**Тема: «Прогрессивные технологии обслуживания на ПОП».**

Основными направлениями развития современных технологий обслуживания в ресторанах, барах и кафе являются:

- создание концептуальных предприятий общественного питания;

- расширение сети виртуальных ресторанов, обеспечивающих прием заказа по сети Интернет и доставку его потребителю;

- приготовление блюд в присутствии посетителей;

- организация обслуживания по системе кейтеринг;

- внедрение мерчандайзинга (сбыта продукции и услуг).

***Концептуальным***называется ресторан, в котором интерьер оформлен в национальном или экзотическом стиле, а в меню возможно смешение кухонь и стилей. Идея концептуального ресторана включает выбор определенной темы, в соответствии с которой разрабатывается меню, оформляется интерьер, выбираются поставщики оборудования, посуды, приборов, продуктов, напитков. В качестве темы может быть использован кинематографический, исторический, литературный или другой сюжет, легенда. Избранная тема предусматривает создание ресторана - кабаре, трактира или клуба.

***Виртуальным***называется ресторан, в котором осуществляется прием заказа по сети Интернет и доставка его потребителю. Современные технологии обслуживания позволяют потенциальным потребителям через систему Интернет войти на страничку соответствующего ресторана, получить информацию о блюдах, ценах, увидеть зал и расположение столиков на экране компьютера. Основной потребитель страничек в Интернете - предполагаемый посетитель ресторана. Потребитель может не только заказать столик в ресторане, но и оплатить его, введя номер счета или кредитной карточки. Менеджер ресторана получит и подтвердит информацию о заказе, а бухгалтер - платеже. Новые технологии позволяют разработчикам сайтов построить качественный дизайн. Сайт ресторана содержит: название и адрес ресторана, краткое описание концепции, меню, режим работы. В сайт включена также дополнительная информация: как проехать в ресторан, есть ли автостоянка, какие рекламные кампании проводятся в ближайшие дни, какая музыкальная программа будет демонстрироваться вечером.

К современным технологиям обслуживания в общественном питании, способствующим привлечению потребителей и увеличению объемов продаж, относится ***приготовление блюд в присутствии посетителей****.*Для привлечения внимания гостей к этим блюдам необходимо дать правильное описание и фотографии их в меню, произвести обучение персонала. Во время приготовления поваром горячего блюда в зале официант следит за ходом трапезы, обносит гостей, которые наблюдают за работой повара, закусками, напитками. На этапе завершения приготовления блюда и подачи его гостю происходит закрепление контакта гостя с обслуживающим персоналом. В будущем у посетителя возникает желание вновь прийти в ресторан.

К прогрессивным технологиям обслуживания в ресторанном бизнесе относится организация выездного обслуживания по системе ***кейтеринг****.*

Термин «кейтеринг» (от англ. *сatering*– общественное питание, *ceter*– поставлять продукцию, обслуживать потребителя) обозначает действия работника или предприятия, поставляющего продукты питания, напитки, посуду и все необходимое для организации приема, банкета вне ресторана или обслуживания спортивных игр и других крупных зрелищных мероприятий.

Существуют следующие виды кейтеринга:

- в помещении;- вне ресторана;- социальный;- разъездной (по контракту на поставку продукции);- розничная продажа;- VIP-кейтеринг.

*Кейтеринг в помещении*имеет много общего с ресторанным обслуживанием. Заказчику сервисных услуг (фирме) предлагают оборудованные помещения для проведения различных мероприятий. Это могут быть аванзалы, банкетные залы для проведения комбинированных приемов, кухня для подготовки продуктов и приготовления блюд, помещение с холодильными шкафами для хранения продуктов и оборудованием (посудомоечные машины, ванны для санитарной обработки посуды); помещения для хранения напитков, столовой посуды и приборов, столового белья, аксессуаров, необходимых для оформления столов и залов.

*Кейтеринг вне ресторана*наиболее популярен в индустрии питания. Он предусматривает обслуживание на территории заказчика в соответствии с его требованиями. Характерным примером является деятельность ресторанов выездного обслуживания по организации приемов, банкетов в здании фирмы, на загородной даче, в квартире и т. д.

При организации банкета или презентации вне ресторана с заказчиком согласовывают:

- характер банкета, количество и состав участников;

-время начала банкета и его продолжительность;

- меню и карту вин;

- состав помещений и схему расстановки столов.

*Социальный кейтеринг*заключается в предоставлении услуг по приготовлению блюд для проведения общественного мероприятия. Основное отличие этого вида кейтеринга состоит в том, что процесс приготовления блюд происходит на территории и оборудовании заказчика и под его контролем. Потребитель и исполнитель услуг социального кейтеринга (предприятие общественного питания или индивидуальный предприниматель) заранее согласовывают дату, меню, особенности сервировки столов и обслуживания гостей. В обязанности предприятия общественного питания (или индивидуального предпринимателя) входит также уборка помещения после проведения мероприятия.

Услугами социального кейтеринга пользуются при организации семейных торжеств с небольшим количеством приглашенных (от 10 до 50 человек).

*Разъездной кейтеринг –* это доставка полуфабрикатов на строительные и съемочные площадки, в офисы, где требуется обеспечить питанием группы людей. Для приготовления пищи из полуфабрикатов на территории заказчика предприятию общественного питания - исполнителю услуги требуется специализированное передвижное оборудование. Поэтому этот вид кейтеринга связан со значительными финансовыми затратами.

*Розничная продажа*готовой кулинарной продукции является разновидностью кейтеринга, если предприятие общественного питания осуществляет доставку горячих блюд на дом (запечатанные в целлофан подносы или пакеты с заранее приготовленными завтраками или обедами). Другой пример данного вида кейтеринга - это торговля продуктами питания (бутербродами, выпечными изделиями, покрытыми прозрачной пленкой или целлофаном), а также прохладительными напитками во время проведения спортивных соревнований, фестивалей, карнавалов и других общественных мероприятий с большим количеством участников.

*VIP-кейтеринг*предусматривает выездное ресторанное обслуживание с привлечением высококвалифицированных повара и официанта. В помещении заказчика и под его на­блюдением осуществляется полный цикл обработки продуктов и приготовления блюд. Данные лица могут сопровождать заказчика в длительных турне.

***Мерчандайзинг общественного питания –*** это деятельность по стимулированию сбыта продукции и услуг общественного питания. Данное направление можно рассматривать как один из методов создания потребительских предпочтений.

Для увеличения объема продаж в ресторане, кафе или баре применяются следующие приемы мерчандайзинга:

- дизайн блюд и напитков;

- внедрение новых методов обслуживания;

- агитация в зале;

- убеждающая продажа;

- выбор альтернативных продукции и услуг.