

Тема: Гостеприимство
*Индустрия общественного
питания*



Пищевой комплекс



- — Кухня
- — Ресторан
- — Бары, кафе
- — Секция уборки внутренних помещений и мытья посуды
- — Отдел обслуживания массовых мероприятий

Кухня находится в ведении шеф-повара, который отчетывается перед директором пищевого комплекса за качество приготавливаемой пищи.

- У шеф-повара есть три помощника. Один отвечает за дневную смену, один - за вечернюю, еще один - за банкеты.

Ресторан управляется администратором (метродотелем). Обязанности администратора:

- — Поддерживать высокое качество обслуживания посетителей
- — Нанимать, обучать и рационально использовать персонал
- — Устанавливать и поддерживать высокие стандарты качества
- — Следить за обслуживанием в номерах, мини-барах, коктейль-барах
- — Предоставлять директору пищевого комплекса расчет бюджетов и бизнес прогноз на следующие неделю, месяц, год.

Типы общественного питания

- *Рестораны*- люкс, высший, I класс.
- *Бары* - люкс, высший, I класс.
- *Кафе* - деления не имеют.
- *Закусочные*
- *Столовые*



[Средний чек]



- это сумма всех совершенных клиентами покупок за определенный период времени, деленная на количество **чеков** за тот же период.
- Важно не путать количество покупок с количеством проданных товаров.
- Одной покупкой считается все, что клиент купил за одно посещение предприятия.

По сумме среднего чека можно делать выводы о следующем:

- Степени лояльности клиентов
- Эффективности принимаемых маркетинговых решений и используемых программ лояльности
- Ценовой категории предприятия
- Средней покупательской способности клиентов
- Склонности к спонтанным покупкам клиентов, использующих разные формы оплаты



Вывод:

- **средний чек** – объективный параметр, свидетельствующий о широте ассортимента, эффективности работы персонала, правильном позиционировании в ценовом сегменте и т.д.



Классификация ресторанов



- **Фаст-фуды: предприятия быстрого питания с кухней эконом-класса.**

В основе таких предприятий лежит принцип «обед за 1 минут».

- **Средний чек 3-5 у.е./чел, включая напитки.** Как правило, предприятия не предлагают напитки крепче пива.
- **Требования к месторасположению:** на оживленных улицах, у станций метро, близ торговых центров, супермаркетов, рынков. Вывески броские, яркие, но незатейливые по дизайну.
- **Отдельный вид – русский фаст-фуд: блинные, пельменные, сосисочные, чебуречные и т.д.**

Фри-фло



- **распространенный тип**

предприятий быстрого питания среднего уровня

Позиционируется как кафе домашней кухни.

- ***Средний чек 5 - 10 у.е./чел, включая напитки.*** Требования к месторасположению: на оживленных улицах, у станций метро, близ торговых центров, супермаркетов, рынков, а так же офисных зданий.
- **Сервировка минимальная.** Посуда - дешевый фаянс, стекло. Приборы – недорогая нержавейка. Салфетки только бумажные.
- **Полное самообслуживание.**

Мини-бары при развлекательных и учебных заведениях, вокзалах, кинотеатрах, гостиницах (как вспомогательные точки общепита)

- Располагаются в фойе, при входе, на этажах. Интерьер заданный (специально не отделяется).
- Предлагают минимальный привозной ассортимент, в первую очередь, напитки, бутерброды, мороженое.



Заведения общепита «по основному блюду»:

- пиццерии, стейк-хаусы пиццерии, стейк-хаусы и т.д.
- В основе меню таких предприятий – одно блюдо, которое могут готовить с разными ингредиентами, наполнителями, с какими-либо нюансами и т.д. Основное блюдо дополняется гарнирами и закусками.
- Минимальное количество супов.
- ***Требования к месторасположению:*** на оживленных улицах, у станций метро, близ торговых центров, супермаркетов, рынков, а так же офисных зданий.
- ***Средний чек 15-25 у.е./чел, включая напитки.***

Заведения общепита «по способу приготовления»:



- гриль - бары и т.д.
- Характеризуются способом приготовления многих блюд, например – на гриле.
- *Средний чек 10-20 у.е./чел, включая напитки.*
- Требования к месторасположению: на оживленных улицах, у станций метро, близ торговых центров, супермаркетов, рынков, а так же офисных зданий.

Бары: заведения, специализирующиеся на расширенном алкогольном и коктейльном ассортименте

- центре зала – барная стойка, за которой предусмотрены специальные высокие «барные» стулья.
- Кухня не широкого ассортимента: несколько горячих и несколько холодных закусок, плюс горячее, - супов нет.
- *Интерьер стильный* – например, хай-тэк или андеграунд, освещение чаще всего слабое. По возможности отделяются мягкие, тихие зоны (с диванчиками).



Кафе-бары: как правило, небольшие уютные, красиво оформленные заведения на 20-50 мест.

- Ориентированы на самый широкий круг гостей. Гость может спросить чашку кофе или полный ужин со спиртным, кружку пива или банкет.
- Предлагают классический набор блюд и напитков, как правило, смешанной кухни. Производство полного цикла.
- *Обслуживание официантское.*
- *Средний чек – 20-30 у.е./чел, включая напитки.*
- *Требования к месторасположению:* В историческом центре города, а так же близ торговых и офисных центров.

Заведения «по напиткам и досугу»: кофейни и пивные, спорт - бары

- Заведения имеют свою особую целевую аудиторию в силу специфики кухни и стиля.
- Кофейни ориентированы на посещения молодежи, дружеские посиделки за чашечкой кофе, а так же на деловые переговоры, поэтому предлагают большой ассортимент выпечки и кондитерских изделий к чаю и кофе.
- *Обслуживание официантское.*
- Производство собственное или на основе полуфабрикатов.
- *От уровня кофейни зависит и средний чек: от 10 до 30 у.е./чел.*

Спорт-бар

- В спорт-баре собирается постоянная аудитория с целью совместного просмотра спортивных программ на широком экране, то есть это в первую очередь досуговое заведение.
- Могут быть стилистически привязаны к одному виду спорта.
- *Возможно размещение букмекера.*

Рестораны «по основному продукту»: рыбные, сырные, колбасные

- Кухня базируется на каком-либо продукте, из которого готовятся основные блюда.
- Рестораны имеют свой непохожий на другие интерьер.
- ***Требования к месторасположению:*** в центральной части города.
- Могут присутствовать VIP-зоны, особые подачи блюд, в том числе доведение до готовности у стола гостя, а так же подача в обнос.
- Богатая карта вин, сочетающихся с данным продуктом.
- ***Средний чек 30-50 у.е./чел, включая напитки.***



Рестораны национальной кухни

- *Немецкие, французские, японские, грузинские* – и т. д. За основу взято одно из направлений кухни мира.
- Такие рестораны имеют хорошо оформленный, часто авторский интерьер, богатое национальное меню и винную карту, официантское обслуживание на хорошем уровне.
- ***Требования к месторасположению:*** в центральной части города, близ исторических памятников и туристических маршрутов, близ крупных дорог торговых центров.
- ***Средний чек 50-70 у.е./чел, включая спиртное.***

Городские концептуальные рестораны



- Рестораны, в которые гости поедут из любого конца города ради эксклюзива.
- Такие рестораны предлагают не только хорошую кухню, но и интересную легенду, идею, которая запечатлена и в названии, и в интерьере, и в названиях блюд.
- Кухня смешанная.
- Интерьер авторский.
- *Обслуживание официантское*, на высоком уровне.
- *Требования к месторасположению*: в центральной части города, близ исторических памятников и туристических маршрутов, близ крупных дорогих торговых центров.
- *Средний чек 50-70 у.е./чел, включая спиртное.*

Рестораны при гостиницах и казино

- Рестораны высокого уровня сервиса.
- Предлагается богатый выбор блюд и обширная винная карта.
- Рестораны ориентированы на VIP-гостей. Имеют богато оформленный интерьер, дорогую сервировку.
- Приглашаются известные рестораторы и шеф-повара, которые сами являются брендами.



Рестораны высокой кухни



- Ориентированы на VIP-обслуживание.
- Авторский интерьер, авторская кухня. Богатая винная карта с большим выбором коллекционных напитков (виски, коньяк, вина).
- Изысканная сервировка, мебель и аксессуары – уровня антиквариата или известные авторские бренды.
- Сервис отличается вышколенной квалификацией персонала, работающего на европейском уровне, со сложными подачами и театрализацией подачи.
- **Требования к месторасположению:** элитные исторические районы центральной части города.
- Здание – особняк, являющееся архитектурным памятником.
- **Средний чек – от 100 у.е./чел, включая напитки.**

Последовательность подачи пищи (эта же последовательность в меню)

1. Холодные блюда, закуски

- * рыбные, мясные блюда;
- * блюда из дичи и домашней птицы;
- * овощи, грибы, сыр.

2. Горячие закуски

- * так же +яичные и мясные.

3. Супы I блюда

- * прозрачные супы
- * супы – пюре
- * заправочные
- * молочные
- * сладкие.



Меню – это основной инструмент
ресторанных продаж

4. Вторые блюда

- * рыбные, мясные
- * домашняя птица
- * овощные
- * блюда из крупы, бобовых
- * из макаронных изделий

5. Блюда из яиц и творога.

6. Десерты.



Кейтеринг (catering)

— вид деятельности, при котором любое ресторанное обслуживание, будь то проведение банкета, фуршета или кофе-брейка организуется практически в любом месте.

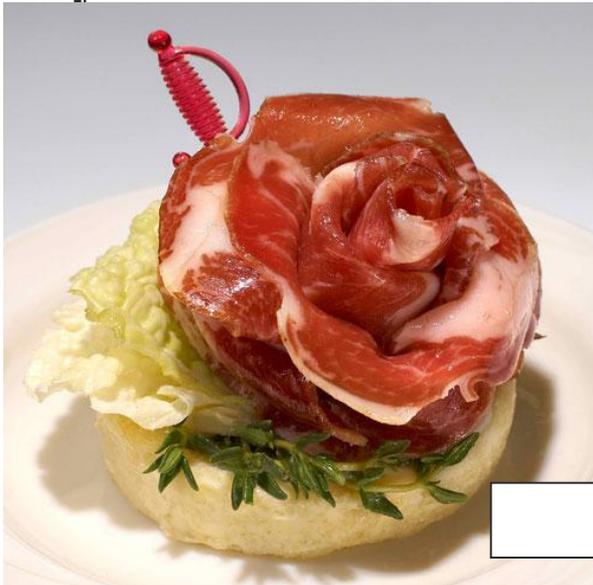


Ресторан выездного обслуживания



Фушет

- заимствовано из французского языка, и в буквальном переводе оно означает "*на вилку*".



Канане



Питание

- Важным вопросом при формировании цены тура является вид заказанного питания. При организации обслуживания туристов в ресторанах при **гостиницах** обычно применяются следующие условия



Условия питания туристов в гостиницах:

- **RO, AO**(room only, accommodation only) - только проживание, без питания
- **BB**(bed & breakfast) - только завтрак (шведский стол), **бесплатные** напитки: чай, кофе, вода
- **HB**(half board) - полупансион - завтрак и ужин (шведский стол), **бесплатные** напитки: чай, кофе, вода на завтрак. Напитки за ужином - **платно**
- **FB (SB)**(full board) - полный пансион - завтрак, обед и ужин (шведский стол). Напитки в обед и за ужином - **платно**
- **ALL (AI)**(all inclusive) - все включено: питание (завтрак, обед, закуски в течение дня, ужин), напитки (алкогольные и безалкогольные напитки местного производства) и дополнительные услуги по усмотрению администрации отеля
- **Mini ALL**(mini all inclusive) – все включено: питание (завтрак, обед, ужин), напитки (алкогольные и безалкогольные напитки местного производства во время еды) и дополнительные услуги по усмотрению администрации отеля
- **UALL**(ultra all inclusive) – ультра все включено – all inclusive плюс импортные спиртные напитки

Имеются также различия в форме обслуживания:

- Обслуживание **"а ля карт"**, то есть свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню. Используется обычно при обслуживании индивидуальных туристов.
- Обслуживание **"табльдот"**, то есть по единому для всех клиентов меню без права выбора блюд. В большинстве случаев используется при организации питания тургрупп.
- **"шведский стол"**, то есть свободный выбор выставленных на общий стол блюд и самообслуживание.
- **«А парт»** - предварительный заказ, обслуживание в установленный промежуток времени (д/отдыха, курортные гостиницы)

Сервировка стола для завтрака



Сервировка стола для обеда



Сладкий фуршет



Банкет



[Duty Free]

