

image not found or type unknown



Процесс обслуживания в общественном питании – это комплексная деятельность, осуществляемая исполнителем при прямом взаимодействии с клиентом и связанная с предоставлением кулинарной продукции и организацией досуга.

Метод обслуживания потребителей – это способ, с помощью которого посетителям предоставляются услуги питания. В ресторанных предприятиях приняты нижеуказанные методы обслуживания: самообслуживание; обслуживание официантами; комбинированное обслуживание.

Форма обслуживания – организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей. Формы обслуживания обладают следующими особенностями: особенностями предоставляемых услуг; местом и условиями их реализации; характером труда обслуживающего персонала; формой расчета с клиентами. Метод самообслуживания

Самообслуживание – это способ обслуживания, при котором посетители сами выполняют некоторые действия.

Существуют следующие формы самообслуживания: полное (клиент осуществляет всю деятельность самостоятельно; частичное (определенное количество работ осуществляется либо сотрудниками предприятия питания, либо специализированными механизмами).

Существуют следующие виды самообслуживания в зависимости от способа расчета:

Самообслуживание с предварительным расчетом. Клиент изучает меню, приобретает чек, с чеком на стойке раздачи получает блюда. Негативными сторонами данного типа является то, что посетитель не может выбрать выбранные блюда заранее, либо организация комплексного питания по заранее купленным абонеентам и чекам: сервировка столов носит предварительный характер, затем происходит реализация комплексных завтраков, обедов и ужинов, что способствует уменьшению времени обслуживания. Этот вид получил широкое распространение при предоставлении услуг питания туристов.

Самообслуживание с последующим расчетом. Подразумевает расчет с клиентом после приобретения блюд. Гость знакомится с меню, осуществляет выбор блюд на раздаче, расплачивается, потребляет и самостоятельно относит посуду.

Положительным моментом данного вида является возможность предварительной оценки внешнего вида блюда с последующим выбором. Также данный тип включает самообслуживание с расчетом после приема пищи. Посетитель изучает меню, осуществляет выбор блюд, получает чек на блюда, потребляет и после этого рассчитывается при выходе из зала. Положительным моментом является уменьшение времени на обслуживание. Отрицательной стороной выступает большее число обслуживающего персонала.

Самообслуживание с непосредственным расчетом. Клиент одновременно осуществляет выбор, получает блюда и оплачивает их стоимость.

Для данной формы обслуживания характерна реализация продукции и расчет с клиентом производится одним сотрудником. Метод обслуживания официантами. Метод обслуживания официантами характерен для ресторанов, баров и закусочных, а также некоторых столовых.

Отличительной особенностью является то, что процесс по оказанию услуг официантами гостям начинается с момента встречи и заканчивается расчетом. Существует два вида такого обслуживания: Полное обслуживание подразумевает осуществление всех процессов предоставления услуг питания официантами.

Главная особенность такого обслуживания - высокая культура сотрудников. Как правило распространена в ресторанах класса «люкс» и высший. Частичное обслуживание официантами означает осуществление некоторого числа операций посетителями самостоятельно. Официанты разносят заказы в зал, но не предоставляют обслуживание за столом. Данная форма способствует уменьшению временного периода обслуживания гостей и увеличению пропускной способности зала и сокращению численности сотрудников, осуществляющих обслуживание в зале.

При обслуживании официантами используются нижеследующие формы расчета: предварительная. Гость изучает меню, покупает в кассе чек на питание. Широкое распространение данная форма получила при обслуживании участников конференций, семинаров и прочее; последующая. Расчет производится в конце обслуживания официантами.

Обслуживание официантами по характеру труда делится на две формы: индивидуальная. Вся работа по оказанию услуг питания с гостем осуществляет один официант, за которым закреплены определенные количество столы в зале; бригадная.

Бригада из нескольких официантов разграничивают виды деятельности между собой. Данная форма способствует оптимизации процесса обслуживания. Чаще всего такая форма применяется при проведении банкетов и праздничных мероприятий.