

Борисова Т.Г. Сервисные технологии на предприятии // Академия педагогических идей «Новация». Серия: Студенческий научный вестник. – 2017. – № 10 (октябрь). – АРТ 420-эл. – 0,2 п.л. - URL: <http://akademnova.ru/page/875550>

РУБРИКА: СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫЙ СЕРВИС

УДК 3977

Борисова Татьяна Евгеньевна
Студентка факультета Сервис
Северо-кавказский Федеральный Университет
г. Ставрополь, Российская Федерация
e-mail: 431000241@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.

Borisova Tatiana
Student of the Faculty Service
North-Caucasian Federal University
Stavropol, Russian Federation

SERVICE TECHNOLOGIES IN THE ENTERPRISE

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

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

Обслуживание в ресторане состоит из следующих элементов: встречи и размещения гостей, приема и оформления заказов, передачи заказов на производство, получение и подачи буфетной продукции, подачи блюд и напитков на заказ, расчета с гостями. Посетителей, которые входят в зал ресторана, встречает метрдотель. Если он занят, то эта обязанность выполняет бригадир официантов свободен на данный момент официант. Метрдотель предлагает гостям на выбор два-три стола. Он должен идти чуть впереди, указывая гостям более удобный путь между столами. Если в зале нет свободных столиков, размещать гостей за занятыми столами можно только с разрешения сидящих за столами и гостей, пришедших. В заведении «Водкабар» гости изначально проходят «фэйс-контроль» у охраны на турникетах. Данный этап нужен для того, чтобы исключить посещение бара людей, которые пришли в несоответствующей одежде, людей в состоянии сильного алкогольного опьянения и пр. Далее на входе в зал посетителей встречает главный администратор по залу, он интересуется у гостей, какие предпочтения имеют они о расположении стола (в центре зала, кабинка ли же это не принципиально. После провожает за стол и оставляет несколько меню, сообщая о том, что когда гости будут готовы сделать заказ, необходимо словесно или нажав «кнопку вызова» официант подойдет к ним. Если посетителей двое (мужчина и женщина), то меню предлагают мужчине, который со своей стороны предлагает его даме. После того как дама сделает свой выбор, человек передает заказ официанту. Если пришла группа мужчин или женщин, меню

подается самом старшем (самой старшей) по возрасту в данные группы. Если в группе есть и мужчины, то меню подается том посетителю из группы, кто обратился к официанту. Если посетителей много, можно принести два или более экземпляров меню. Эти правила полностью соблюдаются в баре «Водкабар». По регламенту, Официант приближается к столу с раскрытой книгой для приема заказа, которая лежит на ладони левой руки сверху сложенного вчетверо ручника. Он становится с слева от посетителя и, слегка наклонившись к нему, записывает заказ карандашом или шариковой ручкой.

По ходу приема заказа официант должен ответить на все вопросы посетителя, касающихся качества блюд и напитков, технологии их изготовления, состав и так далее.

Заказы принимаются по порядку от каждого посетителя. Сначала записываются названия заказанных блюд и напитков, а затем их количество.

Некоторые посетители предоставляют официанту право выбора блюд и напитков. Официант должен выполнить их пожелания.

Официант, давая советы, должен знать, что блюда и напитки между собой должны сочетаться следующим образом:

- “ к закускам подают крепкие алкогольные напитки;
- “ к супам напитки не подают;
- “ ко второму блюду подают вина;
- “ к десерту подают сладкие;
- “ в конце обеда подают горячие напитки;
- “ безалкогольные напитки подают по требованию, и их можно употреблять в течение всего обеда.

После приема заказа официант должен наметить план его выполнения. Четкий, ранее продуманный план дает возможность официанту не делать лишних движений и ускорить обслуживание. В заведении «Водкабар» официанты знают все тонкости приемов заказа и с легкостью их выполняют. Если гостей двое, официант может запомнить заказ без помощи блокнота, но чаще, это от трех и выше гостей. После записи заказа официант говорит о том, что гости сделали отличный выбор и отправляется делать электронную заявку на кухню с набором блюд и напитков. В стандартных заведениях, в которых не имеется последних новых технологий, у официантов есть еще несколько довольно серьезных обязанностей, а именно: Из зала официант направляется в сервизную, где подбирает посуду на раздачу холодного цеха и передает марочницы вместе с заказом, сообщив, сколько порций следует положить в каждую вазу, салатник. С холодного цеха официант направляется в горячий, где передает заказ на горячие закуски, первые и вторые блюда, некоторые десертные блюда. Официант должен обращать внимание на оформление блюд. Они должны быть красиво оформлены и представлены в соответствующей посуде. В баре «Водкабар» официанты освобождены от этих обязанностей, поскольку там имеется система R-keeper – она автоматически на принтере печатает заказ на кухне у поваров, когда официант вбивает заказ в зале на своем аппарате. Это упрощает процесс обслуживания.

Расчет - заключительный этап обслуживания. Перед подачей счета официант должен узнать у гостя, не будет ли он еще что-то заказывать, тогда можно просить разрешения на подготовку счета для оплаты. Бланк расчета заполняется в 2 экземплярах. В нем указывается название ресторана, фамилия официанта, дата обслуживания, наименование и количество закусок, горячих блюд, десерта, буфетной продукции, цена

одной порции и сумма всех заказанных порций одноименных блюд и напитков. По требованию заказчика официант подсчитывает сумму, ставит на счета свою подпись и подает заказчику экземпляры счетов, положив его на маленький поднос или пирожковую тарелку. Пронумерованные бланки счетов официант получает перед началом работы в метрдотеля, расписываясь за них в специальной книге. Сумму каждого счета официант сразу заносит в реестр. В конце рабочего дня официант сдает представителю администрации или главному кассиру копии счетов вместе с реестром, подписанным метрдотелем, и выручкой (или ее остатком, если в течение дня она казалась частями). Верность заполнения счетов и реестров проверяется метрдотелем. В заведении «водкабар» расчет гостей производится в двух случаях: когда гости просят принести счет, поскольку намерены уже покинуть заведение или же когда заведение заканчивает свое обслуживание и закрывается. Официант распечатывает счет на электронном аппарате (кассе) и приносит его гостям в специальной книжке. Гости расплачиваются, официант приносит сдачу и по желанию гости оставляют чаевые за хорошее обслуживание. На выходе администратор прощается с гостями, желая хорошего дня(вечера) и приглашает посетить их заведение снова. Таким образом происходит работа официанта в баре «Водкабар»

Список использованной литературы:

1. Карнаухова В. К., Краковская Т. А. Сервисная деятельность: Учебное пособие. - М.: Март, 2016.
2. Коробкова С. Н., Кравченко В. И., Орлов С. В., Палова И. П. Сервисная деятельность: Учебное пособие. - СПб.: Питер, 2015.
3. Кузнецова, В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. - М.: КноРус, 2013. - 176 с.

4. Резник, Г.А. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 202 с.
5. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и К, 2015. - 284 с.
6. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Л.Л. Руденко. - М.: Дашков и К, 2015. - 208 с.

Дата поступления в редакцию: 15.10.2017 г.
Опубликовано: 19.10.2017 г.

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