

УДК 728.012(075.8)

С.-Р. О. Дудка

*аспірантка кафедри «Дизайн»**Харківської державної академії дизайну і мистецтв*

ОСОБЛИВОСТІ ПЛАНУВАННЯ СЕРВІСУ РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСІВ НА ПРИКЛАДІ СУЧАСНИХ КРАЇН

Анотація: у статті розглянуто основні складові персоналу ресторану у Франції та Америці. Визначено основні обов'язки кожного з працюючих для планування правильного та вдалого сервісу ресторанних комплексів.

Ключові слова: сервіс, ресторанний комплекс, працівники, організація, обслуговування, комфорт, відпочинок, персонал.

Актуальність проблеми. Ресторанний бізнес є однією із найбільш значущих складових індустрії гостинності. Водночас, ресторанний бізнес, з одного боку, є засобом високоліквідного використання капіталу, а з іншого - середовищем із високим ступенем конкурентності. У всьому цивілізованому світі ресторанний бізнес виступає одним із найбільш розповсюджених його видів, тому заклади та підприємства ведуть між собою постійну боротьбу за сегментацію ринку; за пошук нових та за утримання постійних споживачів їхньої продукції і послуг. Всі заклади та підприємства повинні мати високий рівень конкурентоспроможності. Кожна країна має свої особливості організації ресторанного господарства, кухні, і т.ін. В даній статті розглядаються основні правила організації праці в ресторанах сучасних країнах. Основні правила сервісу, організації роботи персоналу та формування обов'язків всіх складових людей у роботі ресторанних комплексів. За приклад взято основи формування сервісу в Франції та Америці.

Вивченість теми дослідження. Сьогодні безпосереднім вивченням закордонного досвіду ведення ресторанного бізнесу займаються ледь не всі дизайнери, що працюють у даній сфері. Аналізування ринку, копіювання закордонного досвіду та впровадження його цілком або частково у власних проектах є закономірністю у наш час. Але з метою економності та швидкості при створенні власного ресторанного комплексу, більшість важливих та формуючих аспектів з закордонного досвіду ведення бізнесу у сфері харчування та відпочинку ігноруються. По даній темі написано безліч робіт, рефератів, дипломів, книг. Працювали у цьому напрямку Зігель – «Ресторанний сервіс. Основи міжнародної практики обслуговування», Філіпенко А.С., Вергун В.А « Економіка зарубіжних країн», Завадинська О.Ю.,

Литвиненко Т.Є. «Організація ресторанного господарства за кордоном», Усов В.В., Безлепкін Ю.В., Богушева В.И. та інші.

Мета дослідження. Аналіз існуючих підходів до організації роботи персоналу у процесі формування сервісу ресторанних комплексів на прикладі сучасних країн.

Предмет дослідження. Функції персоналу та характеристика роботи та обов'язків всіх працівників ресторанного комплексу.

Об'єкт дослідження. Сервіс та обслуговування клієнтів у ресторанному комплексі сучасних країн.

Результати дослідження. Французька система сервісу.

(«Шеф- де- ранг систем») Достатньо дорога система, але вона відрізняється високими показниками в роботі.

Директор ресторану- це керівник усіх видів виробництва в ресторані. Йому підвітні як і адміністративна діяльність, наприклад, загальне керівництво, планування різних служб, установлення графіка відпусток, навчання обслуговуючого персоналу і розрахунок, так і обслуговування VIP-персон, складання меню з перевіркою якості продукції.

Maitre d'Hotel (метрдетель, керівник). Він здійснює основне керівництво сервісом на підставі інструкцій директора ресторану. До завдання метрдетеля входять також такі види діяльності, як резервування місць, організація прийому гостей, розподіл гостей по столиках і прощання з відвідувачами. Там, де директор не встигає щось зробити, його функції передаються до метрдетеля.

Інші старші офіціанти. Чим більший заклад, тим більше у ньому метрдетелів(їх може бути два або три), відповідальних за певну сферу діяльності. Їх основні функції полягають в розборі і ліквідації різних утруднень.

Перераховані позиції становлять основну діяльність ресторану. Всі вони мають відношення до адміністрування і планування роботи. Сервісна діяльність здійснюється іншим персоналом.

Шеф рангу. Він несе відповідальність за організацію сервісу на певній стадії («рангу»). Керівник рангу визначає меню і напої (а якщо ресторан не вищого класу, то також і карту вин), приймає замовлення, піклується про якість обслуговування; подає страви, сервірує столи, установлює черговість обслуговування відвідувачів і розраховується з ними.

Помічник шефа рангу. Він – спеціальний представник шефа рангу і виконує ті ж завдання. У ресторанній ієрархії він стоїть між шефом рангу і старшим офіціантом.

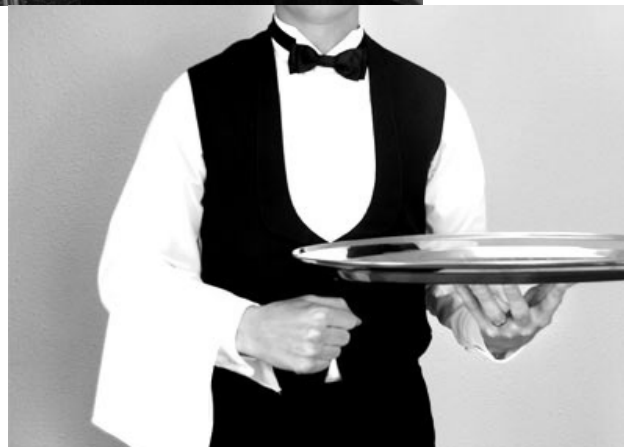
Старший офіціант. Він є помічником шефа рангу і його заступника. Старший офіціант присутній на всі стадіях ресторанного сервісу, він перший піклується про місця для відвідувачів, а під час обслуговування доставляє з кухні їжу та напої, зокрема спиртні. Зазвичай ресторан має двох старших офіціантів (першого і другого), причому перший доставляє страви з кухні, а другий відповідає за кваліфікацію обслуговуючого персоналу.

Шеф по винах. В Австрії сомельє можна знайти лише в першокласних ресторанах. Його ранг відповідає званню старшого офіціанта. Він займається виключно закупівлями і сервірівкою вин. Сомельє необхідні спеціальні знання із класифікації вин, які він отримує після проходження спеціальних трирічних курсів. Особливу увагу сомельє приділяє загальному уявленню про вина і техніку їх оцінки. Він знає яке вино до яких страв пропонувати, які келихи використовувати до вина. Безпосередньо займається закупівлею вин, розташуванням вин під час сервірівки. Розрахунок і складання карти вин, знання підвального господарства також є обов'язковими в роботі шефа по винах. Зараз в Австрії сформовані навчальні заклади сомельє, що ставлять перед собою завдання підвищення їх знань про вина і виноробну культуру.

Старший офіціант по винах. Він перший помічник сомельє, безпосередньо подає вина і келихи, охолоджує шипучі або звичайні вина, займається декантацією і т.д.

Французькі сервісні бригади ведуть між собою розрахунки за так званою тронк-системою. Вона передбачає узаконені і вільні гроші, що виручаються за напої. Малий тронк – виручені гроші діляться між сервісними бригадами, великий тронк – умовні надлишки грошей, які діляться серед членів сервісних бригад після виплати основної плати.

Директор ресторану є гарантом виплати регулярної заробітної плати і не втручається у справи розрахунків по тронках.



Приклад уніформи персоналу(по рангу) у ресторані. Франція

Американська система сервірування

В Європі використовується лише на виробництвах, що працюють за американським стандартом. В умовах сервісної системи Америки вона передбачає абсолютно точний розподіл робіт.

Метр. Відповідає нашому метрдотелеві. Завданням метра є розподіл відвідувачів по місцях (рецепшен).

Головний офіціант. Відповідає за розміщення відвідувачів в межах своєї території залу, цікавиться їх побажаннями, що стосуються аперитивів, подає карту закусок, інформує про наявність постійних і порційних страв, приймає замовлення. У крупних закладах працюють декілька головних офіціантів (два або три), кожний з них- відповідальний за роботу певної служби ресторану.

Старший офіціант по винах. Його статус відповідає завданням сомельє відносно закупівель і сервіровки вин.

Офіціант. Кожна частина залу (Floor) обслуговується двома службовцями сервісу, які несуть відповідальність за сервіровку столу. Допомагають старшим офіціантам у реалізації замовлень. Також є учень офіціанта, що відповідає за так званий setup – підготовку місць, прибирання і очищення столів, подає морозиво і безалкогольні напої.



Приклад уніформи (по рангу) у ресторані. Америка

Висновки. Культура обслуговування - один з основних критеріїв в оцінці діяльності працівників громадського харчування. До основних факторів, що визначають культуру обслуговування, ставляться наявність сучасної матеріально-технічної бази, види й характер надаваних послуг, асортименти і якість випускає продукції, що, впровадження прогресивних форм обслуговування, рівень рекламно-інформаційної роботи, професійне майстерність працівників громадського харчування. Культура обслуговування на високому рівні підвищує конкурентоздатність підприємства, що дуже важливо при ринкових відносинах. Залежно від контингенту гостей, що обслуговують, категорій й оснащення підприємства харчування використовують різні види сервісу. Найпоширеніші:

1. Французький сервіс - цей вид сервісу звичайний для ресторанів високої кухні, де він підкреслює високий рівень комфорту. Велике блюдо з розкладеної

на ній їжею демонструється гостеві. Підходячи з лівої сторони, офіціант накладає їжу.

Для такого обслуговування необхідна ціла бригада обслуговуючого персоналу.

2. Англійський сервіс - (обслуговування із приставного столика). При цьому методі обслуговування офіціант сервірує тарілку гостюючи на приставному столику, потім подає її гостеві із правої сторони.

3. Американський сервіс - їжа готується й розкладається по тарілках безпосередньо на кухні. Офіціанти розносять і розставляють тарілки гостям.

4. Німецький сервіс - їжа розкладається на велике блюдо й ставиться на стіл на доступному від гостя відстані. Далі гість обслуговує себе сам.

5. Російський сервіс - їжа приноситься на сервіровочному блюді. При всіх видах сервісу обслуговування здійснюється офіціантами.

Література:

1. Безлепкин Ю.В. Кухня народов мира. Харьков: Прапор, 2002
2. Богушева В.И. Бары и рестораны. Искусство обслуживания. – Ростов н/Д.: Феникс, 2000.
3. Гостиничный и туристический бизнес: учебник. – М.: Тандем, 1998.
4. Економіка зарубіжних країн: підручник / Філіпенко А.С., Вергун В.А та інші. – К.: Либідь, 1996.
5. Завадинська О.Ю., Литвиненко Т.Є. Організація ресторанного господарства за кордоном. – К.: КНТЕУ, 2004.
6. Криза завітала до ресторанів Франції // <http://www.dw-world.de/dw/article/0,,4166312,00.html>
7. Новоженев Ю.М., Сопина Л.Н. Зарубежная кухня. М.: Высшая школа, 2001.

Аннотация

В статье рассмотрены составляющие персонала ресторана во Франции и Америке. Определены основные обязанности работы в планировании правильного и успешного обслуживания в ресторанных комплексах.

Ключевые слова: сервис, ресторанный комплекс, работники, организация, обслуживание, комфорт, отдых, персонал.

Abstract

The article discusses the basic components of the restaurant staff in France and America. The main responsibilities of each of the workers for proper planning and good service restaurant complex.

Keywords: service, restaurant complex, staff, organization, service, comfort, leisure staff.