

Всероссийское СМИ

«Академия педагогических идей «НОВАЦИЯ»

Свидетельство о регистрации Эл №ФС 77-62011 от 05.06.2015 г.

(выдано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций)

Сайт: [akademnova.ru](http://akademnova.ru)

e-mail: [akademnova@mail.ru](mailto:akademnova@mail.ru)

*Кузьменко Н.А. Технологии приема и обслуживания гостей в ресторанном бизнесе // Академия педагогических идей «Новация». – 2017. – № 10 (октябрь). – АРТ 127-эл. – 0,1 п. л. – URL: <http://akademnova.ru/page/875548>*

### **РУБРИКА: СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫЙ СЕРВИС**

**Кузьменко Наталья Андреевна**

Студентка 4 курса, специальности «Сервис» Северо-Кавказского

Федерального университета, г. Ставрополь

E-mail: [nata.kyz77721@gmail.com](mailto:nata.kyz77721@gmail.com)

## **ТЕХНОЛОГИИ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

*Аннотация:* Данная статья посвящена технологиям встречи и обслуживания гостей в ресторанном бизнесе. Обосновывается вывод, что важным условием успеха и развития ресторанного бизнеса являются технологии обслуживания гостей, которые влияют на качество обслуживания в целом.

Выявлены основные технологии встречи, приема и обслуживания гостей, а также организация работы персонала в ресторане.

*Ключевые слова:* качество обслуживания, комфорт, технологический процесс.

**Kuzmenko Nataliya Andreevna**

Student 4 courses, specialties "Service" of the North Caucasian Federal

University, Stavropol

Всероссийское СМИ

«Академия педагогических идей «НОВАЦИЯ»

Свидетельство о регистрации Эл №ФС 77-62011 от 05.06.2015 г.

(выдано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций)

Сайт: [akademnova.ru](http://akademnova.ru)

e-mail: [akademnova@mail.ru](mailto:akademnova@mail.ru)

## TECHNOLOGY OF RECEPTION AND GUEST SERVICE IN THE RESTAURANT BUSINESS

*Abstract:* This article is devoted to determination of the basic technologies of the meeting and guest service in the restaurant business. It is concluded that an important condition for the success and development of the restaurant business are methods of service that affect the quality of service overall.

The basic technology of meeting, reception and guest of service, as well and the organization of the work in the restaurant.

*Keywords:* quality service, comfort, technological process.

Ресторан – это особый тип предприятий сервиса, в котором сочетаются организация производства широкого ассортимента кулинарной продукции сложного приготовления и организация высокого уровня обслуживания посетителей в залах ресторана.

Особенность работы ресторана – это высокий уровень обслуживания посетителей, который достигается за счет оборудования, создания интерьера и экстерьера, а также развлекательных мероприятий на территории данного ресторана (музыкальная программа, аниматоры, и т.д.): все это, в совокупности, создает определенный комфорт для посетителей и задает предпосылки формирования качественного сервиса.

Сформировать положительное впечатление о работе ресторана в целом помогут правильно подобранные и организованные технологические процессы, которых, на сегодняшний день, существует много. Безусловно, в процессе работы любого ресторана, будут использовать определенные

**Всероссийское СМИ**

**«Академия педагогических идей «НОВАЦИЯ»**

Свидетельство о регистрации ЭЛ №ФС 77-62011 от 05.06.2015 г.

(выдано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций)

Сайт: [akademnova.ru](http://akademnova.ru)

e-mail: [akademnova@mail.ru](mailto:akademnova@mail.ru)

технологии, но все они могут различаться в большей или меньшей степени, в зависимости от поставленных целей и задач руководителя.

Для встречи и приема гостей в ресторанах используют определенные технологии, которым следует уделять особое внимание. Процесс встречи гостя является немаловажным, так как это самый первый шаг к формированию положительного впечатления о заведении, и от того, насколько он будет удачно сделан, зависит дальнейшее существование заведения.

Технология встречи и обслуживания гостей в ресторане состоит из нескольких этапов, каждый из которых требует к себе особого внимания.

1 этап. Встреча гостя. Самый первый человек, который встречается с гостем это гардеробщик, который принимает от гостей верхнюю одежду и выдает номерки. Затем посетители у входа в зал встречаются с метрдотелем или хостес, которые провожают их к столикам. Официант, подойдя к столику, должен приветствовать гостя словами «Доброе утро!», «Добрый день!», «Добрый вечер!» и т.д., в зависимости от времени суток.

2 этап. Прием заказа. Стоя возле гостя (по возможности с правой стороны) официант подает меню и дает возможность посетителю выбрать понравившееся блюдо, отойдя в сторону. Если гость затрудняется с выбором, то официант вправе помочь. При помощи в выборе блюд официант пользуется различными технологиями, но самая распространенная – «елочка», с помощью которой легче понять предпочтения гостя. Эта технология базируется на том, что официант задает наводящие вопросы, которые разбивают меню на части и сужают выбор блюд до одного, самого подходящего для посетителя. Как только гость определился с заказом,

официант должен еще раз проговорить выбранные блюда, чтобы убедиться в правильности заказа.

3 этап. Выполнение заказа. Приняв заказ, официант должен сообщить во все цеха (в которых будут готовить заказанные блюда). На современном этапе существуют различные компьютерные программы, позволяющие оптимизировать данный процесс. Во время приготовления блюд, официант должен досервировать столик гостя необходимой посудой, в соответствии с принятым заказом. Полученные блюда из кухни официант обязательно проверять на их оформление, температуру и т.д. Вначале официант выносит напитки (по желанию гостя), затем хлебные изделия, холодные закуски и первые блюда, горячие блюда.

4 этап. Обслуживание гостя. В течение всего процесса обслуживания от выноса блюд и до проводов гостя, официант должен быть внимательным по отношению к гостю, всегда улыбаться, при разговоре смотреть в лицо собеседника, но не слишком пристально, вовремя уносить грязную посуду и при необходимости менять пепельницу и приносить чистые салфетки.

5 этап. Вынос счета. После того, как гость попросил счет, официант должен уточнить каким будет расчет: наличным или безналичным. Затем официант должен принести в расчетнице пречек. В момент оплаты счета гостем официант может находиться рядом с ним или отойти в сторону до завершения этого процесса. Когда посетитель расплатился, но еще сидит за столом длительное время, официант вправе уточнить – может ли он забрать расчетницу. Забрав расчетницу, официант проверяет, правильно ли расплатился гость, и после этого его рассчитывает. Когда официант получил сдачу, он также в расчетнице относит ее гостю с прилагающимся кассовым

чеком. Процедура оплаты счета не должна длиться более 7 минут (2-3 минуты на принесение пречека и 5 минут на расчет).

6 этап. Проводы гостя не менее важны, чем радушный прием. Прощание персонала с посетителями должно быть теплым и дружелюбным, так как это дает возможность пригласить гостя прийти снова. На выходе из ресторана персонал используют этикетные фразы «Всего доброго», «Всего хорошего», «Мы были рады видеть вас», «Приходите к нам еще», «До завтра» и т.д.

Сотрудники ресторанной сферы должны уделять большое внимание гостям и быть всегда приветливыми, дружелюбными и открытыми для общения. В процессе обслуживания посетителей необходимо соблюдать различные техники и методы обслуживания, так как они позволяют правильно и грамотно организовать самого себя, работу, которую выполняет персонал, а также производственный процесс всего заведения в целом.

Описанные технологии помогут работникам сферы сервиса не только эффективнее и качественнее выполнять свою работу, но и не допускать ошибок в процессе обслуживания посетителей, а это значит, что данное предприятие заметно улучшит качество обслуживания и повысит свой статус.

#### **Список использованной литературы:**

1. Белошавка М.И. Технология ресторанного обслуживания . – М., 2013. – 357 с.;
2. Волкова И.В., Миропольский Я.И., Мумрикова Г.М. Ресторанный бизнес в России: с чего начать и как преуспеть. – М: Издательство «Флинта», 2012. - 184 с.;

**Всероссийское СМИ**

**«Академия педагогических идей «НОВАЦИЯ»**

Свидетельство о регистрации Эл №ФС 77-62011 от 05.06.2015 г.

**(выдано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций)**

**Сайт:** [akademnova.ru](http://akademnova.ru)

**e-mail:** [akademnova@mail.ru](mailto:akademnova@mail.ru)

3. Гиссин В.И. «Управление качеством». - М.: ИКЦ «МарТ», 2010. - 105 с.
4. Предприятия общественного питания: правила и нормативы. – М: Издательство ПРИОР, 2012. - 224 с.;
5. Соколова М.И. Организационное поведение: управление поведением людей организации. - М.: Проспект МГИМО, 2013. - 103 с.

***Дата поступления в редакцию: 18.10.2017 г.***

***Опубликовано: 22.10.2017 г.***

***© Академия педагогических идей «Новация», электронный журнал, 2017***

***© Кузьменко Н.А., 2017***