

УДК 642.5(075.32)

Студ. Д.В. Бурко
Рук. Т.Р. Лыкова

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ НА ПРИМЕРЕ ПЕЛЬМЕННОЙ «ДЮЖИНА»

Аннотация. *В данной статье предлагается ввести кнопку вызова официанта в пельменной «Дюжина» для более качественного и быстрого обслуживания клиентов.*

Ключевые слова: общественное питание, ресторан, обслуживание, кнопка вызова официанта.

Общественное питание – это масштабная, широко разветвленная отрасль народного хозяйства. ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания» дает следующее определение: «Общественное питание (индустрия питания) – это самостоятельная отрасль экономики, состоящая из предприятий различных форм собственности и организационно-управленческой структуры, организующая питание населения, а также производство и реализацию готовой продукции и полуфабрикатов как на предприятии питания, так и вне его, с возможностью оказания широкого перечня услуг по организации и других дополнительных услуг» [1].

На сегодняшний день в Свердловской области работает 6336 предприятий общественного питания: 177 ресторанов, 354 бара, 930 кафе, 767 закусочных, 2492 столовых, 1616 буфетов, кафетериев, кулинарных магазинов, кофеин и т. д. В столице Урала к популярным формам относятся рестораны самообслуживания, так называемые «демократичные» рестораны и кофейни [2].

Развивается мода на рестораны-клубы, которые открывают в элитных жилых застройках города. Растет популярность и разнообразие кофеин, но пока только среди городских жителей, 85 % из которых сосредоточено в Екатеринбурге. За год количество объектов увеличилось на 177 единиц. В настоящее время рост числа предприятий общественного питания связан с развитием материально-технической базы, внедрением прогрессивных технологий; растет количество предприятий в секторе креативных направлений.

Сегодня на всех уровнях общественного питания идет осознанный процесс привлечения и удержания клиентов. Особо важную роль здесь играет обслуживание. Причем каждый уровень предприятий общественного питания имеет свои особенности предоставляемого сервиса. В ресторанах

идет борьба за постоянного клиента. Даже для средне ценового заведения важно, чтобы гостя в ресторане узнавали. Следом за узнаваемостью у клиента появляется «свой» официант. Кроме того, существуют дисконтные карты и специальные скидки для привлечения «новых» и удержания «старых» клиентов, но никакие карты не улучшат заведение общественного питания без должного качественного и быстрого обслуживания.

Процесс обслуживания в общественном питании – это совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга. Методы и формы обслуживания на предприятиях общественного питания зависят от определенных факторов: контингента потребителей, места приема пищи, способа ее получения и доставки потребителям, степени участия персонала в обслуживании, применения средств механизации и автоматизации и др. [3].

Метод обслуживания – это способ реализации потребления продукции общественного питания.

Форма обслуживания – это прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей [4].

Рассмотрим вариант усовершенствования обслуживания на предприятии питания на примере пельменной «Дюжина».

Для более быстрого обслуживания гостей предлагается ввести кнопку вызова официанта в данной пельменной.

«Дюжина» – это русская пельменная, интерьер и музыкальное оформление которой выдержаны в стиле конца 19-го века – все наполнение «Дюжины» направлено на создание атмосферы неспешного и основательного ресторана, для которого традиции русской кухни – залог успеха в глазах гостей.

На сегодняшний день проходимость у данного предприятия общественного питания высокая и есть большая вероятность долгого ожидания официанта.

Кнопка вызова официанта создана специально для быстрого обслуживания клиентов, что позволяет вывести сервис на совершенно иной уровень и повысить престиж заведения. Кнопки вызова официанта используют во многих ресторанах и кафе.

Система вызова персонала особенно подходит для больших и многоуровневых помещений, где нет возможности визуального контроля: рестораны и кафе с большим количеством залов, кинотеатры, боулинг-центры, спа-салоны и т.д.

Кнопка вызова официантов предназначена прежде всего для повышения оперативности обслуживания посетителей кафе, ресторанов и гостей отелей. Уникальность данной системы в том, что вызов приходит

непосредственно сотруднику, отвечающему за конкретный участок работы (будь то столик в кафе, номер в гостинице и т. д.) на пейджер. Наручные пейджеры могут получать вызов не только от столиков, но и с кухни (например, о готовности заказанного блюда).

Пейджер обеспечивает прием сигналов вызова от радио кнопок с отображением номера, с которого поступил вызов, а также кода события, будь то вызов официанта, запрос счёта и т.п. Кроме этого пейджер хранит историю нескольких предыдущих вызовов.

Цена комплекта для вызова пяти официантов составляет 20 000 рублей.

Затраты на внедрение данной системы легко окупаются выгодами от внедрения.

1. У гостей теперь нет необходимости искать глазами сотрудника ресторана и думать, как привлечь его внимание, чтобы сделать дополнительный заказ, оплатить счет или задать интересующие вопросы.

2. Повышение престижа и статуса заведения.

3. Улучшение сервиса за счёт скорости и высокой степени обслуживания.

4. Рост эффективности работы: один человек может принять заказ сразу с нескольких столиков.

5. Увеличение лояльности существующих посетителей и приобретение новых.

6. Приумножение прибыли.

Предложение по использованию кнопки вызова официанта рассматривается компанией Univerfood, а именно пельменной «Дюжина», и готовится к внедрению.

Библиографический список

1. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.docs.cntd.ru/> Дата обращение 03.11.17.

2. Деловой квартал [Электронный ресурс]. URL: <http://www.dk.ru/>. Дата обращения 03.11.17.

3. Богатова Н. Книга успешного управляющего. Партнеры. Персонал. Гости / Н. Богатова. – М.: Ресторанные ведомости, 2012. – 200 с.

4. Белошапка М.И. Технология ресторанного обслуживания / М.И. Белошапка. – М.: АCADEMIA, 2006. – 224 с.