

Шаина А.А. Технологии сервисных процессов на предприятии общественного питания // Серия: Научный поиск. – 2017. – № 02 (октябрь). – АРТ 04-эл. – 0,3 п.л. - URL: <http://akademnova.ru/series-scientific-search>

РУБРИКА: СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫЙ СЕРВИС

УДК 3977

Шаина Алина Александровна,
студентка 4 курса, факультет Сервиса
ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет»,
г. Ставрополь, Российская Федерация
e-mail: cosmo2005@mail.ru

**ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНЫХ ПРОЦЕССОВ НА
ПРЕДПРИЯТИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Аннотация: В данной статье было проведено описание технологии сервисных процессов на предприятии общественного питания на примере ресторана «Изба» в Ставрополе.

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

Shaina Alina,
4-year student, faculty of service
FGAOU VO "North-Caucasian Federal University"
from. Stavropol, Russian Federation
e-mail: cosmo2005@mail.ru

TECHNOLOGY OF THE SERVICE PROCESSES AT THE ENTERPRISES OF PUBLIC NUTRITION

Abstract: In this article, a description of service processes technologies was made at the public catering establishment on the example of restaurant "Izba" in Stavropol.

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

Предприятия общественного питания играют огромную роль в жизни современного общества, они не только удовлетворяют потребность человека в пище, но и выполняют функцию общения, освоения социальных и культурных норм, развлекательную функцию, удовлетворяют эстетические, рекреационные потребности, сохраняют и транслируют традиции. Все вышеперечисленное относится и к функциям ресторана. Ресторан – это предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая заказные и фирменные блюда и изделия, алкогольные, горячие, прохладительные и другие виды напитков, мучные, кондитерские и булочные изделия, покупные товары с высоким уровнем обслуживания и, как правило, в сочетании с организацией отдыха и развлечений. Таким образом, ресторан производит и предлагает клиентам питание с целью удовлетворения разнообразных потребностей. А сам процесс удовлетворения этих потребностей организуется с помощью различных сервисных технологий.

Сервисная технология – это совокупность взаимосвязанных между собой целесообразных действий работника, выполнение им стандартных приемов труда, а также нахождение творческих решений, осуществляемых с помощью технических средств и вспомогательных материалов для производства услуги или сервисного продукта.

В любой технологии выделяют, во-первых, узкопроизводственные аспекты, связанные с умением персонала организовать процесс обслуживания, с навыками конкретного работника обращаться со вспомогательными материалами, использовать технику и инструменты, задействованные в обслуживании, во-вторых, сервисные аспекты, которые направлены на непосредственные отношения с потребителем. Рестораны организуют обслуживание торжественных официальных приемов, совещаний, конференций, съездов, семейных торжеств.

Проведение в ресторане праздничных вечеров и семейных торжеств предполагает особый порядок обслуживания. В этом случае персонал, прежде всего, стремится поддержать атмосферу праздничной неповторимости, выполняя любые желания гостей. Другие технологические приемы используются в процессе обслуживания таких мероприятий, как официальные банкеты или обслуживание конгрессов, совещаний – здесь больше внимания может быть уделено массовым формам, скорости обслуживания. Рассмотрим технологии обслуживания гостей на примере ресторанного комплекса «Изба».

Первый этап - это подготовка к обслуживанию гостей. Цель подготовки зала ресторана «Изба» к обслуживанию посетителей – создание в нем идеальной чистоты, уюта, четкой организации обслуживания. В процесс подготовки зала к обслуживанию обычно

входят: уборка помещения, расстановка столов, получение посуды и приборов, сервировка столов и личная подготовка официанта к работе. Ежедневная уборка залов включает проветривание помещения, влажную уборку полов, мебели, подоконников, предметов интерьера т.п. Столы расставляют прямыми линиями, образуя из них группы-зоны. Каждый стол ставят на таком расстоянии от соседних, которое обеспечивало бы свободный проход к нему гостей ресторана и официантов при полной загруженности зала. Вблизи закрепленной за официантом группы столов размещены подсобные столы для официантов - стейшеры. После расстановки мебели старший официант получает в сервизной и бельевой необходимую для сервировки посуду, приборы и столовое белье в соответствии с количеством столов. Перед сервировкой столов официант должен пересмотреть полученную посуду, приборы и стекло на качество мойки, дефекты и отполировать приборы, стекло, хрусталь. При протирке рюмок ножку рюмки берут левой рукой, обертывают частью полотенца, а при помощи остальной части полотенца правой рукой протирают рюмки внутри и снаружи. Нельзя дуть на посуду из стекла и употреблять для протирки использованные салфетки. При протирке тарелок их обхватывают левой рукой концом полотенца, правой рукой зажимают остальную часть полотенца и протирают тарелку, поворачивая ее. Вилки, ложки и ножи протирают поочередно, взяв одним концом полотенца в левую руку несколько вилок, остальной частью полотенца правой рукой протирают каждый прибор отдельно, иногда используют ведро с кипятком, для того чтобы процесс проходил быстрее. Столовое белье – скатерти, салфетки, ручники хранят в бельевой, предварительно просмотрев их перед накрытием на столы. Если скатерть, салфетка плохо выглажены, с

пятнами и дырами, их возвращают в прачечную. В процессе обслуживания приходится часто менять пепельницы, которые заготавливаются заранее, путем выкладывания на дно пепельницы влажной салфетки, свернутой квадратом. Делается это так: официант берет чистую пепельницу, подходит к столу, накрывает ею грязную пепельницу и одним движением снимает их со стола, придерживая обеими руками; затем отведя руки в сторону от гостей, снимает верхнюю чистую пепельницу и ставит ее на стол, а грязную уносит. Чистить пепельницы в зале или при госте запрещается. Сервировка столов в ресторане – завершающий этап подготовки торгового зала к приему гостей. Предварительная сервировка столов дополняет интерьер зала ресторана, ускоряет процесс обслуживания посетителей. Красивая, стильная посуда, приборы, столовое белье высокого качества украшают стол и весь зал, создают торжественную праздничную атмосферу, уют и в определенной степени способствуют аппетиту. Сервировку стола проводят последовательно: накрытие стола скатертями; сервировка тарелками; сервировка приборами; сервировка стеклянной (хрустальной) посудой; раскладывание салфеток; расстановка приборов для специй – спецовников. После подготовки зала ресторана к обслуживанию официанту отводится время для личной подготовки, т.е. официант должен проверить наличие всех необходимых ему принадлежностей и привести себя в порядок. Одни из самых существенных принадлежностей официанта – нарезанник, блокнот, ручка. В ресторане «Изба» у официантов также есть четкие правила внешнего вида и форма: у девушек – рубаша, сарафан, головной убор и светлая обувь на сплошной подошве, у парней – рубаша-косоворотка, кушак (пояс), порты (штаны) и темная обувь. Не допускается

присутствие на теле официанта украшений, кроме часов на левой руке. Волосы у девушек всегда должны быть опрятно собраны в пучок или заплетены в косу, на лице обязательен легкий макияж, ногти должны быть чистыми и ухоженными, запрещается красить их в яркие, вызывающие тона. Администратор руководит официантами, составляет график выхода официантов на работу и контролирует его выполнение; распределяет между официантами отдельные участки зала и летней площадки, а также закрепляет за ними для обслуживания определенное количество столов, обеспечивает четкую связь производства и торгового зала; наблюдает за правильностью отпуска готовых блюд и их оформлением. Администратор имеет право в случае нарушения официантами правил обслуживания не допускать их на работу или отстранить от нее, сообщив об этом управляющему ресторана; при неправильном отпуске или оформлении готового блюда возвращать его на производство, требовать замены также в том случае, если посетителю не понравилось заказанное блюдо, гарнир или соус. В своей работе официанты подчиняются администратору, а администратор в свою очередь директору ресторана.

Следующий этап - организация обслуживания в ресторане. Порядок обслуживания гостей ресторана «Изба» предусматривает четкую и слаженную работу всех сотрудников заведения. Каждый сотрудник обязан знать свои обязанности и строго следовать им. Встреча посетителей ресторана начинается у входа в помещение, где их приветствует хостес, в нашем ресторане это обычно красивая, ухоженная молодая девушка в русском народном костюме. Она выходит навстречу гостям и предлагает гостям все возможные варианты свободных столов, учитывая их предпочтения, и провожает до

выбранного стола. Если по какой-либо причине хостес отсутствует, то эти функции выполняет администратор. Предлагая посетителям занять места за столом, следует иметь в виду, что женщина должна сесть с правой стороны от мужчины, а при обслуживании ей нужно подавать блюда в первую очередь. Официант, подходя к столику, должен приветствовать гостей в зависимости от времени посещения словами «Доброе утро», «Добрый день» или «Добрый вечер». После того как гости заняли свои места, официант подает меню. При приеме заказа официант должен стоять возле гостя по возможности с правой стороны от него, не наклоняясь близко к гостям. Меню предлагается в раскрытом виде на первой странице слева левой рукой. Если за столом одной компанией сидят несколько человек, меню подается сначала детям, а потом старшему из взрослых гостей. При встрече посетителей, приеме заказа и обслуживании официант должен соблюдать принятые правила этикета. Так, если среди гостей есть женщина, следует помочь ей занять место за столиком. Меню в первую очередь предлагается старшей из женщин. Предложив меню, официант обращает их внимание на фирменные блюда и рубрику в меню «Блюдо дня», отходит на некоторое время в сторону, чтобы дать возможность гостям ознакомиться с ассортиментом блюд и напитков (видя, что гость затрудняется в выборе блюд и напитков, официант приходит ему на помощь и дает необходимые советы). После того как гости ознакомились с меню, официант вновь подходит к столу и принимает заказ, записывая наименования и количество выбранных блюд, уточняет правильность и удаляется.

После того как принят заказ, официант определяет последовательность его выполнения и вбивает все выбранные гостями блюда в специальную программу r-keeper, для того, чтобы кухня уже начала их готовить. Это мощный инструмент для контроля зала, учета рабочего времени и складского учета, хороший помощник для финансового менеджмента.

После этого официант направляется к стейшену, для того чтобы подобрать посуду для холодных блюд и закусок. Подобрал ее, он направляется обратно к столу, для того, чтобы его сервировать, минимизируя подходы к столику. Затем необходимо вынести гостям напитки не позднее 3 минут, после принятия заказа, разлить по бокалам сначала безалкогольные напитки, потом алкогольные, вынести салаты (закуски) всем одновременно, поменяв пепельницу, если это необходимо, спросить у гостя разрешения забрать грязную посуду, при необходимости поменять тарелки, вынести горячее всем одновременно. При готовности заказа, официант должен немедленно приступить к подаче т.к., блюда могут при остывании терять свои вкусовые и внешние качества. Получая блюда для подачи, официант должен тщательно осмотреть их на выявление внешних недостатков и при обнаружении потребовать исправления.

Официант должен находиться в поле зрения гостя, чтобы сразу как гость попробовал и прожевал кусочек, поинтересоваться о качестве блюда, вкусовых сочетаниях, это называется чек-бэк, предложить дополнения, если это необходимо, предложить десерты или напитки.

Один раз за вечер к столику гостей обязательно должен подойти администратор и поинтересоваться все ли им понравилось в сегодняшнем вечере: обслуживание, кухня, персонал, интерьер. Если у

гостей имеются какие-то замечания их обязательно записывают в книгу жалоб, для того чтобы не забыть в скором времени исправить все недочеты.

Когда гость решает закрыть свой счет он подзывает официанта и просит счет. На вопрос о счете необходимо поинтересоваться о наиболее удобном способе оплаты (наличный и безналичный расчет). После чего официант подходит к R-Keereгу 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. После оплаты официант продолжает ухаживать за столом: меняет пепельницу, забирает грязную посуду, подходит к столу раз в 10 минут. Возможно, гость передумал уходить, либо долго ждет такси. Провожает гостя вместе с хостес, обязательна фраза «Всего доброго! Ждем вас в гости!». Важно посмотреть на столик - не забыл ли что гость, чтобы успеть вовремя его догнать и вернуть эту вещь.

Таким образом, такая технология подготовки к обслуживанию и само обслуживание гостей приносит исключительно положительный результат, но только в том случае, если соблюдены все этапы обслуживания и учтен личностный фактор при общении с гостем - это улыбка, радушие, искреннее желание ему угодить и сделать его вечер незабываемым. Ведь цель обслуживания - удовлетворить гостя, а если ему понравится, значит он вернется снова.

Список использованной литературы:

1. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник для бакалавров / сост.: А.Т.Васюкова, Т.Р. Любецкая. – М.: Дашков и К, 2014. – 416 с.
2. Главчева, С. И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: Учебное пособие / С. И.Главчева, Л. Е. Чередниченко. –СПб.: Троицкий мост, 2012. – 208 с.
3. Скрынникова И. А. Маркетинг в сфере услуг; М.:Издательство МГУ 2012. - 208 с.
4. Фридман, А.М. Экономика предприятий торговли и питания потребительского общества: Учебник / под ред. А.М. Фридмана. – М.: Дашков и К, 2013. – 656 с.
5. Хмырова, С. В. Ресторанный маркетинг: учебное пособие / под ред. С.В. Хмырова. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 255 с.
6. Ресторанный комплекс «Изба» Ставрополь – Режим доступа: <http://stavizba.ru/>

Дата поступления в редакцию: 18.10.2017 г.

Опубликовано: 22.10.2017 г.

***© Академия педагогических идей «Новация». Серия: «Научный поиск»,
электронный журнал, 2017***

© Шаина А.А., 2017