



1. Приведите способы сокращения затрат на организацию сервиса за счет повышения участия Гостя в процессе обслуживания официантом (2-3 варианта).

«Делитесь богатствами»

Давайте официантам процент с недельных / месячных продаж. Это будет их мотивировать работать над увеличением среднего чека.

Рекомендовать блюда с большей прибылью

Апселл не означает попытку заставить клиентов купить самое дорогое блюдо в меню. Вместо этого официантам необходимо рекомендовать наиболее прибыльные для вас позиции. Блюдо со средней ценой, которое стоит почти ничего может дать гораздо больший прирост продаж для ресторана, чем попытка продать дорогое. Проанализируйте свое меню, выделив такие позиции и убедитесь, что официанты хорошо усвоили эту информацию. По статистике именно блюда с небольшой ценой имеют тенденцию с большей вероятностью быть принятыми на ура в качестве рекомендации.

Сглаживайте углы

Факт: когда официанты пытаются сделать апселл посетители прекрасно осознают, что происходит. Они быстро сообразят, что к чему, когда услышат рекомендации купить что-то дороже. Выход – посоветовать официантам делать продажи, использовать метод мягкой силы: рекомендовать что-то чуть более дорогое, чем выбрал посетитель. Например, клиент заказал стейк? Упомяните чуть более качественный вырез. Заказ состоит из четырех бокалов вина – спросите, возможно целесообразнее будет принести бутылку. И т.д.

- 1. Ресторан на 200 пос. мест в деловом центре. В ресторане 3 зала (100, 70 и 30 мест). На бизнес-ланч стоимостью 250 руб. с 12 до 16 приходит 120-150 человек. Ещё 30 человек едят по меню, средний чек составляет 1000 рублей. После 19 ч. посетителей мало. Часто проводятся корпоративные мероприятия. Предложите оптимальные сервисные услуги для данного ресторана.**

Вечером можно сделать специальное предложение на меню. Например, при покупке одной пиццы, бокал пива в подарок.

Можно предложить скидку на меню – 20%

Привезти 2 друзей и напиток в подарок.

Бесплатная дегустация блюд. Это не станет ударом по бюджету ресторана, зато привлечет множество новых клиентов, которые в будущем могут стать постоянными клиентами.

- 1. Ресторан на 100 пос. мест со средним чеком 2000 рублей на человека. На бизнес-ланч приходит 10-20 случайных посетителей. После 19 часов полная посадка. В выходные каждый 7 посетитель с детьми. Предложите оптимальные сервисные услуги для данного ресторана.**

Скидка на основное меню во время обеда

Аниматоры по выходным, дать возможность отдохнуть родителям.

Проводить мастер-классы

- 1. Приведите по одному примеру автоматизации процесса обслуживания посетителей в фаст-фуде, демократичном ресторане, премиум-ресторане.**

Задача автоматизации ресторана с быстрым обслуживанием заключается в том, чтобы гость получил свой заказ максимально быстро, за считанные минуты.

Сегодня фастфуд это не только бургеры. Огромной популярностью пользуются столовые, пицца, паста, пироги, блины, салаты, картошка или даже шашлык — все, что уже готово или тут же доводится до полной готовности в присутствии клиента, является по сути фастфудом.

Предлагаю систему автоматизации ИКО.

Основные возможности iiko в фастфуде

Персонал

Управление персоналом и зарплатой, автоматические настраиваемые системы мотивации, контроль опозданий и смен. Инструмент планирования затрат на ФОТ.

Обслуживание

Мобильный терминалы официанта, электронное меню, экран повара, контроль свежести блюд линии раздачи, кухонный терминал документооборота и много другое.

Склад, фудкост

Автоматическое управление фудкостом и контроль остатков онлайн с уведомлениями. Документооборот, учет и обработка заказов для фабрики кухни и центрального склада.

Меню и прейскурант

Автоматическая смена цен и «быстрого меню» на кассе по плану, времени, дню недели. Печать ценников и меню. Меню-требование по ОКУД: 0504202.

Поставщики и закупки

Электронный документооборот, автоматический расчет заказа продуктов с учетом плана продаж и остатков. Контроль приходных цен, график оплаты поставщикам.

Обслуживание гостей в зале

Гибкая настройка схем залов, резервирование столов и банкеты, курсы подачи блюд, удобная работа с заказом, разделение чека по гостям и многое другое – это iikoTableService, профессиональное решение для обслуживания гостей у столов. Удобные мобильные терминалы ввода заказов и электронное меню для гостей помогут сделать ваш ресторан еще более гостеприимным.

1. Основные способы мошенничества при закупке продуктов и пути их предотвращения.

Завышение цен.

Приобретение излишне больших партий продуктов с целью положить в карман оптовую скидку.

Кроме того, при покупке продуктов у "своего" поставщика или посредника работник может получать комиссионные.

Предотвращение мошенничества:

- 1. Контролировать сотрудников отдела закупок

2. Контролировать количество закупаемых товаров
3. Делать контрольные звонки поставщику с целью узнать стоимость.

1. Помещение на 50 пос. мест в центре города. Предложите концепции заведений с русской кухней, которую возможно реализовать на такой площади? (2-3 варианта)

Ресторан с традиционной русской кухней.

В русской кухни, есть множество интересных блюд, которые любит каждый Россиянин. Но в силу своей занятости не всегда есть возможность пообедать или поужинать дома, поэтому можно создать ресторан где будут всеми любимые традиционные блюда: пироги, пельмени, расстегаи, щи, уха и многие другие блюда.

Ресторан совмещающий в себе правильное питание и вегетарианское меню.

В современном мире все больше людей которые следят за своим питанием и хотят кушать здоровую и полезную еду.

Так же очень много людей, которые отказались от мяса. Можно открыть ресторан, в котором будет и вегетарианское меню, и меню для тех кто следит за своим здоровьем.

1. Концепции/ рестораны национальной кухни, где возможен вынос части производственного процесса в зал (3-4 примера).

Идея открытой кухни одинаково выигрышна для разных форматов: пиццерий и суши-баров, ресторанов с национальным уклоном, фаст-фуда и заведений free flow. При грамотной реализации проекта открытой кухни процесс приготовления действительно впечатляет. Слаженная работа персонала превращается в кулинарное шоу в режиме реального времени, за которым интересно наблюдать.

Японская кухня

Поскольку приготовление «суши» и «роллы» не требует особого оборудования, то его с легкостью можно вынести в зал как целиком, так и отдельную часть например, производство суши и сашими.

«Летающий ресторан»

Висячий ресторан под названием «Dinner In The Sky» («Обед в небе»), который предоставляет своим посетителям возможность пообедать между небом и землей, был придуман в Бельгии, где он и начал свое триумфальное шествие по Европе. Гости данного заведения наблюдают за приготовлением блюд в ресторане.

Итальянская кухня

Например, На первом этаже можно расположить открытую кухню, где готовят повара. В процессе можно пообщаться с автором блюда, корректируя его в соответствии со своими предпочтениями. Во время формирования блюда можно смело отказаться от любого из ингредиентов, если они вам не по вкусу.

1. Ресторан японской кухни на 30 пос. мест. Какая форма производства предпочтительна? Предложите 3-4 варианта концепции такого заведения.

Классический ресторан – ресторан с привычной формой обслуживания, гости находятся за столиками, заказывают еду и напитки официанту, тот передает на кухню и выносит гостям. Кухня при этом не видна гостям, они сидят в непринужденной обстановке и приятном интерьере

Ресторан с «поездом» - нужно расположить столы и интерьер ресторана таким образом, чтобы между ними, не мешая при этом проходу людей, можно было проложить конвейер, по которому к гостям будут приезжать заказанные ими блюда

Ресторан с открытой кухней – в данном варианте часть кухни немного вынесена в зал, отделена при этом защитным стеклом, такой вариант позволит вызвать дополнительный интерес у гостей, открытая кухня также придает эффектности приготовленным блюдам, т.к. гость видит, как это происходит

1. Ресторан за городом на 80 пос. мест. Основная форма обслуживания – корпоративные мероприятия. Какую форму производства лучше организовать в данном ресторане?

Для такого типа обслуживания, приоритетнее будет цеховая форма производства, поскольку на корпоративные мероприятия готовится большое количество блюд и не всегда их можно приготовить заранее, данная форма позволит оперативно готовить блюда из разных отраслей по мере их выдачи или дозаказа, также не будет сплошной очереди из заказов, как могла быть при бесцеховой форме обслуживания

1. Предложите 3-4 концепции ресторанов, для которых наиболее подходит производство неполного цикла (догоотовочные предприятия).

Предприятия, которые не могут позволить полноценную кухню:

Например, маленькое кафе, у которых основной упор на напитки и имеются закуски.

Бургерные – не требуется больших цехов или линий, а вся продукция будет готовится и отдаваться быстро поскольку поскольку времени на приготовление полуфабрикатов нужно немного.

Поезда. Кафе-буфет.

В кафе-буфете (иногда оно именуется как вагон-кафе) несколько другие распорядки, ведь главный принцип там – это самообслуживание. В кафе стоит небольшой ларек, в меню которого можно найти готовые бутерброды, закуски, различные снеки (чипсы, сухарики, орешки), сладкая выпечка, конфеты, газированные напитки, чай и кофе. В некоторых кафе-буфетах можно найти и горячие блюда, которые разогреваются на месте.