

МДК.01.05. Барное дело

Вид занятия: лекция (4 часа)

Тема занятия: Организация обслуживания посетителей в баре

Цели занятия:

- дидактическая - изучить особенности организации обслуживания посетителей в баре; методы обслуживания; оборудование баров; информационное обеспечение деятельности баров;
- заинтересовать студентов в изучении дисциплины в целях воспитательная дальнейшего использования знаний и навыков в учебной и профессиональной деятельности; воспитание высокой творческой активности и сознательного отношения к будущей профессиональной деятельности.

Тема 1.4. Организация обслуживания посетителей в баре

1. Обслуживание посетителей в барах, новые технологии и формы
2. Стили работы бармена
3. Алгоритм исполнения заказа в баре
4. Заключительный этап обслуживания в баре. Порядок и формы расчета

Самостоятельная работа обучающихся

Составить и выучить конспект занятия.

Ответить устно на вопросы для закрепления материала.

Выполненную работу прислать на эл. почту:

larisalogvina@bk.ru или https://vk.com.l_logvina

Рекомендуемая литература:

1. ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования.
2. ГОСТ 31985-2013. Услуги общественного питания. Термины и определения.
3. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
4. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.
5. ГОСТ 30390-2013. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.
6. Мялковский О. В. Барное дело. Учебник. – К.: Кондор-Издательство, 2020. 366 с.
7. Ахрапоткова Н. Б. Справочник официанта, бармена.: учебн. пособие для нач. проф. образования. – 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 272 с.

1. Обслуживание посетителей в барах, новые технологии и формы

Метод обслуживания в баре зависит от потребностей посетителей и основывается на изучении их спроса. Правильно выбранные методы обслуживания повышают рентабельность бара.

В зависимости от того, какие требования предъявляются к обслуживанию, в баре могут применяться такие методы, как полное самообслуживание, обслуживание за стойкой бара и комбинированный метод обслуживания.

Полное самообслуживание предполагает обслуживание потребителей за барной стойкой, на которой выставлены заранее приготовленные напитки, закуски. Выбрав понравившуюся продукцию, потребитель расплачивается с барменом и садится за столик. Разновидностью самообслуживания является метод "сделай сам", при котором потребителю предоставляется возможность из различных компонентов самому сделать напиток или десерт по своему вкусу.

Обслуживание может происходить за стойкой бара. Для ускорения обслуживания потребителя за барной стойкой его могут обслуживать одновременно несколько барменов, каждый из которых выполняет свои функции.

Комбинированный метод обслуживания чаще всего применяется в небольших барах. Этот метод объединяет самообслуживание (чаще днем) с обслуживанием за стойкой бара барменом и официантами в зале (вечером).

Специальные формы обслуживания в баре помогают привлечь внимание потребителей, а сочетание различных форм обслуживания и варьирование их в зависимости от ситуации – один из важнейших факторов стабильного дохода предприятия. В зависимости от типа бара в нем можно применять различные формы обслуживания.

В банкетных барах можно проводить банкеты-коктейли. Основная нагрузка падает на бармена и официантов, обслуживающих гостей в зале. Гости могут получать напитки как от официантов в зале с подносов, так и с барной стойки.

В зависимости от ассортимента заказанных напитков на барной стойке располагают: справа – посуду для вина, слева – посуду для коктейлей.

Справа от бармена ставят айс-бакет со льдом и щипцами, слева – маленький круглый поднос, застеленный бумажной резной салфеткой, для подачи напитков.

Перед барменом должна располагаться полотняная салфетка с ножом-сомелье, барной ложкой, джиггер, шейкер, соломинки в стакане. Бармен должен заранее подготовить бутылки, одев на них гейзерные пробки, свежавыжатые соки в кувшинах, соковыжималку. За 15-20 мин до начала обслуживания бармен заполняет напитками половину выставленной посуды.

Во время банкета-коктейля бармен в основном отпускает у барной стойки напитки гостям, предлагает простые в изготовлении коктейли, т.е. он занимается только приготовлением и отпуском напитков. Все вспомогательные операции выполняет специально выделенный помощник. Он приносит лед, недостающие напитки, чистую посуду, разливает напитки в рюмки, подает их с подноса гостям, стоящим вблизи барной стойки. В конце приема бармен готовит горячие напитки, которые официанты в зале разносят гостям на подносах.

Для привлечения потребителей бары предлагают так называемое

тематическое обслуживание.

Одной из интересных форм является презентация, или бесплатная дегустация, продукции фирм-поставщиков или производителей. Например, можно устроить дегустацию чая, предложив этнические чаи или фруктовые, травяные чаи. Также можно устроить дегустацию кофе, приготовленного из разных стран производителей.

2. Стили работы бармена

Профессия бармена среди профессий ресторанного бизнеса – самая творческая. Она позволяет раскрыться таким граням характера, как артистизм, общительность, увлеченность профессией. Бармен должен не только уметь приготовить коктейль и красиво его подать, но обслужить потребителя так, чтобы ему захотелось посетить этот бар многократно.

При обслуживании потребителей бармен использует различные стили работы, такие, как классический, флейринг и спид-миксинг.

Классический стиль работы бармена уместен в ресторанах класса люкс и высшего класса. Этот стиль отличается своей консервативностью и строгостью, начиная с одежды бармена и кончая правилами приготовления и подачи напитков. Бармен за стойкой должен держаться с достоинством, сдержанно, манера приготовления напитков не терпит отклонений от правил. Для классического стиля характерны такие особенности, как полирование посуды, охлаждение бокала, измерение компонентов коктейля по мерному стакану – джиггеру, отсутствие жидкости в стакане после приготовления напитка и др.

Флейринг (до 2001 г. фристайл) возник в 1980-е гг. Это искусство приготовления коктейлей, в рамках которого используются элементы жонглирования, фокусы, огненное шоу, акробатические трюки. В отличие от классического стиля флейринг предназначен для баров. Бармен своим поведением за барной стойкой должен несколько заинтересовать и привлечь внимание потребителя, чтобы у него возникло желание посетить бар еще не один раз. В конечном итоге флейринг повышает доход от продаваемых напитков.

Флейринг делится на рабочий и "шоу". Рабочий флейринг не предполагает подкидывание бутылок. Бармен играет ими на барной стойке, перемещая их, и в то же время готовит конкретный коктейль по желанию потребителя.

В "шоу-флейринге" бармен подбрасывает бутылки, перекидывает их за спину, ходит по горлышкам бутылок, может вовлечь в свою игру потребителей. "Шоу-флейринг" уместен на дискотеках, презентациях.

Спидмиксинг – это стиль работы бармена, при котором он должен продемонстрировать свое умение быстро смешать коктейль, не допустив ошибки в соблюдении стандарта и пропорций. Правильность приготовления проверяется по классическому коктейлю. Вкус, аромат, крепость и состав должны быть одинаковыми в любой стране мира.

Стать хорошим специалистом можно, освоив стили работы бармена, совершенствуя свое мастерство, принимая участие в различных семинарах, выставках и конкурсах. Такие специалисты востребованы на самых престижных предприятиях и имеют хорошие перспективы профессионального роста.

Музыка в баре – один из важнейших методов привлечения потребителей в бары, особенно молодежи, поэтому бармен должен хорошо знать современные направления и стили в музыке. Поскольку современные бары оснащены видеотехникой, бармен должен разбираться в аудио- и видеотехнике и иметь кассеты с музыкальными произведениями и видеокассеты. Некоторые бары устанавливают домашние кинотеатры и приглашают на просмотры-сеансы популярных фильмов. Эти приемы особенно привлекательны для молодежи.

При подборе музыки в баре необходимо учитывать местоположение бара и состав потребителей, стиль оформления – кантри или хай-тек и время работы: дневное, вечернее.

В дневное время с 12 до 16 ч можно предлагать энергичную, развлекательную музыку. Следует помнить, что громкость в эти часы должна быть ниже среднего. Ближе к вечеру с 16 до 19 ч громкость можно увеличивать, музыка становится более эмоциональной. Вечером с 19 до 3 ч ночи музыка должна создавать хорошее настроение и улучшать внутреннее состояние гостей, одновременно она не должна мешать общению людей.

В небольших барах часто сами бармены составляют музыкальные композиции. Репертуар музыкальных произведений должен обновляться примерно 1 раз в 2-3 дня: новый репертуар должен составлять 1 ч от всего времени звучания прежнего репертуара.

В крупных барах или в барах при крупных предприятиях за составление музыкального и видеорепертуара может отвечать специально зачисленный в штат музыкальный работник. В его обязанности входят отслеживание музыкальных новинок на рынке, закупка музыкальных сборников и видеокассет, регулярное их обновление. При отсутствии такого работника можно обратиться в специализированные агентства, составляющие музыкальные композиции для ресторанов и баров.

Особо следует сказать о музыке в диско-барах, в которых организуются выступления диджеев, артистов и музыкантов, организуются тематические вечера и VIP-мероприятия. В диско-барах танцевальная площадка подсвечивается светотехническими приборами. Музыкальное оформление создается мощными музыкальными установками, в дополнение к нему используются приборы для создания световых эффектов, которые усиливают эмоциональное восприятие музыки. Поскольку в диско-барах регулярно устраиваются дискотеки, громкость звука которых много выше среднего, желательно размещать их в отдельно стоящих зданиях или полуподвальных помещениях. За музыкальные программы в диско-барах отвечают диджеи и руководители дискотеки.

3. Алгоритм исполнения заказа в баре

При обслуживании потребителей в баре выработался определенный алгоритм, который позволяет четко выполнить заказ и обслужить потребителя так, чтобы ему захотелось еще раз вернуться в этот бар и, возможно, не одному, а с друзьями. От четкого исполнения заказа зависит и рентабельность бара.

Алгоритм исполнения заказа в баре включает следующие действия бармена:

- при входе потребителя бармен обязан показать ему, что его приход

замечен и ему здесь рады. Бармен должен выразить свои эмоции взглядом и располагающим выражением лица. При этом бармен должен держаться прямо, естественно, без угодливости;

- при подходе потребителя к стойке бармену следует поприветствовать его; завсегдатая бара можно назвать по имени, дать понять, что его помнят; завести небольшой разговор, расположить к дружеской беседе стоящего рядом;

- при приеме заказа бармен всегда должен находиться перед потребителем и смотреть на него. Подавать меню или карту вин или коктейлей бармен должен так, чтобы потребителю было удобно ее читать, не переверачивая. Бармен должен быть внимательным и заинтересованным;

- при выборе потребителем напитка бармен обязан дать исчерпывающую информацию об его качествах и вкусе. При отсутствии желаемого напитка следует предложить другой, а не просто отказать. Следует помнить, что бармен не должен оказывать давления на потребителя, предлагая тот или иной напиток, но он должен уметь хорошо продать любой напиток. Если потребитель не определился в названии напитка, бармен может попробовать ему предложить сначала более дорогой напиток;

- получив заказ, бармен во избежание ошибок должен его повторить. В этот момент также возникает общение с потребителем и устанавливается более близкий контакт;

- при выполнении заказа бармен должен стоять напротив потребителя лицом к нему. Подав напиток, бармен должен спокойно ждать, когда потребитель выпьет его, а увидев пустую посуду, не торопиться ее убирать. Убирать использованную посуду можно только при повторении заказа или после ухода потребителя. Нельзя ставить потребителя в неловкое положение, забирая сразу же пустую посуду и показывая тем самым, что ему или больше нечего делать в баре, или необходимо повторить заказ, что не всегда отвечает интересам потребителя;

- при расчете бармен быстро и без суеты должен подсчитать сумму заказа и подать его только по просьбе потребителя на маленьком подносе. На него же потребитель может положить деньги. У бармена в запасе всегда должны быть мелкие деньги для сдачи;

- при прощании с потребителем бармен должен посмотреть ему в глаза, с улыбкой попрощаться и попросить посетить бар еще раз.

При обслуживании потребителя следует всегда помнить правило: "довольный потребитель приведет 4 других, а недовольный – это 10, которые к вам никогда не придут".

Таким образом, алгоритм исполнения заказа выглядит как цепь последовательных действий, направленных на удовлетворение потребностей посетителей бара.

Схема процесса исполнения заказа

Приход клиента	
Манера держаться Прямая осанка, поднятая голова — признак классного бармена, ему не к лицу угодливость перед клиентом	Взгляд Представь себе, насколько унижены для клиента попытки обратить на себя внимание бармена. Взгляд очень важен для клиента, он дает ему понять, что его приход замечен, и он может спокойно ждать обслуживания.
Приветствие клиента	
Климат доверенности построен	
Заказ	
Заказ надо брать у клиента, всегда находясь перед ним	
Что вы будете пить?	
Умение слушать Необходимо выслушать клиента, не перебивая его.	Информация Дать клиенту карту бара следует той стороной, чтобы он сразу смог ее читать. Очень важно умение дать клиенту необходимые сведения о напитках.
Умение продавать	
Бармен — это продавец, от его умения нередко зависит заказ клиентом напитка, рентабельного для бара.	
<i>Что бы вы сказали о?... Если вы хотите... я Вам посоветую... Не хотите ли вы попробовать наш фирменный коктейль?</i>	
Повторить заказ клиента	
Это необходимый прием, помогающий уменьшить риск возникновения ошибки. Успокаивает клиента.	

4. Заключительный этап обслуживания в баре. Порядок и формы расчета

В барах используют наличный и безналичный расчеты.

Наличный расчет

По счету на основании выполненного заказа производится наличный расчет. Вновь пришедших посетителей и посетителей, которые пожелали рассчитаться, следует быстро обслуживать. После того, как гости попросили подать счет, бармен кладет его на маленький поднос на стол посетителю. Получив деньги, бармен со счетом подходит к кассиру и производит оплату. Кассир проверяет денежные купюры, располагает их рядом с кассой, пробивает чек и возвращает бармену счет, погашенный чек и сдачу, затем кладет денежные купюры в ящик кассовой машины. Счет, погашенный чек и сдачу в специальной папке бармен подает заказчику.

Безналичный расчет

В баре безналичный расчет осуществляется по пластиковым картам, которые являются письменным денежным документом, выданным банковским или иным специализированным кредитным учреждением, удостоверяющим наличие в этом учреждении счета владельца пластиковой карты и дающим ему

право на приобретение продукции и услуг предприятий питания без оплаты наличными деньгами.

Пластиковые карты различают:

по функциональному назначению –

– кредитная, предполагающая лимит кредита со стороны банка в течение небольшого срока и оговоренной заранее суммы;

– дебетовая, предусматривающая внесение приобретающим ее потребителем на счет в банке определенной суммы, в рамках которой он может впоследствии осуществлять свои расходы;

по масштабам действия –

– международные American Express, Visa, Euro card, Master card, Diner's club, SCB;

– национальные, действующие только в этой стране;

– региональные, используемые только в определенном регионе;

– объектовые, применяемые на данных объектах;

по способу исчисления денежных средств –

– в иностранной валюте;

– в национальной валюте;

– смешанная (оплата производится и в иностранной, и в национальной валюте);

по степени индивидуализации пользования –

– персональные;

– корпоративные;

по техническому использованию –

– магнитные;

– чиповые (смарт-карты).

Магнитная карта содержит минимальную информацию о потребителе: фамилию и номер банковского счета, срок ее действия. Если карта используется в банкоматах, то она должна иметь пин-код (персональный идентифицированный номер).

Чиповая карта (от англ. *chip* – кристалл микросхемы) может хранить большее количество информации, чем магнитная, и участвовать в ее обработке.

Карты иностранных и украинских компаний изготавливают из пластика. Они имеют одинаковую прямоугольную форму и единый размер. На лицевой стороне карты указываются: наименование эмитента (банка, выдавшего карту), фамилия, имя, отчество владельца, номер счета в банке, срок действия карты, номер карты, ее назначение и другие реквизиты.

Срок действия карты указывается двумя способами:

– одной конечной датой (например, 12/04 – соответственно месяц и год);

– начальной и конечной датами (например, 01/04-12/05).

На оборотной стороне карты имеется магнитная полоса с образцом подписи ее владельца. Дополнительно может быть размещена фотография владельца, а также отображена принадлежность к одной из систем скидок и даже уровень предполагаемого кредита (по цветам – серебряная, золотая, платиновая и др.).

Карта должна быть обязательно проэмбоossed (на поверхности карты выдавливается рельефная надпись реквизитов).

Техника работы с пластиковыми картами предусматривает следующие действия:

- бармен должен уточнить, принимается ли к оплате карта гостя. Для этого он передает ее кассиру, который осуществляет транзакцию, т.е. связь с банками для подтверждения наличия на счете необходимых средств;
- кассир проверяет срок действия карты и уточняет, не значится ли она в стоп-листе; выписывает счет (слип) в 3-4 экземплярах: гостю, предприятию (бару), последние – банку. Каждый экземпляр счета имеет те же реквизиты, что и карта;
- кассир пропускает счет на импринтере и проверяет, четко ли все данные печатаются на всех копиях бланка; кроме того, в импринтере имеется клише предприятия, что позволяет отразить реквизиты счета на всех бланках;
- проставив на счете дату и сумму, кассир передает его бармену, для того чтобы гость на нем расписался: кассир сверяет идентичность подписей на карте и счете;
- бармен возвращает счет и карту гостю, благодарит его за визит.

В барах осуществляется безналичный расчет с организацией на основе заключенного договора на обслуживание группы потребителей и оформления заказа-счета.

После ухода всех гостей из бара осуществляют следующие завершающие работы:

- гасят свечи, камин;
- отключают электрические приборы, промывают их и насухо протирают;
- приводят в порядок рабочие места, где расположены установки драфт и постмикс;
- проверяют чистоту посуды, моют использованную посуду, насухо вытирают и расставляют по отведенным местам;
- убирают все использованные полотенца, полотняные салфетки;
- освобождают пепельницы и моют их отдельно от бокалов и другой барной посуды;
- протирают верхний и нижний модули барной стойки;
- убирают в холодильник оставшиеся соки, напитки, а также продукты, накрыв их пищевой полиэтиленовой пленкой;
- удаляют из бара пакет с мусором.

В заключение подсчитывают выручку за день и составляют товарный отчет.

Уборку помещений бара осуществляют на подготовительном, основном и завершающем этапах. При этом соблюдают следующие правила:

- все столы и рабочие поверхности в баре должны быть чистыми в течение рабочего дня;
- во время работы верхний и нижний модули барной стойки постоянно протирают влажной и сухой салфетками;
- полы моют перед открытием и после закрытия бара, а также по мере загрязнения отдельных их участков;
- шкафы для посуды, холодильники, подставки под стаканы, бокалы и подносы должны регулярно чиститься.

Во время уборки необходимо включить вытяжку на полную мощность для

проветривания, а перед уходом ее отключить.

Перед закрытием бара следует проверить, все ли окна и двери закрыты, свободны ли туалеты, все ли краны закрыты. Выключить освещение, включить систему сигнализации, закрыть двери бара.

Вопросы для закрепления материала

1. Дайте характеристику методам обслуживания в баре?
2. Назовите новые технологии и формы обслуживания в барах.
3. Назовите основные стили работы бармена.
4. Назовите алгоритм исполнения заказа в баре.
5. Назовите заключительные этапы обслуживания в баре.