

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

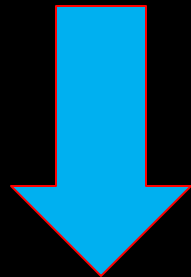


ТЕМА: Основы организации обслуживания на предприятиях общественного питания

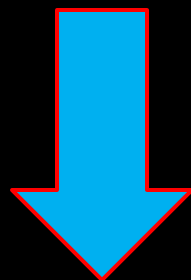
ПЛАН:

1. Введение
2. Общая характеристика процесса обслуживания

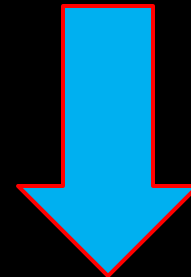
Среди предприятий
общественного питания
наибольшей популярностью:



Рестораны



Кафе



Бары.



Рестораны

Кафе

Бары

- Туда приходят не только для того, чтобы поесть, но и отметить юбилей, важное событие в жизни человека, того или иного коллектива, провести свадебное торжество, деловую или официальную встречу, просто отдохнуть в кругу близких людей.

Задача работников п.о.п.

- радушно встретить,
- быстро и вкусно накормить людей,
- создать им все условия для полноценного отдыха.



Культура обслуживания

- — один из основных критериев в оценке деятельности работников общественного питания. Включает не только санитарное состояние помещений предприятий общественного питания и уровень механизации основных производственных процессов, но и наличие рекламы и информации, степень комфортности и уюта залов.

- Культура обслуживания зависит и *от* применения различных форм и методов работы официантов, использования прогрессивных форм обслуживания:
 - отпуск комплексных обедов,
 - питание по абонементам,
 - организация столов саморасчета и столов-экспресс,
 - обслуживание по принципу «шведского стола» и др.).
- Качество пищи, соблюдение установленного ассортимента продукции и товаров также служат определяющими факторами при оценке работы предприятий общественного питания.

Показатели высокого уровня обслуживания:

- Скорость подачи напитков и блюд (10 минут)
- Компетентность персонала заведения – обширные познания в области кулинарии, сочетании напитков и блюд
- Неуклонное соблюдение норм санитарии и гигиены
- Предоставление возможных дополнительных услуг

Обслуживание -

- Это комплекс форм и методов работы с потребителями, оказания им всевозможных услуг в целях наиболее полного удовлетворения их потребностей в кулинарной продукции, напитках, а также эстетических запросов, связанных с ОТДЫХОМ

Особое место занимает оказание дополнительных услуг клиентам:

- доставка обедов на дом,
- обслуживание торжеств (свадьбы, юбилеи) на дому,
- прием заказов на изготовление кулинарных и кондитерских изделий,
- вызов такси,
- бронирование столов и др.

Формы обслуживания:

- Повседневное обслуживание
- Обслуживание банкетов
- Специальные формы обслуживания



Технология обслуживания в ресторане

- Встреча и размещения гостей
- Прием заказа
- Передача заказа на производство и в буфет
- Получение готовых блюд, закусок, напитков
- Подача заказных блюд и напитков гостям
- Расчет по окончании обслуживания
- Уборка обеденных и подсобных столов

Общая характеристика процесса обслуживания

ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования»

Услуга ОП - результат деятельности предприятий по удовлетворению потребностей потребителя в питании и проведении досуга

Процесс обслуживания - совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потреблением услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга

Требования к услугам ПОП

- Безопасность
- Экологичность
- Целевое назначение
- Соответствие требованиям нормативных документов



Услуга должна быть эстетична

- Гармоничность архитектурно-планировочного решения
- Внешний вид обслуживающего персонала
- Сервировка стола
- Оформление и подача кулинарной продукции



Характеристика методов

Методы обслуживания потребителей

- Способ реализации потребителям продукции поп.
- обслуживание официантами ,
- барменами, буфетчиками
- самообслуживание

Формы обслуживания потребителей

Организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей

Характеристика методов обслуживания

Формы обслуживания потребителей

- Зависят от места приема пищи, способа ее получения и доставки потребителям, степени участия персонала в обслуживании и д.р
- Реализация продукции через автоматы, столы саморасчета, по типу «шведского стола», отпуск скомплектованных обедов.

Виды обслуживания

- Реализация продукции в залах предприятий открытого типа, а также в столовых при пром. Предприятиях, учебных заведениях
- Обслуживание пассажиров в пути следования
- Через магазины кулинарии
- Обслуживание на дому

Методы обслуживания

- Самообслуживание
- Обслуживание официантами , барменами
- Комбинированный метод