

ОП.04 Организация обслуживания

Вид занятия: лекция (4 часа)

Тема занятия: Информационное обеспечение процесса обслуживания

Цели занятия:

- дидактическая - изучить информационное обеспечение процесса обслуживания; выработать умения и навыки применять полученные знания при характеристике предприятий общественного питания; привлекать студентов к самостоятельной, творческой деятельности.
- воспитательная - заинтересовать студентов в изучении дисциплины в целях дальнейшего использования знаний и навыков в учебной и профессиональной деятельности; воспитание высокой творческой активности и сознательного отношения к будущей профессиональной деятельности.

Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания

1. Сущность и виды меню.
2. Принципы составления меню и его оформление.

Самостоятельная работа обучающихся

Составить и выучить конспект занятия.

Ответить письменно 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. Кучер Л. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник / Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратова. - М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2013. - 544 с.
7. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. Уч. пос. Ростов на Дону «Феникс», 2004. – 416 с.
8. Кондратьев К.П. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Уч. пос. Улан-Уде: Изд-во ВСГТУ. 2007 – 105 с.

Средства информации — средства, направленные на доведение до потребителя сведений о фирменном наименовании предприятия, его месторасположении, типе и классе предприятия, его специализации, режиме работы, оказываемых услугах, кулинарной продукции и готовых товарах, реализуемых потребителям при оказании услуг (рис.).

Средства информации преследуют следующие цели: предоставление перечня предлагаемых потребителям блюд, напитков и дополнительных услуг общественного питания, выражение общей идеи (концепции) ресторана, полную реализацию всех его возможностей. Учитывая, что общие средства информации (реклама, маркировка и др.) подробно рассматриваются в других дисциплинах (Маркетинг, Товароведение и т. п.), в настоящем учебнике остановимся лишь на вывесках предприятий общественного питания и специфических средствах.

Вывески являются важным носителем рекламы. К *наружным средствам* рекламы относятся также витрины, различные рекламно-информационные стенды и панно. В художественном оформлении этих средств информации крупно выделяют основные элементы фирменной символики (знак обслуживания, фирменный блок, фирменные цвета). Фирменная вывеска, витрины и панно, расположенные на внешнем фасаде здания ресторана, фирменная одежда обслуживающего персонала — составные элементы фирменного стиля, создающего имидж (представление, образ) предприятия для потребителей.

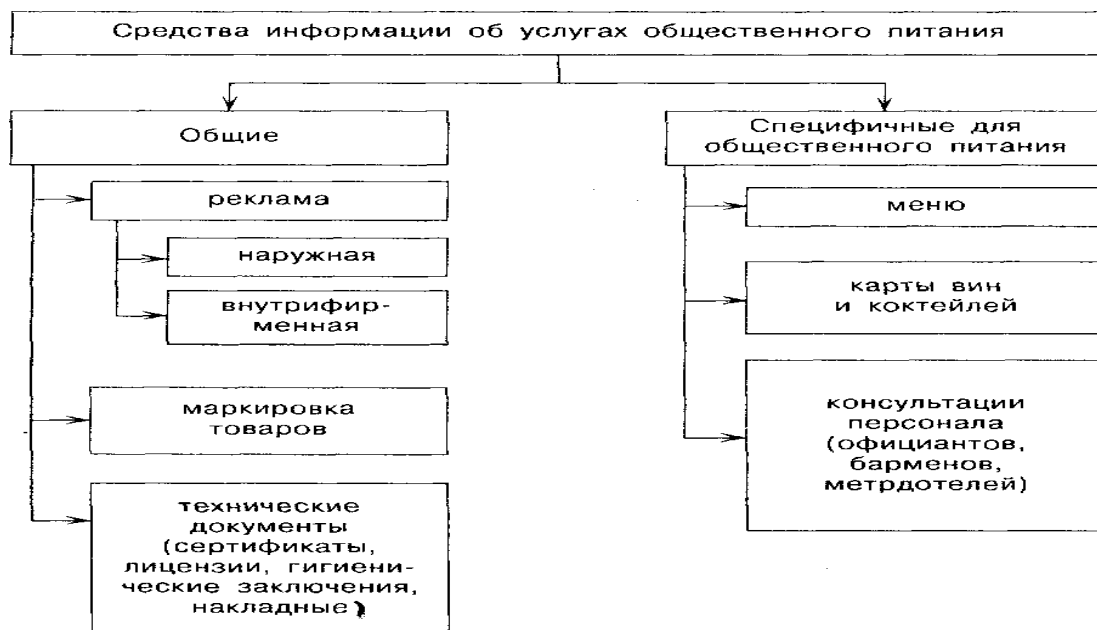


Рис. Средства информации

На вывеске указывают тип, класс, форму организации деятельности предприятия, фирменное название юридического лица (местонахождение собственника), информацию о режиме работы и оказываемых услугах.

К внутрифирменным средствам рекламы относятся буклеты, плакаты, листовки, сувениры с широким использованием фирменной символики предприятия (значки, зажигалки, спички, авторучки, пепельницы, брелки, майки, сумки и т. п.).

К основным средствам рекламы, обеспечивающим выполнение процесса обслуживания в ресторанах, кафе, барах, относятся *меню* и *карты вин*, коктейлей.

Главная задача меню — предоставлять информацию в интересной и развлекательной форме, раскрывать стиль ресторана, кафе или бара.

Современное кафе в центре города привлекает внимание потребителей к фирменному кофе с помощью оригинальных вкладышей в меню. В недорогом семейном кафе неуместно будет смотреться меню на дорогой бумаге в кожаном переплете. Ресторан, организующий воскресные бранчи, предлагает экономичные семейные обеды на сложенном втрое ламинированном листе с фотографиями блюд. В молодежном кафе о фирменных блюдах пишут мелом на доске, расположенной у входа на предприятие. Учитывая, что в среднем потребители просматривают меню или карту вин около 3 минут, необходимо, чтобы информация о блюдах и напитках была изложена в меню в понятной и доступной форме. Это позволит потребителю быстро ознакомиться с меню и картой вин, коктейлей, понять суть работы ресторана, бара или кафе, оценить его тематическую направленность.

1. Сущность и виды меню.

Меню — документ, предназначенный для информирования потребителей об ассортименте

кулинарной и кондитерской продукции, напитков и других товаров, их количественных характеристиках (выходы блюд и цены). Как любой документ, меню должно иметь информацию об исполнителе услуги предприятия общественного питания, знаке обслуживания (при его наличии), а также подпись ответственного лица и печать предприятия.

Таким образом, меню выполняет в первую очередь функцию документа, что предполагает соблюдение определенных обязательных требований. Такие требования регламентируются Правилами оказания услуг общественного питания [4, п. 12]. К ним относятся:

- ☐ фирменное наименование (наименование) предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;
- ☐ сведения о массе порций готовых блюд продукции общественного питания.

Кроме указанной функции, меню выполняет еще ряд информационных функций, являясь визитной карточкой, носителем рекламы.

Виды меню. В зависимости от контингента потребителей, типа предприятий и принятых форм обслуживания меню подразделяют на следующие виды:

- ☐ меню со свободным выбором блюд;
- ☐ меню комплексного обеда (завтрака, ужина);
- ☐ меню бизнес-ланча;
- ☐ меню воскресного бранча;
- ☐ меню дневного рациона;
- ☐ меню диетического и детского питания;
- ☐ банкетное меню;
- ☐ меню тематических мероприятий (новогоднее, Масленица и др.).

К специальным видам меню следует отнести: вкладыши в меню — блюда от шеф-повара, дегустационное меню, меню национальной кухни в дополнение к основному меню, меню для гурманов, постное меню и т.д.

Каждый вид меню содержит три графы: выход блюда, его наименование и цену.

Для салатов и вторых блюд, приготавливаемых вместе с гарниром и соусом (например, овощной салат с авокадо; морской окунь, запеченный в соусе порей; говядина в винном соусе), выход блюд указывают одной цифрой. Для блюд, отпускаемых с гарниром и соусом, выход указывают дробью (основной продукт, соус, гарнир). Выход основного продукта может быть 50, 75, 100, 125г, соуса — 50, 75, 100г, гарнира 100—150г. Для блюд, отпускаемых со сложным гарниром, указывают массу каждого вида гарнира.

В содержании меню выделяют три главных элемента: заголовки, названия блюд и их описания. *Заголовки* включают категории (горячие блюда, напитки), подзаголовки (горячие рыбные блюда, мясные блюда, горячие блюда из птицы и дичи, горячие овощные блюда). *Название блюда* может быть простым, подробно описывающим блюдо (например, эскалоп из телятины с жареным картофелем), а может быть сложным или изысканным (нежнейшее лаймовое суфле со свежей клубникой и фисташками).

Описания информируют гостей о составе блюда и способах кулинарной обработки входящих в него продуктов с целью увеличения продаж.

Потребительская информация, содержащаяся в меню, может включать: адрес предприятия, номер телефона, режим работы, особенности кухни, условия резервирования мест, порядок оплаты услуг. Потребительская информация бывает дополнена интересными сведениями об истории предприятия или отдельных блюд меню.

Меню со свободным выбором блюд применяют на общедоступных предприятиях общественного питания (в ресторанах, столовых, кафе, закусочных). Для супов в меню, как правило, приводят стоимость порции и полупорции.

Разновидностью меню со свободным выбором блюд является **меню заказных блюд**, которое обычно применяется в ресторанах. В меню заказных блюд включают фирменные блюда, холодные блюда и закуски, супы, вторые горячие и сладкие блюда, горячие и холодные напитки, мучные кулинарные и кондитерские изделия. Все фирменные и заказные блюда готовят по заказу потребителей. При подаче фирменных и заказных блюд необходимо обращать особое внимание на правильный подбор посуды и оформление блюд.

Меню комплексного обеда (завтрака или ужина) составляют для рабочих, студентов, школьников и других контингентов питающихся, в том числе в ресторанах.

При составлении комплексного меню обеда (завтрака, ужина) наряду с нормами

рационального питания учитывают стоимость рациона, разнообразие и правильный подбор продуктов, входящих в блюда. В меню комплексного обеда входят, как правило, холодная закуска, суп, второе горячее блюдо и десерт. Меню рекомендуется составлять заранее в двух вариантах, отличающихся по составу блюд и цене. В рабочих, студенческих и школьных столовых меню комплексных обедов (завтраков и ужинов) составляют, как правило, на 7—10 дней, что дает возможность разнообразить ассортимент блюд по дням недели или декады.

Меню бизнес-ланча составляют в ресторане для быстрого обслуживания посетителей в специально отведенное время (как правило, с 12 до 16 ч). Для бизнес-ланча используют полуфабрикаты собственного производства. Этот вид меню предназначен для участников деловых переговоров, а также служащих из близлежащих офисов, банков.

Если бизнес-ланч состоит из трех блюд, то посетитель выбирает набор из четырех курсов: первый курс — это несколько вариантов холодных и горячих закусок, второй курс — супы; третий — основные горячие блюда и четвертый — десерты. Дополнительно в стоимость набора может входить кофе черный или чай. Как правило, меню бизнес-ланчей меняется еженедельно, но в течение недели стоимость его остается постоянной и в меню включаются те же блюда, что и в меню со свободным выбором блюд, но цены их ниже, чем при индивидуальном заказе. Ниже приводится вариант меню бизнес-ланча.

В меню вегетарианского ланча включают блюда из овощей, грибов, сыра. Например, обжаренный во фритюре сыр по-римски; сэндвич с помидорами, баклажанами и салатом; запеченный помидор, фаршированный артишоками; картофель фри, салат из овощей и грибной суп.

В меню комбинированного ланча может быть включен небольшой набор блюд: порция салата, маленькая пицца и сэндвич. Такой набор предназначен для потребителей, которые хотят быстро перекусить.

Меню воскресного бранча предназначено для обслуживания населения семейными обедами в воскресные дни в период с 12 до 16 ч. В ресторанах в меню бранча включают шведский стол с широким ассортиментом закусок, блюд (рыба малосольная, заливная, рыбная гастрономия, бульоны, суп-пюре, жаркое по-домашнему, блинчики и др.). Отдельно организуют чайный, фруктовый или десертный столы. Стоимость бранча заранее оговорена, в нее обязательно входит бокал вина или шампанского.

Меню дневного рациона составляется для участников симпозиумов, совещаний, конференций. При составлении этого вида меню учитывают особенности обслуживаемого контингента потребителей (возрастные, национальные, род занятий). Калорийность меню дневного рациона колеблется от 2000 до 5000 ккал.

Меню бывает со свободным выбором блюд или заранее скомплектованным (завтрак, обед, ужин). Последнее составляют с учетом планируемой стоимости питания на день.

Исходя из требований рационального питания, например, в меню завтрака должны входить натуральный сок или кисломолочные продукты (ряженка, кефир и др.), масло сливочное, холодная закуска из гастрономических продуктов или овощей, горячее блюдо несложного приготовления, горячий напиток (чай, кофе с молоком или сливками, какао), джем, мучное кондитерское изделие, хлеб или тост.

Меню обеда должно включать закуску, первое блюдо, второе горячее и сладкое блюда, хлеб. При подборе первых и вторых блюд учитывают калорийность ранее включенных холодных блюд и закусок. Если закуска была рыбная (богатая белками), то первое блюдо может быть овощным, а гарнир второго блюда — крупяным. В качестве десерта может быть использован широкий ассортимент сладких блюд — кисели, муссы, свежие плоды, фруктовые соки промышленного производства, компоты. Если в меню обеда включена легкая овощная закуска (салаты из помидоров, огурцов, икра кабачковая и др.), то первые и вторые блюда должны быть более калорийными (солянка мясная или рыбная жидкая, суп харчо и т. п.).

Меню ужина должно включать закуску, горячее блюдо, напиток и хлеб. Ужин является завершающим приемом пищи в течение дня. В него входят хорошо усваиваемые блюда из отварных и припущенных рыбы, птицы, овощей, творога. Из напитков рекомендуется использовать молоко и кисломолочные продукты или предлагать на десерт натуральные фрукты, а в заключение — некрепкий горячий напиток (чай с лимоном и др.). На ужин не следует рекомендовать жареные острые блюда, блюда из грибов, так как они медленно усваиваются организмом и вызывают повышенное чувство жажды.

Меню банкетов составляют в каждом конкретном случае при приеме заказа с учетом пожелания заказчика, вида банкета и времени его проведения. Так, банкет за столом с полным обслуживанием официантами может быть завтраком, обедом или ужином. Это учитывается при составлении меню. В меню банкета-обеда включают несколько холодных закусок, одну горячую закуску, суп, одно-два вторых горячих блюда (из рыбы, мяса, птицы, овощей), десертное блюдо, фрукты, горячие напитки (кофе, чай).

В меню банкета с частичным обслуживанием официантами включают более широкий ассортимент холодных закусок из расчета 1/2, 1/3 или 1/4 порции на человека, одну горячую закуску, одно-два вторых горячих блюда, десерт, фрукты, горячие напитки. Такое меню составляют для свадьбы, дня рождения, юбилея, дня Победы и других торжеств. При разработке меню учитывают общее количество блюд и напитков, планируемых на каждого участника банкета, а также традиционные особенности. Ниже приведено банкетное меню, посвященное встрече друзей.

Меню тематических мероприятий составляют при встрече Нового года, торжествах в дни традиционных праздников, например Русская зима, Масленица, которые по старому обычаю "отмечаются русскими блинами, а к ним подают растопленное сливочное масло и сметану в соусниках. В меню обеда, состоящего из блюд русской кухни, в качестве холодного блюда можно включить рыбу заливную, в качестве холодной закуски — блины с икрой зернистой осетровых или лососевых рыб, сельдью, маслом, сметаной; на первое — похлебку по-суворовски в горшочке, на второе — мясо по-гусарски, а на десерт — сладкий каравай, медовый напиток.

Меню для гурманов позволяет гостям открыть для себя таинства французской кухни. В такое меню могут быть включены следующие блюда: (см. рис.)



2. Принципы составления меню и его оформление.

Принципы составления меню: совместимость, взаимозаменяемость, экономичность, безопасность, последовательность расположения блюд в меню.

Совместимость — принцип, определяющий пригодность продукции, процессов или услуг к совместному использованию без утраты функционального и социального назначения. Например, ассортимент блюд завтрака, обеда и ужина совместим с принципами рационального питания и потребностями организма в пище в разное время суток; совместимость гарниров ко вторым блюдам с основными изделиями; напитков с закусками; посуды с размерами порций блюд.

Взаимозаменяемость — принцип, основанный на способности одних объектов заменять другие для выполнения одного и того же функционального назначения. Например, если гость просит подать легкое блюдо, то официант может предложить очень свежую камбалу, приготовленную на пару, или куриные крылышки с припущенными овощами и бананы под сладким соусом.

Экономичность — принцип, заключающийся в рациональном расходовании продуктов питания. Проявляется в определении количественных характеристик блюд, исходя из удовлетворения потребностей заказчиков разных возрастных категорий и в разное время суток. Так, порции для детей могут быть меньше, чем для взрослых. Сверхбольшие порции человек не съедает, и продукты используются нерационально. Образующиеся пищевые отходы требуют затрат предприятия общественного питания по вывозу на корм скоту, а иногда на свалку. В последнем случае утилизация путем захоронений или складирования с бытовыми отходами загрязняет окружающую среду.

Безотказность — один из главных принципов, который заключается в отсутствии недопустимого риска, связанного с возможностью нанесения продукцией или услугой ущерба жизни, здоровью и имуществу людей.

Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 2 января 2000г. № 29 ФЗ (ст. 12, п. 5) предусматривает неукоснительное соблюдение индивидуальными предпринимателями или юридическими лицами, осуществляющими деятельность по оказанию услуг в сфере общественного питания, требований нормативных и технических документов, проведение обязательной сертификации определенных видов пищевых продуктов и услуг.

Последовательность расположения блюд в меню — это принцип, основанный на правилах включения закусок и блюд с учетом последовательности их подачи.

В меню включают следующие группы блюд: холодные блюда и закуски, горячие закуски, супы и вторые горячие блюда, сладкие блюда, горячие и холодные напитки, мучные кулинарные и кондитерские изделия.

Количество наименований каждой группы блюд устанавливает предприятие общественного питания, исходя из специализации производства и пожеланий потребителей.

На первой странице меню приводится *специальное предложение блюд от шеф-повара* или *блюд данного дня*, затем *перечень фирменных блюд*, потом перечень блюд в порядке очередности их подачи. Последовательность расположения закусок и блюд в меню приведена ниже

На специализированных предприятиях меню начинают с блюд и напитков, характерных для данного предприятия: в кафе общего типа, детском, молодежном — с горячих напитков, в кафе-кондитерской — с мучных кондитерских изделий, в вареничной — с вареников, в чайных — с чая и т.д.

При составлении меню следует руководствоваться ГОСТ Р 50762-2007. Меню составляет заведующий производством, а в ресторанах — с участием метрдотеля, затем передает калькулятору для определения продажных цен на блюда и директору ресторана для утверждения. Для определения продажных цен на блюда составляют калькуляционные карты.

Первым этапом в составлении меню является разработка оптимального ассортимента блюд и напитков, который сочетал бы традиции и новшества, содержал фирменные и деликатесные блюда наряду с простой привычной пищей. При этом необходимо непрерывно следить за постоянно меняющимися предпочтениями потребителей, изучать, какие блюда продаются, а какие нет, и в соответствии с этим изменять меню.

Подбор оптимального состава блюд требует серьезных исследований и творческого подхода. Если какое-либо блюдо не пользуется спросом и не приносит прибыль, от него следует отказаться. Рациональное меню должно удовлетворять вкусам потребителей. В то же время специализация на определенной кухне или блюдах помогает ресторану выделиться и увеличить прибыль.

Установив предпочтения потребителей, необходимо приступить ко второму этапу его составления и решить, какие блюда следует выделить в меню. Хорошо оформленное меню с

привлекательными блюдами не приведет автоматически к увеличению объема продаж.

Разработку меню начинают с анализа каждого блюда на прибыльность и популярность. Многие рестораны во всем мире пользуются классификацией, в соответствии с которой блюда можно разделить на 4 группы: звезды, загадки, любимые коньки и бездомные собаки.

Звезды — это высокоприбыльные и популярные блюда. Как правило, это фирменные блюда. *Загадки* — блюда, которые приносят большую прибыль, но еще недостаточно популярны.

Любимые коньки — очень популярные, но не прибыльные блюда. *Бездомные собаки* — неприбыльные и непопулярные блюда. Выяснив популярность блюд, следует перестроить меню ресторана высшего класса так, чтобы усилить роль звезд и загадок, ослабить значение любимых коньков и бездомных собак.

Открывая кафе на вокзале, в меню можно включить 30 блюд: любимых коньков — 20 блюд (90%), бездомных собак — 5—7, звезд и загадок — 3—5 блюд. Такой подход гарантирует прибыль и дает возможность удовлетворить потребности посетителей.

Для привлечения внимания к блюду необходимо поместить его название с фотографией и рекламным текстом сверху колонки или в правом верхнем углу страницы меню. Чем больше внимания акцентируется на блюде, тем лучше оно продается.

Среди других факторов, используемых для повышения торговой эффективности меню, следует выделить размещение цены не против названия блюда, а в конце рекламного текста о блюде. В противном случае посетители заказывают блюда, только исходя из их стоимости.

Смена сезонов, колебания цен на продукты и меняющиеся вкусы потребителей требуют изменения ассортимента блюд, включаемых в меню. Этому способствует распространение персональных компьютеров, программ для составления меню и лазерных принтеров для их распечатки. Правильный подбор цвета и качества бумаги, гарнитуры шрифта, графики придает меню эстетический вид, повышает его эффективность.

Вопросы для закрепления материала

1. Что такое ассортиментный минимум?
2. Каковы основные правила составления меню?
3. Какая последовательность расположения блюд в меню?
4. Дайте определение меню.
5. Меню комплексного обеда.
6. Каковы особенности меню банкета?
7. Чем отличается меню специальных видов обслуживания от обычного?
10. Кто подписывает и утверждает меню и прејскуранты?