

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

e-mail: akademnova@mail.ru

Бобровицкая Е.О. Сервисные технологии на предприятии // Академия педагогических идей «Новация». – 2017. – № 10 (октябрь). – АРТ 126-эл. – 0,1 п. л. – URL: <http://akademnova.ru/page/875548>

РУБРИКА: ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

УКД 3977

Бобровицкая Екатерина Олеговна

Студентка факультета Сервис

Северо-Кавказского федерального университета,

Россия, г. Ставрополь

e-mail: kati97.97@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.

Bobrovickay Ekaterina

Student of the Faculty Service

North-Caucasian Federal University

Stavropol, Russian Federation

SERVICE TECHNOLOGIES IN THE ENTERPRICE

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, способствующие более качественному оказанию услуг. Благодаря технологиям, улучшается сервис. Сервисные технологии в значительной степени отличаются от промышленных технологий. Понимание сущности сервисных технологий дает руководителям преимущество для того, чтобы создать соответствующие стратегии, структуру и управление, способные обеспечить оптимальное соотношение между интересами клиента и интересам предприятия гостеприимства. Интересы клиента состоят в том, чтобы получить необходимую услугу по приемлемой цене с определенным качеством, а интересы предприятия – в оказании как можно большего количества услуг по выгодной цене с минимальными затратами.

Сервисные технологии на примере VODKABAR. При входе гостя встречает Fasescontrol, выдает браслеты, чтобы гости могли спокойно выходить и выходить. Перед тем как зайти в зал, гостя встречает хостес и провожает гостя за свободный столик и подают 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 гласит: "Если официант не может дотянуться до крайней стороны стола, он должен попросить гостя передать пустое блюда или использованную салфетку".

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

e-mail: akademnova@mail.ru

Далее к гостю сразу же подходит официант и спрашивает «готовы ли Вы сделать заказ сразу?». Если гость готов, то официант записывает все заказанные гостем блюда, и повторяет их, что бы 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. Так как в VODKABAR не подразумевается сомелье (Сомелье - работник ресторана, ответственный за приобретение, хранение вин и представление их клиенту), заказы на напитки принимает официант и он же и разливает.

Приняв заказ, он передается на кухню и бар заказ при помощи R-Кеерега. R-Кеерер – это современная полнофункциональная компьютерная система для организации высокотехнологичного кассового обслуживания для предприятий сфер обслуживания различной формы. Это мощный инструмент для всеобъемлющего контроля зала, складского учета и учета рабочего времени, отличный помощник для финансового менеджмента. Она позволяет решить множество проблем, повседневно возникающих при работе в баре, бистро, кафе и ресторане. Многофакторный анализ позволит снизить себестоимость производства за счет эффективного управления товаропотоками и оптимального использования человеческих ресурсов. Как только официант передал заказ на производство, он сервирует стол для гостей: кладет на стол сет, приборы, ставит соль и перец. Далее выносятся холодные закуски и напитки. У официантов ресторана практикуется наливать для гостей напитки в бокалы, рюмки и т.д. Обычно первый раз гостю разливают напитки, далее на стол ставится бутылка и гость сам себя

обслуживает. Как только гости съели холодные закуски, официант убирает грязную посуду и подает горячие блюда.

Далее идет текущее обслуживание. В конце обслуживания выносятся десерты и горячие напитки, чай, кофе. 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, официант 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-Keereгу и закрывает счет гостя, кладет в счётчицу чек и отдает столику. К оплате принимаются наличные и все виды банковских карт. Далее, если необходимо официант берет сдачу на кассе и так же приносит ее в счётчице гостю. До выхода столик, который закрыл счет провожает хостес и уточняет все ли понравилось в заведении.

Рассмотрим технологию сервисных процессов на примере работы кальянщика.

Рабочий день кальянщика условно можно разделить на две части: первая – это время, когда он готовится к открытию бара, готовит рабочее место, моет чашки, кальянны, трубки. Вторая часть – это время обслуживания посетителей; Немаловажное значение в организации обслуживания бара имеет правильно сделанный кальян, его внешний вид, ассортимент табака, внешний вид кальянщика. При обслуживании посетителей бара немаловажное значение имеет правильная организация рабочего места кальянщика, где он создает свои шедевры.

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

e-mail: akademnova@mail.ru

Во избежание суеты во время работы, кальянщик в начале смены всегда располагает топовые вкусы табака на определенных местах так, чтобы они всегда были под рукой, делает заготовки из фольги, разделяет фрукты и заполняет колбы водой.

После этого начинался второй этап работы кальянщика – непосредственное обслуживание клиентов. Для хорошей работы заведения и получения прибыли необходимо, чтобы кальянщик владел искусством составления классических и фирменных кальянов, знал кальянное меню и в идеале знал миксологию табаков. Поэтому всегда выполнял быстро и четко все заказы без ошибок.

За время практики я неоднократно замечала, что кальянщик, всегда слушал клиентов, когда они просили, разговаривал с ними и всегда уважал их выбор.

При расчете кальянщик благодарил гостя, приглашал прийти в бар еще раз, спрашивал, что ему больше всего понравилось, и в следующий раз старался учитывать все пожелания.

Таким образом, технология работы кальянщика сложна и интересна одновременно. Благодаря профессионализму, гости всегда уходили в хорошем настроении. За время практики мне не удалось заметить недовольных гостей, поэтому можно сделать вывод, что кальянщик четко и безошибочно выполнял свою работу изо дня в день.

Таким образом, была рассмотрена основная технология принятия гостя в ресторанном заведении. Можно сделать вывод, что предприятие на основе которого была рассмотрена технология, является одним из лучших заведений, в связи с тем, что использует новейшие технологии.

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

e-mail: akademnova@mail.ru

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
3. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. Ростов-на-Дону: Феникс, 2014
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. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: отели и рестораны: Учеб. пос. М.: Экономика, 2000
9. Стукалова С.С. Ресторанные услуги. - М: ФиС, 2013
10. Официальный сайт «VODKABAR» Водкабар.рф

Дата поступления в редакцию: 15.10.2017 г.

Опубликовано: 19.10.2017 г.

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

© Бобровицкая Е.О., 2017