

Бегагаян Е.Г. Сервисные технологии на предприятии // Академия педагогических идей «Новация». Серия: Студенческий научный вестник. – 2017. – № 10 (октябрь). – АРТ 415-эл. – 0,1 п.л. - URL: <http://akademnova.ru/page/875550>

РУБРИКА: СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫЙ СЕРВИС

УКД 65.015.11

Бегагаян Елизавета Гусиковна
Студентка 4 курса, факультета сервиса
ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет»
с. Ставрополь, Российская Федерация»
e-mail: albus_avis@mail.ru

СЕРВИСНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ НА ПРЕДПРИЯТИИ

Аннотация: В данной статье, было проведено описание технологии принятия гостя в ресторанном заведении на примере ресторана «VODKABAR» в г.Ставрополь.

Ключевые слова: сервисные технологии, ресторанный сервис, технология принятия гостя, R-Keeper.

Begazayan Elizaveta Gusikovna
4-year student, faculty of service
FGAOU VO "North-Caucasian Federal University"
from. Stavropol, Russian Federation »
e-mail: albus_avis@mail.ru

SERVICE TECHNOLOGIES AT ENTERPRISE

Abstract: In this article, a description was made of the technology of accepting a guest in a restaurant on the example of the restaurant "VODKABAR" in Stavropol.

Keywords: service technologies, restaurant service, guest acceptance technology, R-Keeper.

Сервисные технологии - это технологии, которые способствуют более качественному оказанию услуг, улучшают сервис. Сервисные технологии в большой степени отличаются от промышленных технологий. Понимание сущности сервисных технологий дает руководителям хорошее преимущество для того, чтобы создать соответствующую стратегию, структуру и управление, способные обеспечить оптимальное соотношение между интересами клиента и интересам предприятия гостеприимства. Интересы клиента состоят в том, чтобы получить нужную услугу за небольшую сумму с определенным качеством, а интересы предприятия состоят в том, чтобы оказать как можно большее количество услуг по выгодной цене с минимальными затратами.

Сервисные технологии на примере VODKABAR. При входе гостя встречает Facecontrol, выдает браслеты, чтобы гости могли спокойно входить и выходить. Перед тем как зайти в зал, гостя встречает хостесс и проводит гостя за свободный столик и подает ему меню. В заведении нет какого-либо требования, с какой стороны подходить к гостю, с правой или левой стороны, единственной правило, это «правило дальней руки».

Правило дальней руки заключается: "Если официант не может дотянуться до крайней стороны стола, он должен попросить гостя передать пустое блюда или использованную салфетку".

Далее к гостю подходит официант и спрашивает «готовы ли Вы сделать заказ сразу?». Если гость готов, то официант записывает все заказанные гостем блюда, и повторяет их, чтобы ни произошла никакая ошибка.

А если гость не готов, официант предлагает заказать аперитив и после выноса напитков гость успевает ознакомиться с меню и сделать остальной заказ.

Приняв заказ, он передается на кухню и бар заказ при помощи R-Keерега. Это мощный инструмент для контроля зала, учета рабочего времени и складского учета, хороший помощник для финансового менеджмента. Он позволяет решить большое количество проблем, возникающие каждый день при работе в бистро, баре, столовой, кафе и ресторане. Полифакториальный анализ позволит сделать меньше себестоимость производства за счет оперативного управления товарными потоками и лучшего использования человеческих ресурсов. Как только официант передал заказ на производство, он сервирует стол для гостей: кладет на стол сет, приборы, фразе, ставит соль и перец. Далее выносятся холодные закуски и напитки. У официантов ресторана необходимо наливать для гостей напитки в бокалы, рюмки и т.д. Обычно первый раз гостю разливают напитки, а затем на стол ставится бутылка и гость сам себя обслуживает. Как только гости съели холодные закуски, официант убирает грязную посуду и подает горячие блюда.

В течение отдыха посетители, также могут вызвать кальящика (человек, который занимается подготовкой кальяна клиентам). После выбора вкуса кальящик подготавливает и приносит кальян, раскуривает его, спрашивает у клиентов нравится ли им, если их все устраивает, уходит, если нет, то исправляет недочеты и уходит.

Далее идет текущее обслуживание. В конце обслуживания выносятся десерты и горячие напитки. В случае, если гость хочет сделать дозаказ, он нажимает на кнопку вызова официанта, после чего у официанта на специальных часах отображается какой номер стола нажал на кнопку, он подходит к гостю и принимает дозаказ. Когда гость решает закрыть свой счет он таким же методом нажатия на кнопку вызывает официанта и просит счет. После чего официант подходит к R-Keерегу и закрывает счет гостя,

кладет в счётчицу чек и отдает клиенту. К оплате принимаются наличные и все виды банковских карт. Далее, если нужно, официант берет сдачу на кассе и приносит ее в счётчице клиенту. До выхода, столик, который закрыл счет, провожает хостесс, уточняет все ли понравилось в заведении, и, если все понравилось, говорит какие-нибудь пожелания (Например, «желаем вам всего хорошего и приходите к нам еще»). Если что-то не понравилось, обещает исправить в будущем и также приглашает снова.

Таким образом, была рассмотрена основная технология принятия гостя в ресторанном заведении. Можно сделать вывод, что на предприятии весь обслуживающий персонал работает по определенной технологии, и именно поэтому VODKABAR является, по сей день успешным и процветающим местом. Технология обслуживания всегда должна быть, и если выкинуть хоть один пункт из нее, то нарушиться обслуживание и клиенту может что-то не понравиться. Данное заведение заботиться о своей репутации и именно поэтому каждый день принимает большое количество посетителей.

Список использованной литературы:

1. Акурова Н., Крупцов А. Азбука ресторанного сервиса. М., ФиС, 2015
2. Арсеньев Ю.Н., Шелобаев С.И., Давыдова Т.Ю. Управление персоналом. Технологии. М: ЮНИТИ, 2013
3. Балашова Е. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. М-СПб: Вершина, 2006
4. Бородина В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес. Учет, налоги, маркетинг, менеджмент. М.: Книжный мир, 2014

5. Губанкова Г. Особенности ресторанного бизнеса. Ресторанный бизнес. 2013. №1.

6. Лесник А.Л., Чернышев А.В. Практика маркетинга в гостинично-ресторанном бизнесе. Москва, 2015

7. Марцианно Палли. Справочник современного хозяина ресторана, 100 идей для достижения превосходства в конкурентной борьбе. М., 2015

8. Стукалова С.С. Ресторанные услуги. - М: ФиС, 2013

9. Официальный сайт «VODKABAR» Водкабар.рф

Дата поступления в редакцию: 13.10.2017 г.

Опубликовано: 17.10.2017 г.

© Академия педагогических идей «Новация». Серия «Студенческий научный вестник», электронный журнал, 2017

© Бегагаян Е.Г., 2017