



КАЧЕСТВО ПИВА
ВОЗНАГРАЖДАЕТСЯ





ВМЕСТЕ МЫ МОЖЕМ БОЛЬШЕ

Оценка

Эффективное управление и улучшение качества разливного пива – это совместная работа с тестом по проверке качества, который представлен в данном буклете.

Каждый, кто входит в команду по проверке качества – клиент или же собственник бренда, несет ответственность и играет важную роль в создании идеального «момента истины» для потребителя: отличный бокал освежающего разливного пива.

Направления

В поддержку ваших следующих шагов к высшему качеству доступно большое количество брошюр, руководств и материалов для тренинга.

ДИАГРАММЫ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТА

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

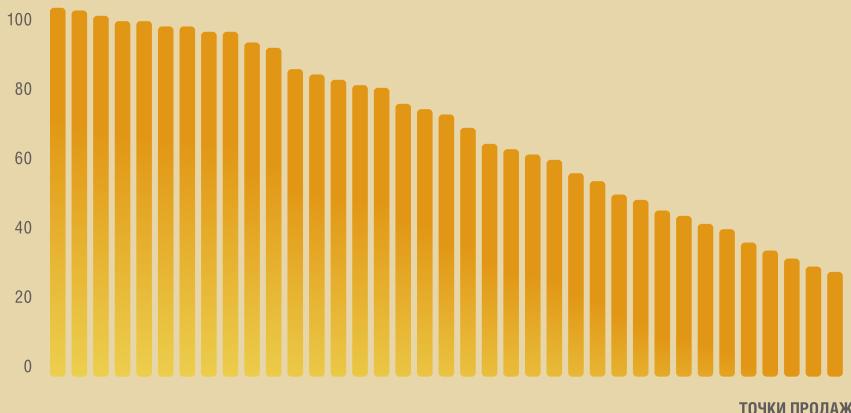


Диаграмма №1. Взвешенная оценка для всех исследуемых точек.

Каждый столбец представляет одну точку.

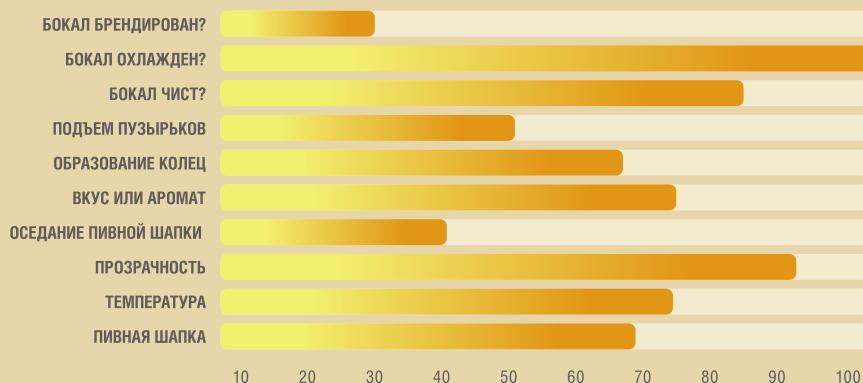


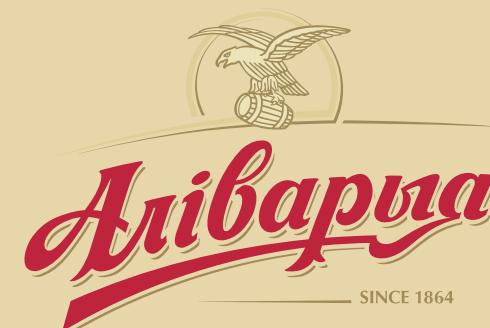
Диаграмма №2. Средняя оценка каждого параметра для всех точек продаж.

КАЧЕСТВО РАЗЛИВНОГО ПИВА ВСЕГДА ВОЗНАГРАЖДАЕТСЯ

Ни для кого не секрет, как важно качество в разливном пиве. Но качество – это гораздо больше, чем набор ингредиентов. За каждым освежающим бокалом разливного пива стоит идеальная температура, подача, обслуживание, установка и, конечно же, налив. Это именно тот вклад, который можете сделать вы. Что, в свою очередь, вознаградит вас счастливыми посетителями, которые будут возвращаться к вам чаще и чаще. Данный буклет – это ваш гид для увеличения продаж разливного пива с помощью удержания самых высоких стандартов качества.

В первой части мы шаг за шагом пройдем все этапы подачи качественного разливного пива, так что впоследствии вы сможете сделать каждый налив качественным.

Вторая часть покажет вам легкий способ измерять качество разливного пива прямо там, где им наслаждаются ваши потребители, для чего вы сможете использовать тестовые параметры, отвечающие потребительскому восприятию.



РЕЗУЛЬТАТЫ ТЕСТА

КОЛЕСО КАЧЕСТВА РАЗЛИВНОГО ПИВА

Качество разливного пива зависит от 4 основных факторов:

- установки;
- промывки;
- объема продаж;
- правильного налива и обслуживания.



РЕЗУЛЬТАТЫ ТЕСТА

Существует 4 основных параметра измерений для этого теста.

1. Средневзвешенный балл каждого измерения:
 - показывает торговым представителям, какие измерения нужно вносить в фокус;
 - определяет хорошие и плохие точки продаж.
2. Балл каждого параметра для каждого измерения:
 - хорошие пункты для обсуждения между торговыми представителями и отдельными заведениями;
 - показывает, где нужно фокусирование для улучшения качества разливного пива в отдельных барах.
3. Средневзвешенный балл для всех заведений:
 - полезная, применимая к действиям информация для местных отделов продаж;
 - дает хороший обзор в разрезе географической области или всего рынка в целом.
4. Средний балл для каждого параметра во всех заведениях:
 - местные отделы продаж, маркетинга или производство могут реагировать на широко распространенные проблемы более эффективно;
 - идентифицирует распространенные проблемы индивидуальных параметров.

Помните, что суть этого теста не в измерении, а в использовании результата измерений для улучшения качества разливного пива и увеличения его продаж потребителю.



УСТАНОВКА

Установка может напрямую влиять на качество разливного пива. Правильный размер и конфигурация установки с качественными запчастями, а также должное охлаждение в правильной обстановке чрезвычайно важны.

ПРОМЫВКА

Не существует каких-либо установленных правил того, как часто оборудование по розливу нуждается в промывке. Многое зависит от окружающей среды и уровня технического обслуживания. Правильная установка и использование высококачественного оборудования также являются ключом к успеху.

ПРОДАЖИ

Поддержание пивного потока – это еще один путь для обеспечения максимального качества в каждом бокале. Разливное пиво только теряет в качестве, если оно застаивается, особенно при высокой температуре воздуха. Поэтому очень важно, чтобы размер установки и количество кранов для розлива отражали реальный объем продаж.

ОБСЛУЖИВАНИЕ

Правильное обслуживание – это, конечно же, один из наиболее важных путей для обеспечения отличного качества разливного пива. Это последний шаг в длинном пути пива – «момент истины» для вашего потребителя.

На следующих страницах мы опишем необходимые шаги, которые должен делать персонал, чтобы каждый момент с разливным пивом был превосходным.

Основные шаги должны включать:

- превосходное обращение – бутылки и кеги;
- хранение пива – first in, first out (FIFO);
- представление пива – использование правильных бокалов, правильный налив и шапка;
- вкус – температура, прозрачность и CO₂.

СОДЕРЖАНИЕ



ОБСЛУЖИВАНИЕ

Ваше обслуживание	8
Идеальный пивной бокал	9
Мойка бокалов	10
Хранение пива	11
Предотвращение порчи пива	13
First in, first out (FIFO)	14
Правильное количество кранов	15
Как наливать разливное пиво	16
Пивная шапка	17
Прозрачность	18
Вкус	19



ИЗМЕРЕНИЕ КАЧЕСТВА

Преимущества теста	21
Тестовые параметры	22
Спецификация тестовых параметров	23
Веса тестовых параметров	24
Набор для измерения	25



РЕЗУЛЬТАТЫ ТЕСТА

Основные параметры измерений для теста	29
Диаграммы результатов теста	30
Вместе мы можем больше	31



ЛЮДИ И ВРЕМЯ

Когда принято решение о проверке, местный отдел продаж должен:

- предоставить список баров для проверки (названия, адреса, время работы);
- дать определенную спецификацию для 10 тестовых параметров (приемлемо, неприемлемо, не идеально);
- определить вес каждого параметра;
- проинструктировать команду.

После того как проверка проведена, результаты тестов собираются и анализируются проектным менеджером для того, чтобы найти возможные области для улучшения. Результат должен быть представлен на собрании отделов продаж, маркетинга и логистики для вынесения на обсуждение плана работ по улучшению, а также расписания по ведению этих работ.

Если вы решите передать этот тест для проведения сторонним организациям, пожалуйста, свяжитесь с отделом маркетинга

ОАО «Пивзавод Оливария»:
220002, Беларусь, г. Минск, ул. Киселева, 30

Тел.: (+375 29) 500-18-05; (+375 17) 334-95-55;
факс: (+375 17) 334-11-63

E-mail: ludmila.struchevskaya@alivaria.by

ИЗМЕРЕНИЕ КАЧЕСТВА



ОХЛАЖДЕННЫЙ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНЫЙ БОКАЛ РАЗЛИВНОГО ПИВА ВСЕГДА ВКУСНЕЕ

Это факт: в заведениях, где каждый бокал подается охлажденным и с хорошо измеримой пенной шапкой, продается больше разливного пива.

В этой части мы посмотрим более пристально на то, как можно с легкостью обеспечить самый лучший вид и вкус каждого бокала пива.



НАБОР ДЛЯ ИЗМЕРЕНИЯ

Инструменты, необходимые для измерения:



термометр
для измерения
температуры пива



линейка
для измерения
пивной шапки



опросный лист,
в который вносятся
результаты теста

ЛЮДИ И ВРЕМЯ

Кроме полной вовлеченности менеджмента от продаж, маркетинга и логистики, для этого проекта необходим проектный менеджер и команда людей, которые будут делать проверку. Команда должна по возможности состоять из людей, занимающихся продажами, маркетингом и логистикой.

Человек, работающий в баре, не должен знать членов проверяющей команды, а тест должен проводиться тайно во время работы заведения (тайная проверка).

ОБСЛУЖИВАНИЕ



СТР.

25

ВЕСА ТЕСТОВЫХ ПАРАМЕТРОВ

Десять параметров не являются одинаково важными на всех рынках. Команда по проверке должна присвоить баллы каждому параметру, отмечая идеальную подачу 30 баллами. Опросный лист содержит критерии «приемлемо», «не идеально», «неприемлемо», а также шкалу, где уровень в 30 баллов является 100% удовлетворительным, 15 баллов – только на 50% удовлетворительным.

Пример взвешенных качественных параметров можно увидеть ниже.

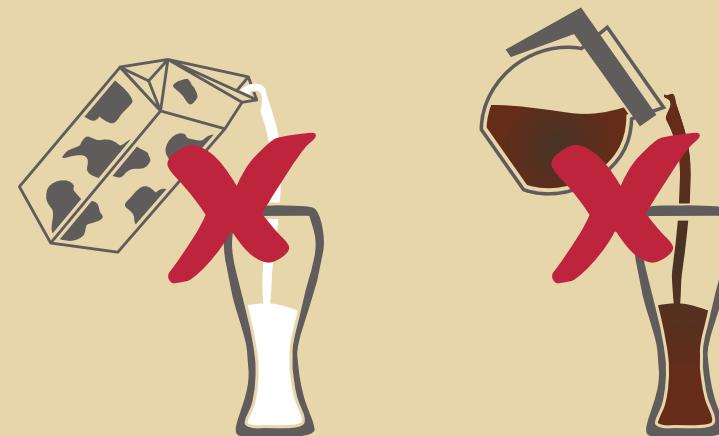
	ПРИЕМЛЕМО	НЕ ИДЕАЛЬНО	НЕПРИЕМЛЕМО
ПИВНАЯ ШАПКА	4	2	0
ТЕМПЕРАТУРА	5	2	0
ПРОЗРАЧНОСТЬ	2	0	0
ОСЕДАНИЕ ПЕНЫ	3	1	0
ВКУС ИЛИ АРОМАТ	4	2	0
ПЕННЫЕ КОЛЬЦА	2	1	0
ПОДЪЕМ ПУЗЫРЬКОВ	2	1	0
ЧИСТОТА БОКАЛОВ	3	1	0
ОХЛАЖДЕННЫЙ ИЛИ ХОЛОДНЫЙ БОКАЛ	2	1	0
БРЕНДИРОВАННЫЙ БОКАЛ	3	1	0

ИДЕАЛЬНЫЙ ПИВНОЙ БОКАЛ

Пивной бокал влияет на представление пива и его вкус, а также играет решающую роль в том, вернется ли ваш потребитель к вам за вторым бокалом.

Для разливного пива бокал должен быть чистым, сухим и охлажденным. На нем должен быть изображен правильный бренд, и, конечно же, бокал должен быть неповрежденным. Держите бокал за основание, для того чтобы избежать загрязнения питьевой зоны, а также повреждения пивной шапки или вкуса пива.

Используйте другие бокалы для кофе, сока, молока и безалкогольных напитков – пленка, которую эти напитки могут оставить на бокале, способна повредить пивную шапку в следующий раз, когда этот бокал будет использоваться для пива.



МОЙКА БОКАЛОВ

Грязные или теплые бокалы – не лучший выбор для пива. Поэтому стоит более пристально посмотреть на то, как нужно мыть бокалы для разливного пива.

Если вы используете посудомоечную машину, то она при мойке должна быть заполнена только бокалами. Жирные тарелки и ножи могут испачкать бокалы, что, в свою очередь, испортит внешний вид разливного пива, когда его будут подавать потребителю.

В идеальных условиях бокалы должны мыться в специальной посудомоечной машине для бокалов с использованием только специальных моющих средств для стекла и при температуре около 55°C. При мойке на более высоких температурах остатки загрязнения могут «запечься» на поверхности стекла и впоследствии стать трудновыводимыми.

Всегда давайте бокалам остыть после мойки. Теплый бокал подогревает пиво, и пивная шапка исчезает быстрее. Если бокал все еще теплый, охладите его с помощью чистой холодной воды.



СПЕЦИФИКАЦИЯ ТЕСТОВЫХ ПАРАМЕТРОВ

Так как ожидания от бокала пива разнятся от рынка к рынку, очень важно, чтобы каждый тестовый параметр определил, что является идеальным, приемлемым и неприемлемым для вашего рынка, а также имел определенный вес.

Спецификация тестовых параметров

	ПРИЕМЛЕМО	НЕ ИДЕАЛЬНО	НЕПРИЕМЛЕМО
ПИВНАЯ ШАПКА	От 10 до 20 мм	Менее 20 мм	Менее 10 мм или более 20 мм
ТЕМПЕРАТУРА	4-7°C	8-9°C	Более 9°C
ПРОЗРАЧНОСТЬ	Прозрачно		С мутью или включениями
ОСЕДАНИЕ ПЕНЫ	Более 10 мм после 2 минут	Менее 10 мм после 2 минут	Менее 5 мм после 2 минут
ВКУС ИЛИ АРОМАТ	Свежий	Немного недостает вкуса	Очевидный дрожжевой, кислый, сладкий или безвкусный
ПЕННЫЕ КОЛЬЦА	Хорошие кольца, оседающие на бокале	Немного колец, могло быть и лучше	Нет колец
ПОДЪЕМ ПУЗЫРЬКОВ	Хороший подъем пузырьков, поддерживающих шапку		Нет или слишком много пузырьков
ЧИСТОТА БОКАЛА	Чистый	Чистый с царапинами	Грязный
ОХЛАЖДЕННЫЙ ИЛИ ХОЛОДНЫЙ БОКАЛ	Холодный или комнатной температуры	Теплее, чем комнатная температура	Теплый
БРЕНДИРОВАННЫЙ БОКАЛ	«Аливария»	Нет бренда	Неправильный бренд



ТЕСТОВЫЕ ПАРАМЕТРЫ

Проверка качества пива «Аливария» включает в себя 10 обязательных параметров.

Пивная шапка. Измеряйте высоту пивной шапки в момент, когда вам подали пиво.

Температура. Измеряйте температуру разливного пива «Аливария» сразу после того, как вам его подали.

Прозрачность. Направьте бокал на источник света, убедитесь, что в пиве нет муты и посторонних включений – разливное пиво «Аливария» всегда прозрачное («Аливария Белое Золото» – исключение, так как это белое нефильтрованное пиво).

Оседание пены. Измерьте высоту пивной шапки спустя определенное время: например, через 2 минуты после подачи, чтобы определить, как быстро она оседает.

Вкус или аромат. Понюхайте и попробуйте пиво – у него должен быть приятный аромат и свежий острый вкус.

Пенные кольца. На многих рынках важным фактором является остаток пены на стенках бокала после каждого глотка.

Подъем пузырьков. Проверьте подъем пузырьков. Он должен придавать пиву аппетитный вид, однако их не должно быть слишком много, так как это показывает, что бокал грязный.

Чистота бокала. Убедитесь, что бокал чистый.

Охлажденный или холодный бокал. Обратите внимание на то, каким был бокал перед тем, как вам в него налили пиво, – охлажденным или холодным.

Брендированный бокал. Проверьте, что бокал брендирован.

ХРАНЕНИЕ ПИВА

Пиво, как и любой другой вид консервированной еды или напитков, нуждается в соответствующем хранении, чтобы его качество сохранялось наилучшим образом.

Пиво, которое поставляется из пивоварни, обычно имеет срок годности 6 месяцев со дня производства. Но как только кег подключен, пиво должно быть употреблено за 3-4 дня.

Основные враги пива – это свет, тепло и перемена температур. В идеале ваше пиво должно храниться в холодном и темном месте. Хранение в теплом помещении может сделать ваше пиво несвежим или мутным, не говоря уже о том, что при наливе такое пиво будет сильно пениться.

CO₂

Температура хранения и уровень давления CO₂ могут существенно повлиять на содержание CO₂ в вашем пиве. Давление CO₂ в установке специально настроено таким образом, чтобы пиво могло свободно перемещаться из кега в кран. Но только когда температура и давление сбалансированы, содержание CO₂ в пиве остается стабильным.

Если температура хранения пива слишком низкая, что может случиться зимой или же в странах с более холодным климатом, содержание CO₂ становится слишком высоким, а это может стать причиной чрезмерного пенообразования. Хранение при слишком высокой температуре приводит к тому, что пиво становится декарбонизированным или несвежим – такое часто случается летом или в странах с теплым климатом.



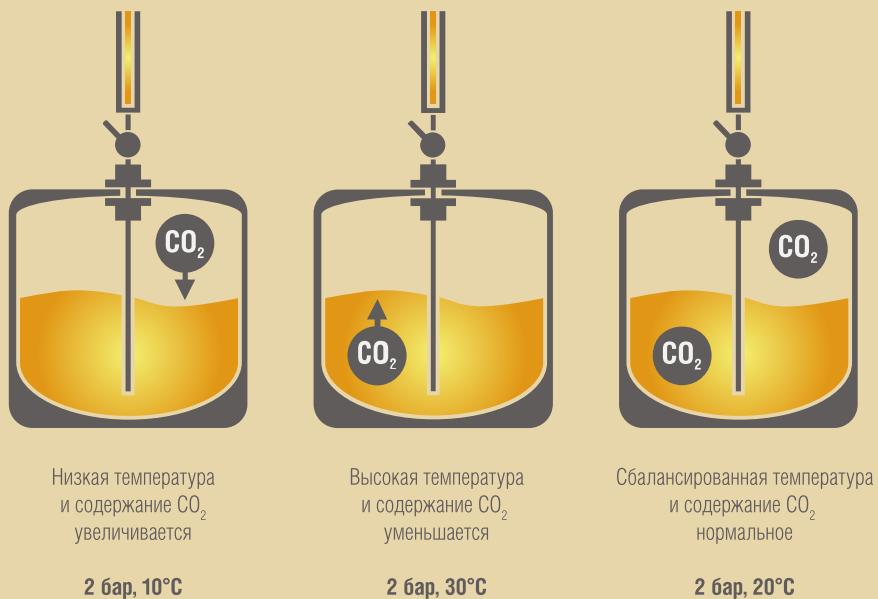
ИЗМЕРЕНИЕ КАЧЕСТВА

СТР.

11

ХРАНЕНИЕ ПИВА

Если вскрытый кег хранится более 5 дней, в пиве накапливается избыточный CO₂. Это влияет на вкус, запах и чрезмерное пенообразование при наливе, поэтому в идеале планируйте продать пиво в течение 3-4 дней.



Температура (°C)	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	25	28	30
Давление (бар)	0,80	0,90	1,05	1,20	1,30	1,50	1,55	1,80	2,00	2,15	2,30	2,50	2,70	2,85

ИЗМЕРЕНИЕ КАЧЕСТВА РАЗЛИВНОГО ПИВА

Проверка – это лучший способ убедиться в том, что ваше разливное пиво всегда наивысшего качества. Инструменты, представленные здесь, позволяют вам измерять качество в реальных условиях – во время обычной работы заведения, когда потребитель наслаждается бокалом разливного пива.

Направления, которые мы выбрали, являются решающими для создания идеального впечатления от разливного пива. Они подходят не только для отдельных заведений, но и для рынков в целом. В идеале проверка качества должна проводиться регулярно на каждом рынке.

Тест имеет 6 основных преимуществ:

- 1) измеряет ожидания потребителя для роста продаж;
- 2) вовлекает высшее руководство компании в обсуждение и определение специфических ожиданий на рынке;
- 3) измеряет объективное впечатление в месте продажи;
- 4) он быстрый, понятный и легко применимый;
- 5) представляет результаты, на основе которых вы можете сразу действовать как на локальном уровне, так и на всем рынке;
- 6) может применяться сторонними подрядчиками.



ОБСЛУЖИВАНИЕ

СТР.

21



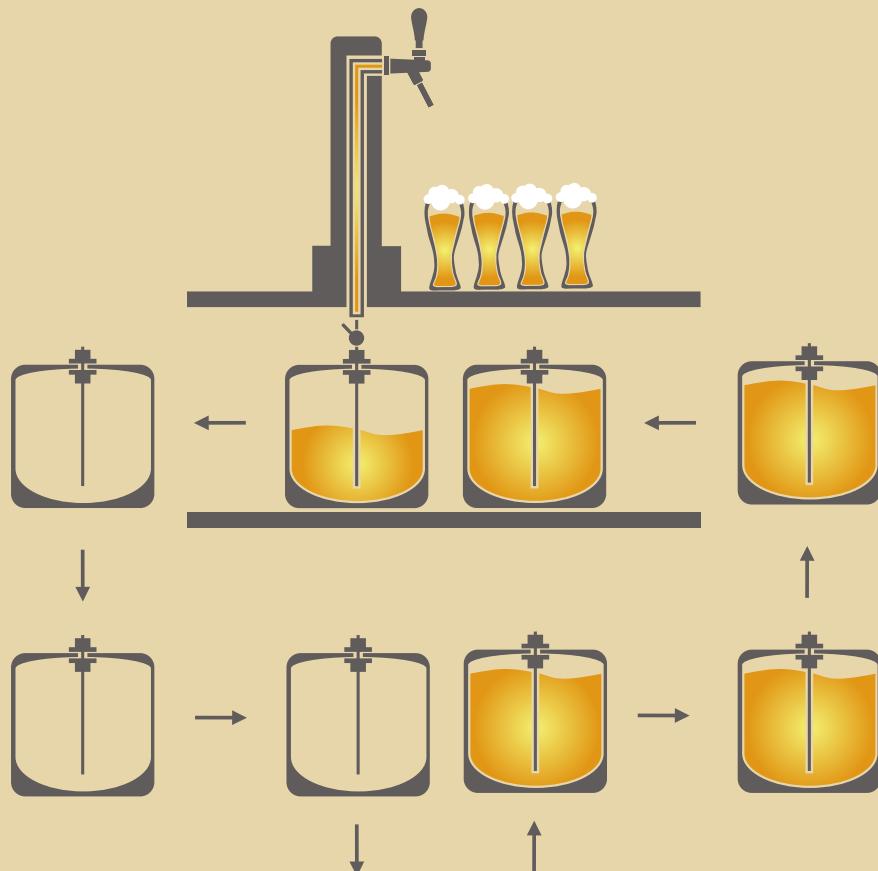
ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ ПОРЧИ ПИВА

Пиво в подключеннном кеге может быть инфицировано, если замки кега грязные или в питоне (трубах) содержатся бактерии. Этого можно избежать следующим образом:

1. Всегда промывайте замки чистой горячей водой, когда меняете кег. В идеале дезинфицируйте замки раствором 70%-ного спирта и изопропила (IPA-спирт 70%-ный).
2. Используйте в установке задний питон, который будет охлаждать пиво на пути из кега в охладитель (ваш представитель отдела продаж пива в кегах может дать вам более полную информацию).
3. Позвольте отстояться кегам как минимум 12 часов после доставки, прежде чем подключать их к установке, и храните их в холодном помещении вдали от солнечных лучей.
4. Рекомендуется сливать первый бокал пива каждый день. Качество первого бокала не является идеальным, потому что пиво стояло у основания крана с предыдущего дня.

ПЕРВЫМ ПРИБЫЛ, ПЕРВЫМ ИСПОЛЬЗОВАН (FIRST IN, FIRST OUT - FIFO)

Хороший способ обеспечения качества разливного пива от одного налива к следующему – это использование существующих запасов до того, как подключать только что доставленные кеги. Ротируйте ваши кеги и минимизируйте беспорядок путем помещения новых кегов перед или над старыми.



ОБСЛУЖИВАНИЕ

ВКУС

На то, каким будет пиво на вкус, кроме ингредиентов и процесса пивоварения, влияют также температура, содержание CO₂, условия хранения и установка. Если пиво по вкусу сладкое, кислое или начальный вкус у него «бумажный», значит, оно либо старое, либо заражено бактериями.

Температура

Лучше всего наслаждаться разливным пивом «Аливария Экстра» или «Аливария Золотое» при температуре от 3 до 7 градусов. В пределах этих значений идеальная температура варьируется в зависимости от стран и рынков, но основной тренд остается тем же: разливное пиво подается охлажденным.

Температура влияет на вкус пива и пивную шапку. Высокая температура уменьшает естественную свежесть пива, делает его более тяжелым, с меньшим содержанием газа, а также приводит к более обильному пенообразованию.

Слишком низкая температура, с другой стороны, уменьшает вкус пива и пивную шапку. Меньшая пивная шапка делает пиво менее привлекательным и оставляет больше места в бокале, что в свою очередь снижает доход и разочаровывает потребителя, ожидающего впечатления свежести от пивной шапки.

Подача пива при оптимальной температуре позволяет избежать всех этих проблем, высвобождает все необходимые вкусы и ароматы и дает потребителю возможность наслаждаться отличным разливным пивом раз за разом.

ПРОЗРАЧНОСТЬ

Разливное пиво «Аливария Экстра» или «Аливария Золотое» – это фильтрованное пиво, которое всегда должно быть прозрачным, без посторонних включений и муты.

Муты и посторонние включения могут появиться в пиве, если кег был подвержен колебаниям температур или пиво в нем старое. Этот тип муты происходит от естественно растворенных протеинов и танинов в пиве. Со временем они соединяются и формируют более крупные частицы, которые видны невооруженным глазом.

Пиво также может стать мутным, если оно инфицировано микроорганизмами, обычно попадающими через питоны. Типы микроорганизмов, которые размножаются в пиве, являются безопасными для человека, но могут менять вкус пива или даже делать его запах неприятным.

Какова бы ни была причина, мутное пиво означает, что вам необходимо заменить кег и почистить установку. Мутное разливное пиво «Аливария Экстра» или «Аливария Золотое» не является высококачественным, и мы не рекомендуем его подавать потребителю.

ВКУС

Свежесть

Разливное пиво по определению должно быть всегда свежим. Те же самые чистота и свежесть, которые потребитель ощущает с первого взгляда, должны чувствоваться и с первого глотка.

ПРАВИЛЬНОЕ КОЛИЧЕСТВО КРАНОВ

Кеги с разливным пивом должны быть использованы в течение 3-4 дней, если вы хотите, чтобы каждый бокал был наивысшего качества.

Математически это значит, что нужно продавать около 15-20 полулитровых бокалов пива в день из одного крана для стандартного 20-30-литрового кега. Если у вас есть достаточное количество кранов, чтобы обеспечить подобный спрос (но не более), значит, пиво у вас не будет портиться в трубах часами. И каждый бокал разливного пива будет идеальным по виду и вкусу.

Если объем продаж низок или растягивается на всю неделю, лучше подумайте о пиве в бутылках. Получите у вашего представителя отдела продаж «Оливарии» больше информации по оптимальному количеству кранов для вашего заведения.



около 15-20
полулитровых
бокалов пива

из одного
стандартного
20-30-литрового кега



ОБСЛУЖИВАНИЕ

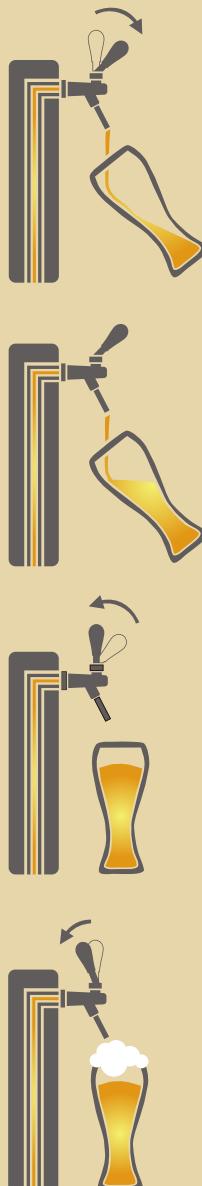
СТР.

15

КАК НАЛИВАТЬ РАЗЛИВНОЕ ПИВО

Являясь наполовину искусством и наполовину наукой, идеальный налив – это краеугольный камень качества разливного пива. Кроме презентационного и вкусового эффекта, качество налива само по себе создает позитивное представление потребителя и отражает подлинный профессионализм, что всегда ценится.

1. Выберите охлажденный, чистый и сухой бокал, предпочтительно брендированный. Убедитесь, что вы держите его за основание.
2. Установите бокал под углом в 45 градусов прямо под краном.
3. Плавным движением откройте кран и позвольте пиву литься по стенке бокала. Легко приводите бокал в перпендикулярное положение по мере его наполнения, при этом не допуская контакта крана с пивом.
4. Потяните ручку крана в обратную сторону и наполните бокал до того момента, пока пивная шапка не будет слегка выступать за края.
5. Поставьте ваш идеальный бокал разливного пива с логотипом бренда лицом к потребителю.



ОБСЛУЖИВАНИЕ

ПИВНАЯ ШАПКА

Хорошая пивная шапка – это всегда знак высокого качества разливного пива. А также одно из самых первых впечатлений, которое потребитель получает во время подачи пива. Правильная пивная шапка содержит аромат и вкус, которые освобождаются в процессе налива пива, а некоторые вкусы и ароматы, например хмелевые, более четко представляются в пивной шапке.

Разливное пиво содержит натурально растворенный CO₂. Пивная шапка формируется, когда CO₂ освобождается во время налива. Стабильная и стойкая пена зависит от тщательного отбора сырья для производства пива.

Идеальная высота пивной шапки варьируется в зависимости от рынка – примерно 1-2 см или согласно «правилу большого пальца».

Намного сложнее контролировать высоту пивной шапки, если пиво подается слишком теплым или слишком холодным. Грязные бокалы, хранение в тепле и зараженное бактериями пиво всегда будут негативно влиять на пивную шапку.



Идеальная высота пивной шапки варьируется в зависимости от рынка – примерно 1-2 см или согласно «правилу большого пальца»

СТР.

17