Критерии отбора ресторанов Horeca UP в блоке "Ресторан как бизнес-процесс".

\_\_\_\_\_\_\_\_

I

PR

САЙТ

1. Позиция в поисковике

2. Актуальность информации.

3. Дизайн и эстетическое оформление. Штифты, тексты.

Отражение основной концепции места.

4. Технологичность информации: функция бронирования, удобство навигации.

СЕТИ

1. Обратная связь. Отзывы. Ответы на письма. (Страницы заведения в соц. сетях)

2. Визуальное наполнение. Представление на основных

3. Количество подписчиков и качество взаимодействия. профильных интернет площадках

4. Актуальность информации.

СМИ

1. Рекламная активность. Количество. Качество. Эстетическое оформление.

2. PR активность, периодичность рассылки с анонсами мероприятий.

3. Качество пресс-релизов, фотографий и контента мероприятий, описанных в релизах.

4. Реакция на критические профессиональные статьи.

НОВОСТНОЙ ПОВОД

1. Благотворительные мероприятия. Социальная ответственность

2. Профильные сезонные мероприятия.

3. Коллаборации - совместные мероприятия в качестве партнера

4. Качество проведения мероприятий (event management) и информационный эффект.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

II

АТМОСФЕРА

ДИЗАЙН, АРХИТЕКТУРА, КОМФОРТ

1. Привлечение именитых дизайнеров. Актуальность, созвучие современным трендам.

2. Оформление фасада и пространства входной зоны со стороны улицы. Вывеска.

3. Соответствие архитектурного решения с общей концепцией ресторана. Соответствие концепции, внешней архитектуры и архитектуры внутренних пространств.

4. Комфорт для гостей с ограниченными возможностями. Работа службы безопасности.​.

МЕБЕЛЬ

1. Соответствие дизайна помещений их функциональному назначению.

2. Соответствие мебели и декоративных элементов в интерьере концепции гостиницы \ ресторана и общему архитектурному решению.

3. Опрятность, чистота, свежесть.

4. Использование натуральных и экологичных материалов.​​

МУЗЫКАЛЬНОЕ ОФОРМЛЕНИЕ

1. Уровень звука.

2. Качество.

3. Дизайнерские решения по оформлению музыкальным оборудованием.

4. Соответствие плей-листа концепции заведения

ДЕКОР

1. Эстетическая гармония с дизайном элементов декора. 2. Стилистические решения. Чистота и порядок.

Общее освещение и освещение функциональных зон.

3. Флористическое оформление и запах (ароматика).

4. Функциональная безопасность ( ступени - подсветка, двери – направление открытия, прозрачность; лифт).

\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

III

КУХНЯ

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ БЛЮД В МЕНЮ И КАК ПРЕДСТАВЛЯЕТ ИХ ПЕРСОНАЛ

1. Логичное написание всех позиций по очередности представления рыба, мясо, овощи. Закуски, салаты, супы, горячие закуски основные блюда, десерты. Отсутствие грамматических ошибок

2. Дизайн, шрифты, качество полиграфии и цветовое решение меню..

3. Соответствие ценовой политики себестоимости ингредиентов. Отсутствие доминирования одного продукта в меню, если не моно концепт.

4. Презентация блюд официантом. Предупреждение о тайминге. Калории, предупреждение об аллергенах.

ВНЕШНИЙ ВИД БЛЮД

И СПОСОБ ПРИГОТОВЛЕНИЯ

1. Посуда и приборы: стиль, цвет, безопасность, креативность, правильное использование посуды под продукт. Отсутствие сколов и царапин.

2. Логичное использование современного оборудования. Су-вид, конвектомат, хоспер.

3. Цветовое сочетание продуктов. Расположение (выкладка) на тарелку.

4. Художественная эстетичность блюда. Соблюдение температурного режима при обработке продуктов и при подаче.

ВКУС И АРОМАТ

1. Текстура. Сочетание хрусткости, мягкости, тягучести.

2. Вкус. Сочность, яркость вкуса, узнавание исходного продукта, сочетание вкуса продуктов между собой. Гармония сладости, солености, кислости, остроты.

3. Свежесть поданного блюда и ингредиентов. Приятный аромат, соответствующий продукту.

4. Наличие комплемента от шефа. Работа с отказами..

АКТУАЛЬНОСТЬ

1. Есть ли выраженная связь с основной концепцией ресторана

2. Загрузка ресторана в "мертвые" часы. Сменяемость столов в пиковое время.

3. Присутствие автора блюд на кухне, работа с персоналом. Участие поваров в профессиональных отраслевых мероприятиях

4. Пары: сочетание блюд с винной картой, рекомендации идеальных пар.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

IV

СЕРВИС

ПОДГОТОВКА ЗАЛА

1. Накрытие столов: текстиль (отпарен) / столешница (отполирована), столы стоят ровно, не шатаются при обслуживании, стулья стоят симметрично, без пятен и потертостей.

2. Посуда: Подстановочные тарелки без сколов, натерты, приборы чистые, стекло отполировано. Плюс: уникальная концепция сервировки.

3. Зал: нет пыли, крошек на стульях, столах, цветы свежие. Как меняются свечи (приносят уже зажжённые или на столе при госте используют зажигалку).

4. Меню и винная карта: Достаточное количество на русском и английском языках. Опрятный вид. Понятное для гостя оформление. Читаемый шрифт.

ВСТРЕЧА И ОБЩЕНИЕ

1. Корпоративное приветствие при встрече, стандартные фразы. Называет свое имя или бейдж с именем. Все ли здороваются с гостем? Пожелание приятного аппетита. Не навязывание своих вкусовых пристрастий. Вопросы о впечатлении от блюда. Обратная связь с кухней. Общение в паузах между курсами.

2. Стоп лист. Сообщает ли заранее об отсутствующих блюдах \ напитках. Говорит ли про акции. Как решаются конфликтные ситуации. Реакция на замечания.

3. Внешний вид: Опрятность, чистота формы, убраны волосы. Аккуратные руки, отсутствие (у девушек) накладных ногтей. Отсутствие запаха сигарет, слишком яркого парфюма.

4. Положение при приеме заказа. Правильно, чуть наискосок от гостя. Очередность принятия заказа (дети, дамы, девушки, мужчины). Записывание заказа. Повтор заказа. Помощь при рассадке. Специальные бонусы для детей: стульчик, детские приборы, развлечения.

ЕДА И НАПИТКИ

1. Очередность подачи. Продукты: Рыба, мясо, овощи. Гости: дети, дамы, девушки, мужчины. Курсы: одновременно всем, уточнять о компенсирующем блюде. Entrée - комплемент в начале. Комплемент между курсами.

2. Соответствие для каждого блюда своей тарелки, своих приборов. После основного курса рыбы приборы для мяса обязательно меняются. Наличие стейк-ножа, вилок для устриц, мидий, щипцы для крабов, вилок для улиток, не путать с вилочками для лимона. Нож для масла! Ложка для сахара.

3. Каждый напиток должен подаваться в своем стекле. Бутылка вина открывается на глазах у гостя. Разливается этикеткой к гостю. Вино на пробу дается тому, кто заказывает. Напиток не должен наливаться: если гостя нет за столом, если гость держит бокал в руке.

4. Белое вино, шампанское, розе - ведро со льдом, красное на стол (подсобный), для вина используются специальные полотняные салфетки, а не рабочие "ручники", салфетки с каплями от вина своевременно меняются. Использование декантера для великих или "старых" вин. Пустые бутылки не стоят на столе. За горлышко бутылку не держим. Стекло идеально натерто, без сколов, следует брать бокал только за нижнюю часть.

ПРАВИЛА ПОДАЧИ

1. При обслуживании. Правильно подавать блюда сбоку, чуть со спины, а не через стол.

2. Подача блюд с «правилом открытой руки» - слева левой, справа правой. Постановка 1,5 -2 см от края - тарелка не свисает со стола. Приборы не "прячутся" под тарелку. Замена скатерти или скрытие пятен, появившихся во время обслуживания.

3. Перед десертом стол девственно чист. Но сохраняется правило последнего бокала - стекло не убирается до ухода гостя.

4. Если чаевые включены в счет, об этом должно сообщаться до начала сервиса. Чаевые не просятся. Сдача приносится вся до копейки.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

V

ВИННАЯ КАРТА

ОФОРМЛЕНИЕ И ГРАМОТНОЕ

НАПИСАНИЕ ПОЗИЦИЙ В ВИННОЙ КАРТЕ

1. Отсутствие грамматических ошибок.

2. Одинаковое написание всех позиций по очередность

представления: регион, название, производитель, сорт, год. Соответствие и динамизм карты (совпадение годов урожая, пометки "от руки" о замене или временном отсутствии позиции и др.

3. Дизайн, шрифты и цветовое решение. Качество полиграфии винной карты.

4. Расположение вин (игристые/белые/красные/остальные).

Работа с фокальными точками.

ПОЛНОЦЕННОЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ВИН

1. По шагу ценового диапазона.

2. По поставщикам (отсутствие доминирования одного поставщика) .

3. По типу кухни и аудитории ресторана.

4. По регионам, по стилю, по сортам. / есть ли доминирование региона концепции ресторана.

УСЛОВИЯ ХРАНЕНИЯ И СЕРВИРОВКА (ПОДАЧА):

1. Погреб, холодильник.

2. Стекло (бокалы и декантеры).

3. Внешний вид сомелье. Представление вин, рекомендации по парам.

4. Правильная подача вин, этикетка, декантер, лед, антидроп.

ВАРИАТИВНОСТЬ

1. Биодинамика/натуральные вина/кошерные вина/безалкогольные вина.

2. Количество позиций по бокалам

3. Коктейльная карта . Спец предложения.

4. Бариста, кофе и коктейли на основе кофе.

Составили эксперты ресторанных и винных номинаций

https://www.horecaup.com/experts