

**РАЗГЛЕЖДАНЕ НА
ПЕРСПЕКТИВИТЕ ЗА
ПОДОБРЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ В
РЕСТОРАНТЪОРСКИЯ БИЗНЕС**

Снежана Иванова –УХТ, Пловдив

Проблемите за качеството в ресторантьорския бизнес са от решаващо значение в сферата на обслужване в туризма.

Основната задача на ресторантьорството е да предлага платени услуги на населението под формата на организирано хранене.

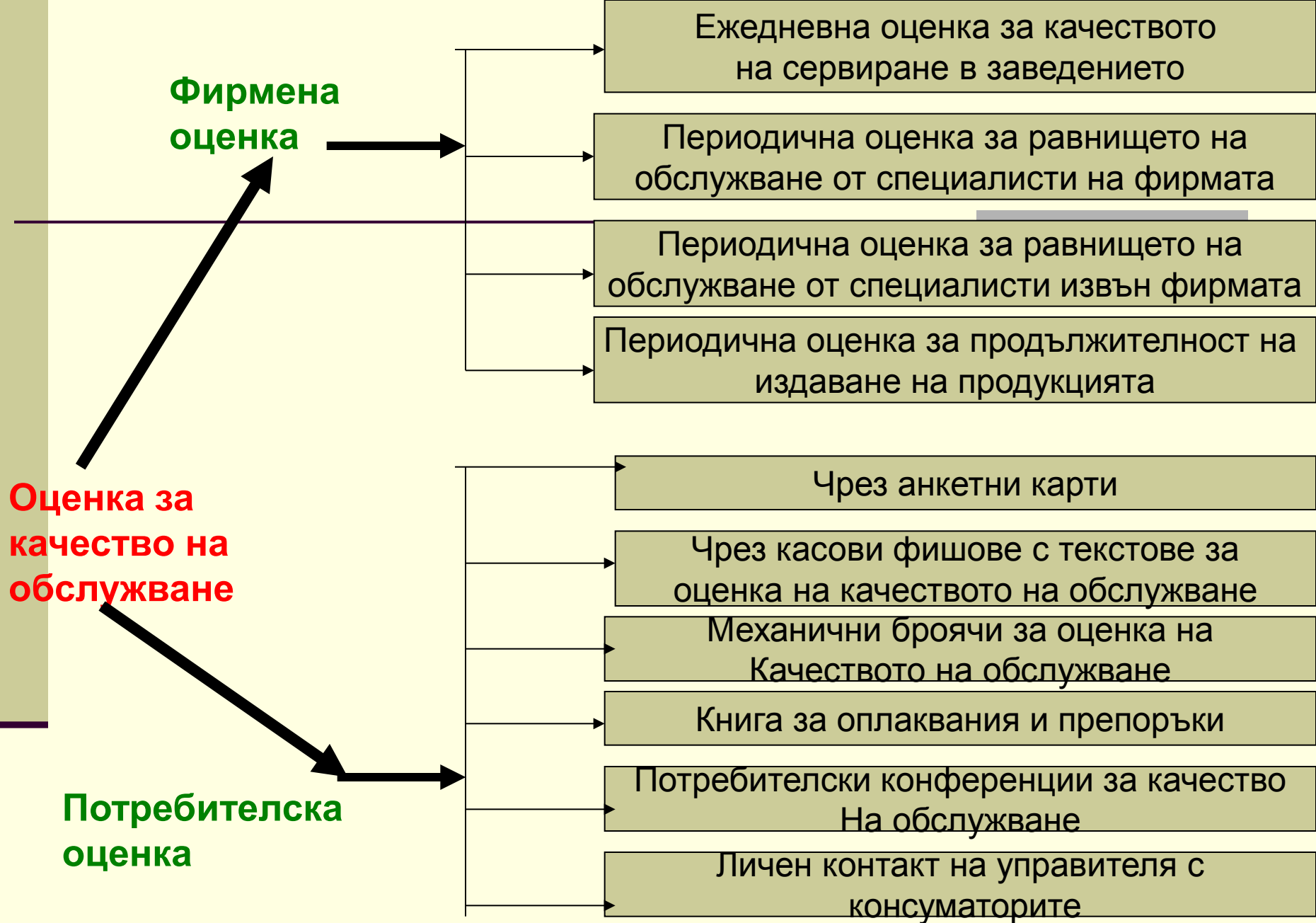


Заведенията за хранене и развлечения, средствата за подслон и местата за настаняване са най-характерните елементи на материално – техническата база на туризма. Състоянието, видът, качеството и степента на тяхното развитие определят до голяма степен дали в даден район при наличие на благоприятни природни, културно – исторически и други ресурси ще се развие туризъм с пребиваване или само излетен туризъм. Едно от най-важните условия за успешен бизнес в ресторантьорския сектор е осигуряването на високо качество при осъществяване на неговата производствена, търговска и социална функция.

■ **Качеството в ресторантьорството се определя от две основни направления – качество на кулинарната продукция и от показатели за качество на обслужването.**

■ Качеството на кулинарната продукция се формира на етапа на разработването ѝ и се залага в съответната нормативна документация. То се осигурява на етапа на производството и се поддържа на етапите на съхраняване, транспортиране и реализация.

■ Качество на обслужването се определя от редица показатели, които характеризират едни или други елементи от цялостния процес на обслужването, както и от условията на потребление. Чрез сумиране на отделни оценки се изразява качеството на обслужването. Качеството в заведенията за хранене и развлечения зависи от различни фактори (фиг.1), едни от които влияят пряко върху производствената дейност, а други върху търговската дейност. По този начин те оказват влияние върху качеството на кулинарната продукция и върху качеството на обслужването.



Фиг.1 Схема за формиране на оценките за качеството на обслужване

ЦЕЛ НА ПРОУЧВАНЕТО

- В различните видове ресторанти действат разнообразни нормативно –технически и технологически документи като различни видове сборници – рецепти за ястия и напитки, различни технологични карти и технически инструкции. Липсва единна система за стандартизация при производството на готови ястия и напитки и също така единни ръководства за разработване и въвеждане на НТД (научно техническа документация). Всичко това усложнява работата и създава проблеми в областта на ресторантьорството.
-

Липсата на единна организация и система на контрол на качеството в ресторантьорството ни наложи в настоящата разработка да заложим следните задачи и цели:

► Разглеждане на факторите, определящи качеството на продукцията в заведенията за хранене и развлечения;

► Предложение на методи за качествено обслужване в ресторантьорството;

► Оценка на качеството на обслужване;

► Проучване мнението на потребителите за качеството на обслужване в даден вид заведение за хранене и развлечения.



Анализ на проучването

■ **Под качество на кулинарната продукция в общественото хранене се разбира съвкупност от свойства на продукцията, обуславящи нейната пригодност да осигури нормална жизнена дейност на човешкия организъм, тоест да удовлетворява физиологичните потребности на човека от хранителни вещества и енергия с отчитане принципите на здравословно хранене. Това включва хранителна стойност, биологична стойност, органолептична оценка, безопасност и външен вид (дизайн) на готовата кулинарна продукция. Номенклатурата от показатели на качеството зависи от предназначението на продукцията. Показателите за качество се изразяват в различни единици (%, балове и други), но могат да бъдат и безмерни**

Комплексният показател

■ е широко използваният в кулинарната практика показател „степен на кулинарна готовност“, който характеризира определено състояние на ястието чрез комплекс от физикохимични, структурно – механични и органолептични свойства, правещи го пригоден за употреба. Показателят „биологична стойност“ характеризира качеството на белтъка, едържащ се в продукцията, неговата балансираност по отношение на аминокиселинен състав, смилаемост и усвояемост, които зависят не само от аминокиселинен състав, но и от структурните особености на белтъка.

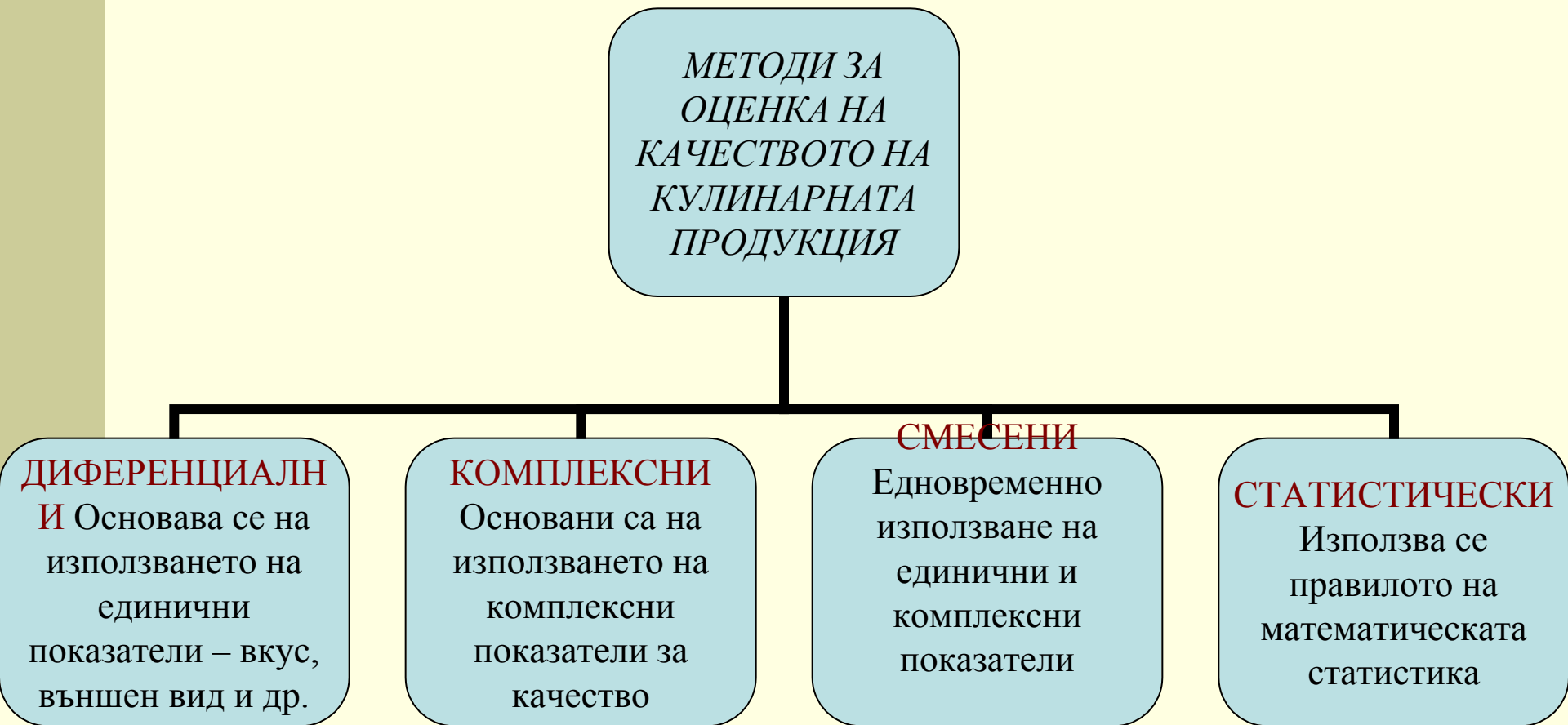
Интегралният показател

■ на качеството на кулинарната продукция се определя като отношение на сумарния полезен ефект от потреблението към сумарните загуби при нейното създаване и потребление. За продукцията за хранене пример за такъв показател е химическата оценка (химичен скор), която отразява процента на съответствие на показателя за аминокиселинен състав спрямо формулата за балансирано хранене. За оценяване равнището на качеството на продукцията се въвежда понятието **базово равнище на показателя за качество**. Това значение на показателя се приема като основа при сравнителната оценка на качеството. При оценка на качеството на кулинарната продукция е необходимо да се знае и **номиналното значение на показателя за качество**.

Това е регламентирана стойност, от която се отчита допустимо отклонение, ~~фиксирано като пределни значения на~~ **показателя за качество.** Номиналните и пределните значения на даден показател за качество е необходимо да се отразяват в нормативната документация и да се използват за контрол на качеството на кулинарната продукция. Много важно за ресторантите е да се контролира хранителната безопасност, който представлява един от основните компоненти на качеството на кулинарната продукция в процеса на нейното производство, ~~съхранение и реализация.~~ За осигуряването ѝ в процеса на производство е необходимо да се прилагат „Правила на добра, производствена и хигиенна практика” и системата НАССР (Анализ на опасностите и критичните контролни точки), които предотвратяват възможностите за възникване на хранителни инфекции и отравяния и физическа безопасност.



Методите за оценка на качеството на
кулинарната продукция включват:
диференциални, комплексни, смесени и
статистически (Ловачева) (Фигура 2)



Фигура 1. Методи за оценка на качеството на кулинарна продукция, Ловачева, Г. Н., А. И. Мглинец, Н. Р. Успенская 1990



Оценки за качеството на обслужването

- Качеството на обслужване в заведенията за хранене и развлечения може да се определи като съвкупност от единични показатели съответно за продължителността на обслужването, за културата на обслужването и за вида на търговската зала.
- **Единичните показатели** участват в различна степен при формирането на общата оценка за качество. Следователно стойността на всеки от тях трябва да се коригира чрез съответен коефициент за значимост, съответно за показателите продължителност на обслужването, култура на обслужването и вид на търговската зала.
- За определяне на действителната оценка е необходимо да се събира информация по два пътя: чрез потребителски и чрез фирмени оценки (фиг.1)

■ ► **Потребителска оценка**- формира се на база анкети и други форми. Най- често се използват анкетни карти. Предлагат се анкетни листове, набиращи повече информация. Най- често на анкетирания се задават въпроси за социалното положение, пол, възраст, материална осигуреност, семейно положение. Предвиждат се въпроси за потребителското търсене и мнение. Потребителските оценки при заведения за хранене на самообслужване се събират и чрез така наречените механични или електронни броячи, които се монтират на изхода.

■ Електронните касови апарати и компютърни системи в заведенията със сервитьорско обслужване предоставят много добри възможности за набиране на потребителски оценки за качеството и за проучване на потребителското търсене. С фиша за сметката може да се издава и отпечатан тест за оценка на качеството на обслужване. По този начин се набира информация за работата на всеки сервитьор и за конкретен случай на обслужване.

■ ► **Фирмени оценки** се формират се също по различни начини. Най- често се поставят отделни контролиращи органи. Оценяващите могат да бъдат от самата фирма или от представители на държавните и обществени инстанции. Фирмените оценки за качество на обслужването в заведенията със сервитьори се дават предимно от ръководителя на заведението, а така също от специалисти в комплекса- звено по качество, технологична лаборатория, лаборатория па качеството. Оценките се внасят в специален дневник или се въвеждат в компютърната система.

■ В цялостния процес на обслужване, от изключително значение за качеството е взаимоотношението гост/ обслужващ персонал. В него се включва:

- ► Разбирането за значението на госта за заведението;

- ► Спазването на правилата на професионалното сервиране;

- ► Владееенето на психологическите правила и прилагането им;

- ► Опознаването на госта;

- ► Получаване на информация за мнението на госта относно обслужването;

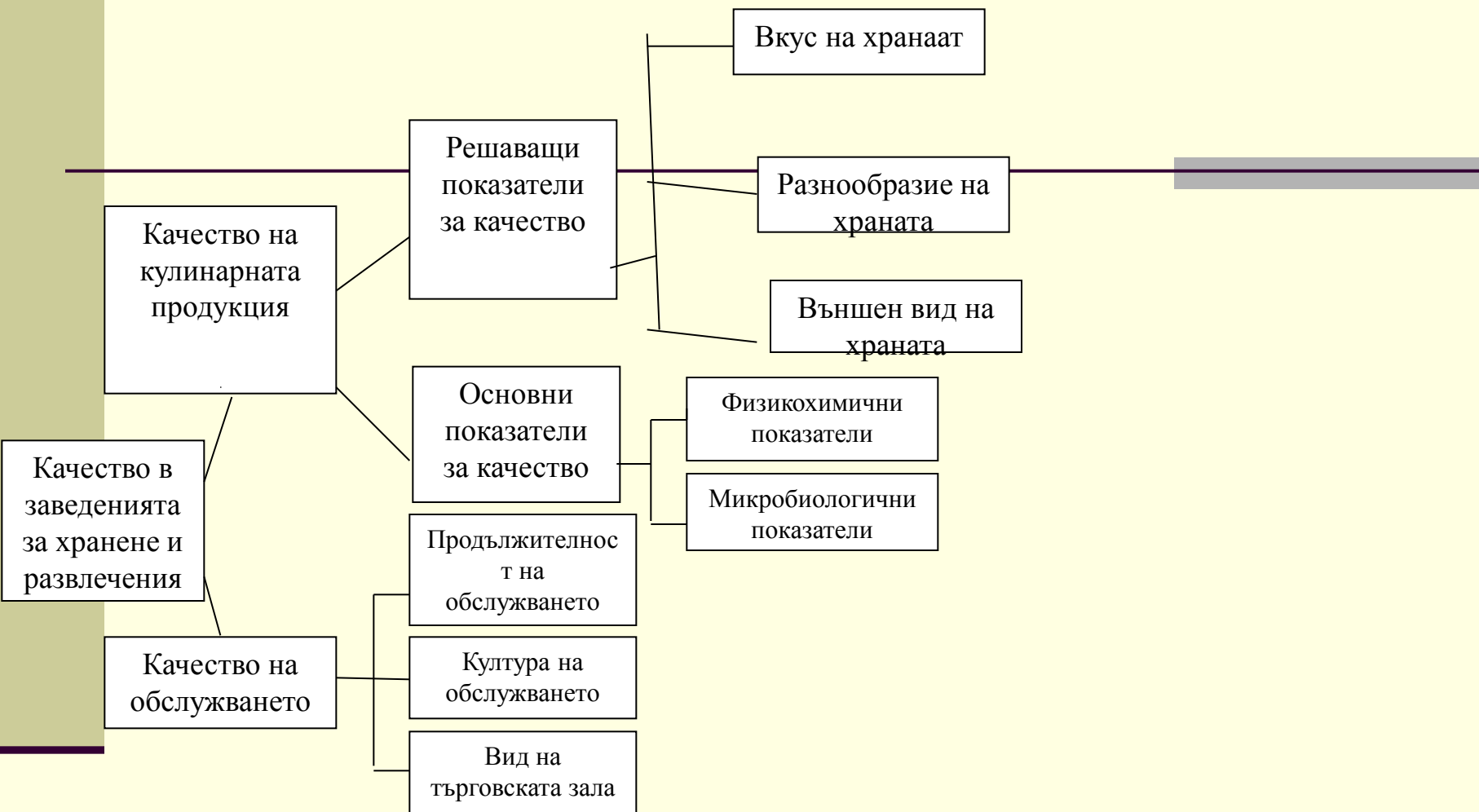
- ► Как се възприема гостът от обслужващия персонал е основна предпоставка за високото качество на обслужването. То стои в основата на взаимоотношенията им и определя до голяма степен поведението на обслужващия персонал. Отношението към госта е формулирано като мото или девиз на много престижни ресторанти. Има няколко формулировки за това кой е госта за заведението.

цялостната оценка на ресторанта и провеждане на интервюта.

Анкета за обслужването в ресторант за получаване на представа за мнението на гостите за обслужването в дадено заведение за хранене и развлечения, може да се ползва анкета, като тази:

АНКЕТНА КАРТА

Показател	Много добре	Добре	Средно	Лошо
■ Атмосфера	†	†	†	†
■ Декор		†	†	
■ Комфорт	†	†	†	†
■ Чистота	†	†	†	†
■ Разнообразие на менюто	†	†	†	†
■ Лист- менюто за напитките		†	†	
■ Скорост на обслужване		†	†	
■ Качество на храната	†	†	†	†
■ Вие посещавахте ресторанта за				
	Закуска †	Обяд †	Вечеря †	
■ Други забележки:	_____			



Фиг.3 Примерна схема на структурата на показателите за качество в заведенията за хранене и развлечения.

Breakfast Mise en Place and Service

In a restaurant with a busy breakfast trade and in a hotel with a special breakfast room, much of the preparatory work is begun the night before. This also applies for room service, though the preparations differ somewhat.

In a Restaurant or a Hotel Breakfast Room

The Night Before

First the tablecloth or placemats are put on the table. Then small plates, small knives, saucers, teaspoons, and napkins are set.



In the Morning, before the Guests Arrive

Now the setting is extended. Individual packages of jam and honey on a small plate are added, along with packets of sugar and artificial sweetener. When possible, decorate the table with a small floral arrangement, to say "Good morning" in a nice way.



When the Guests Sit Down

Now the order is taken and bread or rolls and butter are served. Pre-warmed coffee cups are brought and placed on the saucers, and the ordered beverage is served. For everything additionally ordered, the setting is extended accordingly. For example, a soft-boiled egg requires an eggcup, small spoon, and salt and pepper.

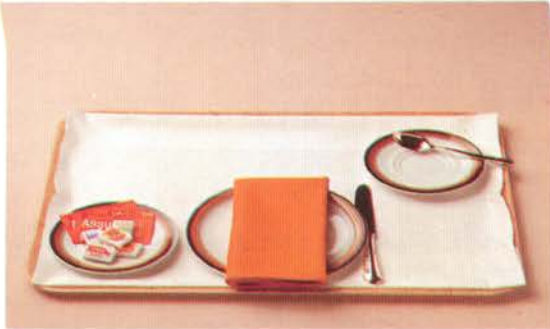


Room Service

When breakfast is served in the guest's room, work is done in three phases.

The Night Before

A tray is prepared. First it is covered with a cloth. Then, according to the number of people in the room, small plates with napkins, small knives, saucers with teaspoons, and sugar packets are set.



In the Morning

After checking the order, butter, jams, bread, the ordered beverages, prewarmed cups, and all desired extras are added. On a control sheet, the desired service time is noted.

If more than two people are in the room for breakfast, make sure they have enough table space.

The tray is carried on the left hand so that the right hand is free to open and close doors and to knock. Enter only after the guest has acknowledged your knock. After entering, wish the guests a good morning.



Ninety Minutes after the Service

Use the control sheet to determine when to remove the breakfast tray—ninety minutes after it was served. All foods that have not been consumed must be discarded, even if individually packaged, such as jellies or butter.

Заклучение

- Въвеждането на стандартизация и показателите за качество както на кулинарната продукция в производствените блокове на ЗХР така и на качеството на обслужване в търговските зали ще повдигне нивото и авторитета на ресторантьорството в България.

