисциплины «Организация обслуживания в общественном питании».

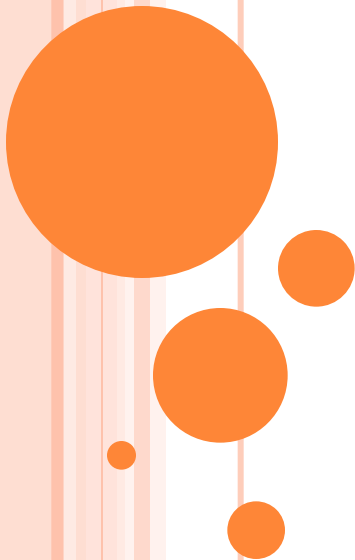
Состояние потребительского рынка и перспективы развития индустрии питания.

Концепция предприятий общественного питания. Методы и формы обслуживания, применяемые в организациях общественного питания.



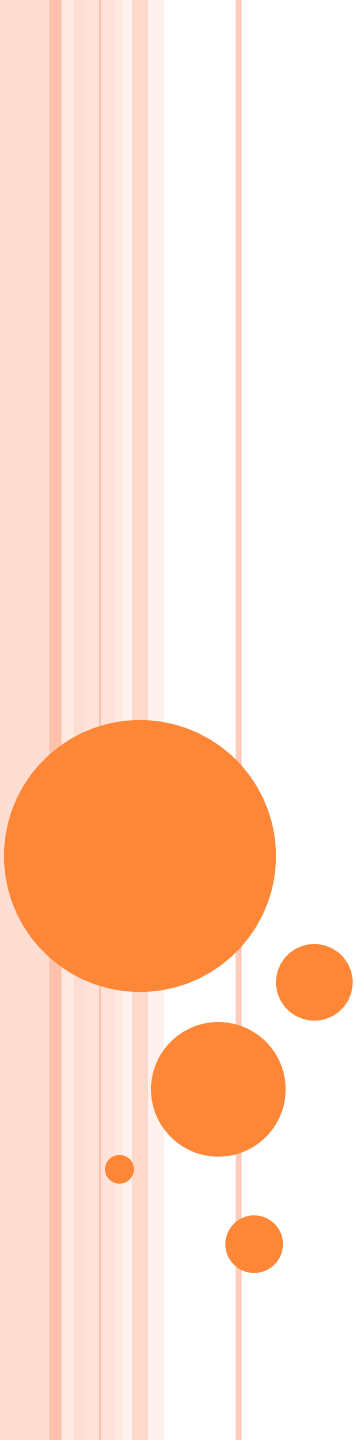
## ПЛАН

1. Характеристика процесса обслуживания
2. Состояние потребительского рынка и перспективы развития индустрии питания.
3. Концепция предприятий общественного питания.
4. Характеристика методов и форм обслуживания



# Характеристика процесса обслуживания

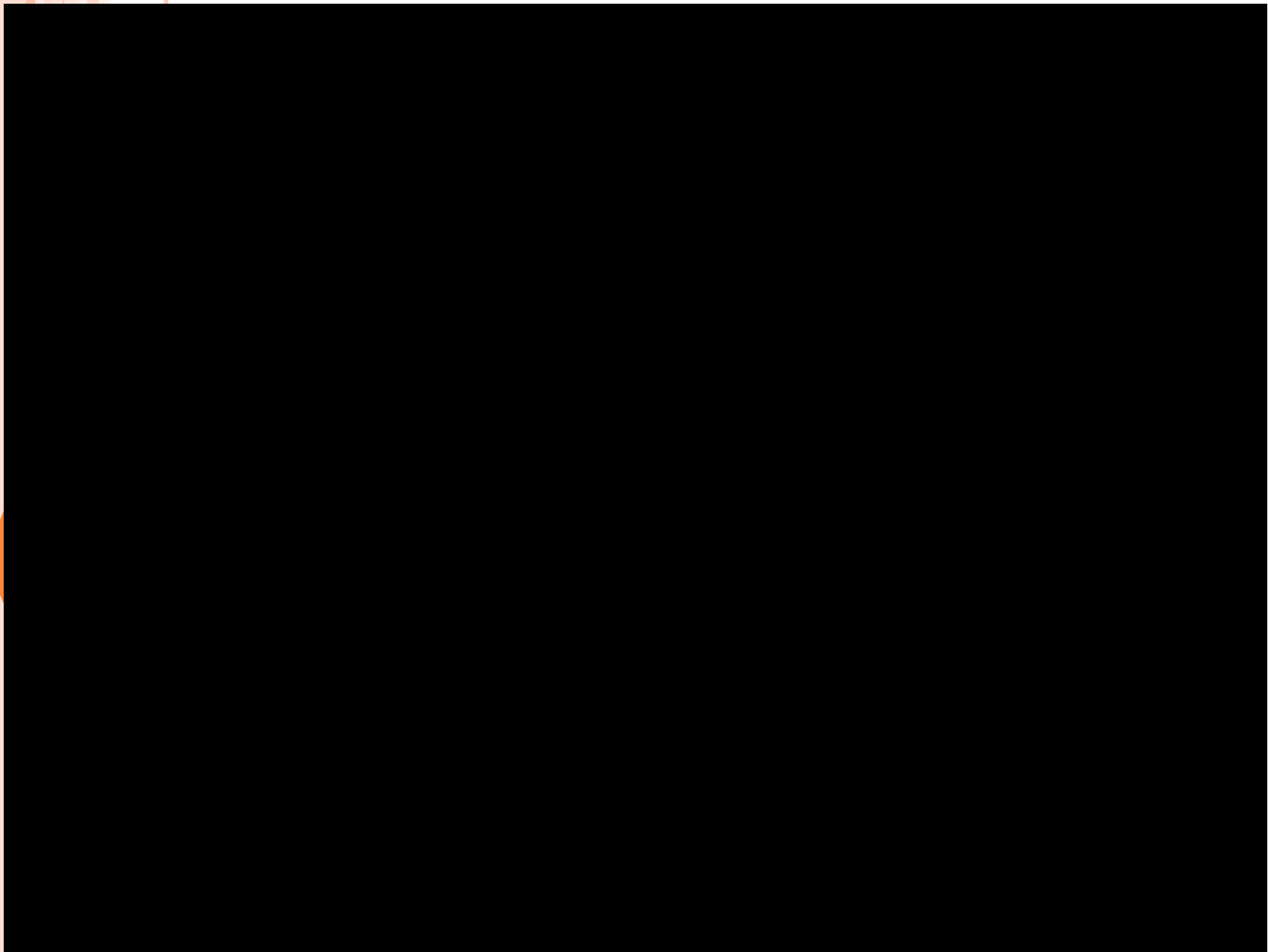




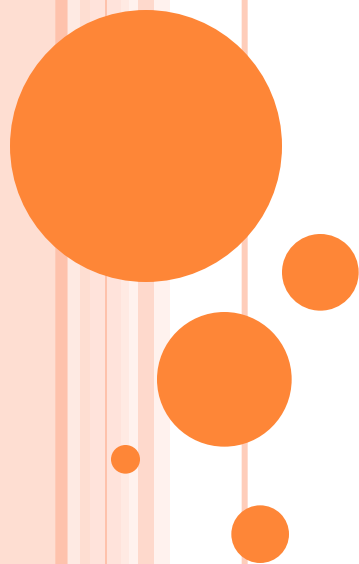
**Предметом дисциплины** является обслуживающая деятельность персонала при оказании услуги общественного питания.

Согласно ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания».

**процесс обслуживания в общественном питании:**  
Совокупность операций (действий), осуществляемых исполнителем услуг общественного питания при непосредственном контакте с потребителем услуги (гостем) в процессе реализации и/или организации потребления продукции общественного питания и/или организации досуга.



**СОСТОЯНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО  
РЫНКА И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ  
ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ.**



## Влияние пандемии на развитие предприятий общественного питания

По итогам 2020 г. российский рынок фудсервиса упал на 22% из – за пандемии covid-19.

Больше всего пострадали рестораны dine in, т. е. заведения, ориентированные исключительно на гостей в залах, а это самый значительный сегмент в российском пироге фудсервиса. Конечно, по мере снятия карантина и открытия сначала веранд, а потом залов люди активно пошли в рестораны. В 2021 году ситуация немного улучшилась, так за 5 месяцев 2021 года выручка предприятий общественного питания вернулась к доковидным показателям во всех регионах, кроме Москвы. В Крыму в 2021 году ресторанный бизнес за счет общего прироста туристического потока в организованном сегменте на внутреннем рынке по сравнению с 2020 годом составил примерно +30%.

По мнению президента Федерации России рестораторов и отельеров Бухорова Игоря Олеговича в этой нестабильной ситуации рестораторы должны создавать новые формы взаимодействия с потребителем для того чтобы как можно дольше задержаться на рынке.

## Параметры конкурентных предприятий

Первое, на чем сейчас концентрируются предприятия общепита – это доставка и самовывоз. Данный канал сбыта продукции общепита является наиболее эффективным на сегодняшний день, поскольку является одной из мер по сокращению распространения коронавируса.

Этот метод можно осуществлять собственными силами, если в штате есть или могут быть наняты курьеры и менеджеры по приему заказа. Альтернативным вариантом является сотрудничество со специализированными сервисами доставки еды.





# Автоматизация

Тренд автоматизации в поп — процесс интеграции технических технологий для оптимизации скорости обслуживания и экономии на оплате труда.

## Киоски самообслуживания

Это тренд для форматов фастфуд. По сути, кассир становится лишним звеном в заведениях такого формата, и рестораторы пытаются заменить его и минимизировать расходы. Такой вариант более безопасный во время карантина, так как нет скопления людей возле кассы.



Терминал обеспечит пользователю выполнение следующих функций:

Знакомство с меню ресторана (подробная информация о составе блюда, его весе, стоимости);

Оформление заказа (в пределах заведения или на вынос);

Электронная оплата заказа;

Выдача чека.



# Интерактивные столы

Мультитач устройства, которые имеют сенсорные поверхности — столешницы. Функции, которые может выполнять интерактивный стол:

- кроме списочной демонстрации меню, может показывать фотографии блюд с их описанием;
- гарантирует качественное обслуживание клиентов;
- помогает скрасить досуг до момента подачи заказа;
- дает возможность клиентам заведения общаться друг с другом;

Интерфейс touch стола позволяет гостю самостоятельно выбрать блюдо, сделать заказ, и оформить счет.







## QR-коды

Все больше ресторанов уходят от использования бумажных меню, так как это небезопасно. Меню по QR-коду удобно использовать тем, что не нужно дополнительное оборудование. Расположите наклейку на столе в заведении и гость отсканирует меню своим смартфоном. Используют эту технологию, чтобы гость мог оплатить заказ с помощью смартфона.



## Роботизация в ресторанах

**Робот сомелье.** Японские ученые сконструировали первого в мире робота-сомелье. Он может определить марку вина, а также назвать сорта винограда, из которого сделали этот напиток. Не успев появиться на свет, робот попал в книгу рекордов Гиннеса за 2008 год.

Робот-сомелье "номер один" в мире ростом чуть выше бутылки вина - 40 сантиметров. Он похож на небольшой пылесос, к которому прикрепили голову без шеи. Левая рука-манипулятор оснащена считывающим устройством, к которому для дегустации необходимо подносить бокал с вином.





## Робот-бариста

Во многих кофейнях отныне горячие напитки готовит робот-бариста. За 2-4 минуты робот приготовит вам чашечку кофе, при этом успевая обслужить не только для вас, но и еще четырех других заказчиков. Чтобы воспользоваться услугами робота-бариста, посетителю нужно подойти к терминалу и получить чек с QR-кодом. Разработчики подсчитали, что такой роюот может заменить 5 сотрудников кафе и существенно сэкономить на зарплатах персоналу.





# Робот на кухне

Среди модных тенденций в ресторанной индустрии на 2022 год – роботы на кухне. Робот, умеющий собирать до 4000 гамбургеров за час, был создан в Калифорнии еще в 2018 году. Автоматизация процесса приготовления пищи позволяет экономить время и деньги, а также повышать качество блюд и обслуживания.



## Система распознавания лиц посетителей кофеен

Система распознавания лиц стала действовать в одной из сиднейских кофеен. Благодаря ей бариста, например, может сразу предложить клиенту его любимый большой латте с индивидуальным количеством сахара. (предыдущий заказ).



**Использование только натуральных продуктов для приготовления блюд включенных в меню ресторанов и кафе (отсутствие химических добавок и свежесть продуктов питания)**





**Популярность вегетарианских блюд** с минимизацией мясных предложений в меню предприятий общественного питания. Во всем мире наблюдается постепенное увеличение людей, придерживающихся вегетарианского образа жизни.



# Флекситарианство

Иными словами – гибкое вегетарианство. Мегатренд, который задаст тон ближайшим поколениям: демографическом сдвиге в связи с повышением качества и, как следствие, продолжительности жизни. Суть подхода заключается в том, что флекситарианцам можно есть мясо, но не ежедневно, а по определённым поводам или по желанию. Таким образом, эта модель питания не призывает полностью отказываться от мяса, яиц, молока, рыбы, однако рекомендует ограничить их употребление.

Стоит обратить внимание на растительные аналоги мяса и рыбы. Веганские бургеры, растительные наггетсы и даже альтернативный лосось на основе пшеничного и овсяного белка — это не далекая реальность, а то, что проникает в ассортимент уже не только фестивальных меню.



## *Slow Food (дословно — «медленная еда»)*

Востребованность направления slow-food основывается на медленном употреблении вкусной и здоровой пищи, воспитании вкуса у клиентов и возвращении у них уважения к еде.

Поэтому при приготовлении используется минимум обработки: клиенты хотят чувствовать вкус продукта, а не многочисленных специй, а в меню все больше блюд из зелени, овощей и фруктов. В связи с этим в ресторанном бизнесе в последнее время все более популярной становится технология Sous Vide.



# Аутентичная пища, совпадающая с местным менталитетом.

Еда и напитки на сегодняшний день представляют собой не просто предмет потребления, а за ними стоит какая-то аутентичная история конкретной местности, региона, нации. Постепенно происходит сдвиг спроса в сторону традиционной для конкретного населения еды, понятной потребителю на генетическом уровне.





## Забота об экологии

Один из важнейших пунктов для завоевания доверия и возвращивания желания потреблять продукт у современного клиента. Рестораны нового времени сокращают отходы и используют системы их переработки, бережливо используют продукты, заменяют одноразовые бумажные полотенца переработанной бумагой. Также многие заведения отказываются от пластиковых стаканов, упаковки и трубочек.

В Лондоне работает кафе, использующее пластмассовые отходы в качестве замены деньгам. За доставленный в заведение пластик, годный для переработки, гости будут получать доставкой еду из вегетарианского меню. Акцию затеял бренд экологичных чистящих средств Ecover, который решил привлечь внимание к своим экобутылкам, которые могут быть использованы для вторичной переработки. Временное кафе рекламируется как “первое мусорное кафе Лондона”.







Концепция  
предприятий  
общественного  
питания.

Начиная с 2020 года в ресторанный индустрию вошли новые реалии. Чтобы не потерять клиентов и стабильный заработок, владельцы предприятий общественного питания стараются изо всех сил придумывают интересные и высокие технологии в сфере обслуживания потребителей и придерживаются рекомендаций Роспотребнадзора:



- постоянная дезинфекция
- наличие QR - кода
- соблюдение масочного режима
- соблюдение социальной дистанции





## Для соблюдения безопасной дистанции некоторые поп ввели определенные системы .

1. Манекены. Для разграничения людей за столом в поп на места, на которые нельзя садиться располагают манекены.



2. Различные виды защитных экранов. В ресторане H.A.N.D в Париже для каждого клиента используются отдельные защитные экраны, которые немного похожи на абажуры.





**3. Капсулы, теплицы.** В ресторане ETEN в Амстердаме вокруг каждого стола установлены небольшие теплицы, чтобы оградить посетителей друг от друга.



# Характеристика методов и форм обслуживания



# 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 поваров, осуществляющих 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.





