

Шатова М.Е. Технологии сервисных процессов на предприятии // Академия педагогических идей «Новация». Серия: Студенческий научный вестник. – 2017. – № 10 (октябрь). – АРТ 423-эл. – 0,1 п.л. - URL: <http://akademnova.ru/page/875550>

РУБРИКА: СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫЙ СЕРВИС

Шатова Мария Евгеньевна
студентка 4 курса, факультет Сервиса
Северо-Кавказского федерального университета,
г. Ставрополь, Российская Федерация
e-mail: Mar.boritko2015@yandex.rus

ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНЫХ ПРОЦЕССОВ 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.

Shatova Mariya Evgenievna
Student of the Faculty Service
North-Caucasian Federal University
Stavropol, Russian Federation

SERVICE TECHNOLOGIES IN THE ENTERPRICE

Annotation: 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 стратегию, 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 Facecontrol, 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".

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-Keerera. R-Keerer – 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-Keerery 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.

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.

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: 16.10.2017 г.

Опубликовано: 20.10.2017 г.

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

© Шатова М.Е., 2017