

*Кузьменко Н.А., Смоляков В.Е., Чупринина В.Я. Технологии сервисных процессов на предприятиях // Академия педагогических идей «Новация». – 2018. – №6 (июнь). – АРТ 237-эл. – 0,2 п. л. – URL: <http://akademnova.ru/page/875548>*

**РУБРИКА: СЕРВИС И ТУРИЗМ**

**Кузьменко Наталья Андреевна  
Смоляков Виктор Евгеньевич  
Чупринина Виктория Алексеевна**  
Студенты 4 курса факультета Сервис  
Северо-Кавказского федерального университета,  
Россия, г. Ставрополь  
e-mail: victor.smol@yandex.rus

**ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНЫХ ПРОЦЕССОВ НА ПРЕДПРИЯТИИ**

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

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

**Kuzmenko Natalia Andreevna  
Smolyakov Victor Evgenievich  
Chuprinina Victoria Alekseevna**  
4th year students of the faculty of Service  
North-Caucasus Federal University,  
Russia, Stavropol

## **TECHNOLOGY OF THE SERVICE PROCESSES IN THE ENTERPRISE**

*Annotation:* In this article, a description was made of the technology of accepting a guest in a restaurant on the example of the bar " XxxX " 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 бара XxxX. 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 Избе 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-Keepera. 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-Keepery 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, 2015,3. 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, 2016
4. Бородина В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес. Учет, налоги, маркетинг, менеджмент. М.: Книжный мир, 2017
5. Губанкова Г. Особенности ресторанного бизнеса // Ресторанный бизнес. 2016. №1.
6. Лесник А.Л., Чернышев А.В. Практика маркетинга в гостинично-ресторанном бизнесе /Москва, 2017

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, 2017
9. Стукалова С.С. Ресторанные услуги. - М: ФиС, 2015
10. Официальный сайт «ХххХ» [bagxxxx.ru](http://bagxxxx.ru)

*Дата поступления в редакцию: 18.06.2018 г.*

*Опубликовано: 23.06.2018 г.*

*© Академия педагогических идей «Новация», электронный журнал, 2018*

*© Кузьменко Н.А., Смоляков В.Е., Чуприна В.Я., 2018*