

Змістовий модуль 3. Стандарти закладів РГ як основа формування та підтримки рівня сервісу

Тема 3.2. Книга стандартів закладу ресторанного господарства: функції, призначення, розробка та впровадження

ЛЕКЦІЯ

Тема лекції. Стандарти обслуговування в ресторанному господарстві

ПЛАН

1. Загальні принципи стандартів сервісу в закладах харчування.
2. Книга стандартів в закладах ресторанного господарства.
3. Стандарти обслуговування в ресторані.

Рекомендовані джерела

1. Як відкрити ресторан: опор. консп. лек. для студ. спец. 181 «Харчові технології» «Харчові технології та технологічний менеджмент у ресторанному бізнесі» ступеня магістр ден. та заоч. форм навч. / уклад.: Б.Б. Ботштейн, О.О. Гринченко; Харківський держ. ун-т харчування та торгівлі. Харків: ХДУХТ, 2017. 121 с. Електронний ресурс <http://elib.hduht.edu.ua/jspui/bitstream>
2. Назаренко І.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства [Текст] : навч. посібник / І. А. Назаренко, О. А. Боднарук. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. 128 с. Електронний ресурс http://elibrary.donnuet.edu.ua/2017/1/2020_NP_Nazarenko_Bodnaruk_Org_obspdf

ОПОРНИЙ КОНСПЕКТ

1. Загальні принципи стандартів сервісу в закладах харчування

Обслуговування гостей – найважливіша частина роботи будь-якого підприємства харчування.

Чітке дотримання стандартів обслуговування є обов'язковим для того ресторатора, який турбується про свою репутацію.

Стандарти обслуговування – це чітко прописані правила для кожного з процесів в закладі харчування, що необхідні для забезпечення вищого результату.

Чим вимоги до якості обслуговування жорсткіші, тим рівень ресторану вищий, і, при цьому внутрішні стандарти обслуговування повинні працювати, бути дієвими, живими і оперативно реагувати на побажання та запити гостей, зміни до вимог безпечності перебування гостей, загальної доброзичливості.

Тому кожен заклад повинен напрацювати свої унікальні норми, які будуть відрізняти його від подібних закладів на ринку. Основу розробки стандартів можуть скласти шаблони стандартів, нормативні вимоги, усталена міжнародна практика обслуговування з закладах ресторанного господарства і потім, за потреби, внутрішні стандарти обслуговування повинні підстроюватися під кожен заклад індивідуально залежно від концепції, типу закладу, портрета типового гостя та особливостей команди.

Стандартизація сервісу, підтримання високої якості обслуговування і конкурентна перевага закладу ресторанного господарства тісно пов'язані речі, де внутрішні стандарти обслуговування виступають інструментом забезпечення високої якості ресторанного продукту, що визначає рівень конкурентоздатності закладу на ринку.

Всі стандарти обслуговування в ресторані свідчать, що сервіс починається з порога. Те, як привітають гостя, яке складеться перше враження, має велике значення. Так, офіціант або швейцар повинні привітатися з посмішкою і підтримати зоровий контакт.

Стандарти ресторану як основа підтримки рівня обслуговування.

Сьогодні галузь ресторанного господарства набуває швидких темпів розвитку. Щоб встояти на ринку та втримати існуючі позиції, потрібно шукати нові шляхи поліпшення фінансово-економічного стану. Постійно виникає необхідність знаходити нові варіанти вдосконалення процесу обслуговування споживачів ресторанних підприємств для успішного існування на ринку ресторанних послуг та підвищення прибутку.

Якість обслуговування та якість надання послуг є невід'ємними складовими ефективності роботи закладу, які регламентуються стандартами.

Стандарт (від англ. Standard – норма, зразок) у широкому сенсі слова – зразок, еталон, модель, що приймає за вихідні для порівняння з ними інших подібних об'єктів, дій тощо.

Одне з визначень стандарту – «мінімальна вимога». Обов'язкові вимоги, що пред'являються ресторану для діяльності, диктуються та регламентуються державними структурами: санітарною інспекцією, органами пожежної охорони, органами охорони праці та ін. Ці вимоги, що прирівняні до стандартів, забезпечують обов'язкові, але мінімальні потреби – комфортне та безпечне перебування гостя в ресторані, при якому відвідувач отримує певний продукт/послугу.

Гість оцінює продукт/послугу, що має фізичні характеристики, тобто відчутні.

До них належать: сама будівля, її архітектура, допоміжні приміщення – фойє, гардероб, туалетні кімнати, зал ресторану, меблі, декоративні елементи інтер'єру тощо.

До невідчутних елементів, що характеризують продукт, належить атмосфера закладу, яка залежить від сервісу та рівня обслуговування: вітання при вході, ввічливість гардеробника, наявність візуальної інформації про ресторан, години відкриття ресторану та бару, якість страв і напоїв, швидкість обслуговування, знання і навички персоналу.

Атмосфера закладу залежить від рівня сервісу та обслуговування. Результатом сервісу може бути або задоволення, або незадоволення.

Гість визначає якість сервісу, й найчастіше це залежить від точності визначення персоналом потреб гостя.

Для досягнення високих показників сервісу керівником (менеджером персоналу) закладу складаються регламентуючі документи – стандарти, та проводяться постійні розвивальні навчання персоналу.

Налагоджені стандарти обслуговування надають будь-якому ресторану можливість вибудувати довгострокові відносини з кожним гостем і роблять якість обслуговування своєю конкурентною перевагою.

Престиж ресторану піднімається за рахунок дотримання високого стандарту і впевненості гостей, партнерів та співробітників у тому, що ресторан використовує найсучасніші методи управління.

Задоволення гостя, зароблене за допомогою спеціально відпрацьованих стандартів, підсвідомо переноситься на сприйняття ресторану в цілому і служить мотиваційним фактором для прийняття рішення про повторне відвідування.

Стандарт презентації страв для офіціантів. У стандартах закладу прописується рівень знань і певних якостей обслуговуючого персоналу, розроблені системи навчання і контролю, схеми внутрішньої взаємодії, опис процедур діагностики задоволеності гостей, опис стандарту «продукту», яким може бути меню або карта вин, чи накритий до сніданку або до вечері стіл.

2. Книга стандартів в закладах ресторанного господарства

Стандарти обслуговування – це набір технологій взаємодії з гостями для обслуговуючого персоналу. Кожне успішне підприємство має «Книгу стандартів обслуговування», в яку включаються стандарти, створені на основі вищезазначених вимог.

Починаючи від міміки, жестів, мовних формул «Добрий день», «Будемо раді бачити Вас знову», до опису вимог до

зовнішнього вигляду та манер поведінки персоналу, макіяжу й закінчуючи часом, витраченим на виконання певних операцій і дій – перший вербальний контакт, час подачі меню, аперитиву й рахунку, кількість підходів до столика за певний проміжок часу.

Книга стандартів затверджується керівником підприємства, після чого видається кожному співробітнику під підпис. Книга стандартів не є догмою, що прийнята на століття, вона перевидається й доповнюється нововведеннями.

Зміни відмічаються в електронній версії і знову роздаються в друкованому вигляді всім співробітникам під підпис. Після закінчення запланованого часу, фахівцями проводиться іспит на знання стандартів усіх підрозділів ресторанного закладу, результатом якого може стати як преміювання, як і де преміювання .

Практично всі «великі» ресторани ланцюги, рівень обслуговування в яких тепер досить високий, планують і впроваджують «програми якості», що дозволяє при дуже високій конкуренції і досить лімітованій кількості послуг, що надаються, загальних для всіх підприємств, залучити й утримати гостей за рахунок підвищення якості страв та обслуговування, тобто за рахунок введення нових, більш високих стандартів кухні, гостинності та обслуговування.

Книга Стандартів дозволяє:

- організувати щохвилинний розклад можливих дій співробітників підрозділів;
- значно підвищити якість обслуговування;
- мінімізувати час на навчання, яке призначене для роботи персоналу;
- повністю осмислити робочий і технологічний процес співробітників підрозділів;
- підняти якість обслуговування і сервісу;
- свідомити гостей, що в підприємстві стало стабільніше з якістю, як в обслуговуванні, так і на виробництві.

Книга вводиться в дію окремими главами для перевірки розуміння і знань з боку співробітників, видається у формі енциклопедії для менеджерського складу й у формі брошур для співробітників різних відділів.

Приблизний зміст глав книги стандартів підприємства надається.

- Загальні стандарти робіт ресторанної служби.
- Загальні стандарти та цілі сервісу.
- Стандарти персоналу.
- Стандарти приміщень підприємства.
- Стандарти ресторану.
- Стандарти ресторанного обслуговування.
- Стандарти бару.
- Стандарти барного обслуговування.
- Стандарти групового обслуговування.
- Стандарти бенкетного обслуговування.
- Стандарти їжі.
- Стандарти напоїв.
- Стандарти послуг.
- Стандарти прибирання приміщень.
- Стандарти виробництва (кухня).
- Стандарти мийки посуду.
- Стандарти вирішення різних ситуацій.
- Стандарти вирішення конфліктних ситуацій.

3. Стандарти обслуговування в ресторані

Здавалося б що простіше: зустріли, пропозицію меню, подача замовлення, проводжання. Однак не все так просто, потрібно створити у клієнта цілісне позитивне відчуття не тільки від якості страв і напоїв, але атмосфери навколо.

Стандарти обслуговування в ресторані – інструкція для персоналу, як потрібно поводитися з клієнтом у різних ситуаціях.

Невідповідність стандарту або його чужорідність спричинять за собою збиток. Наприклад, якщо ви відкриваєте китайський ресторан, то в ньому потрібно створити атмосферу сходу: одяг, поклони, інтер'єр – все повинно працювати на створення позитивного образу.

Якщо ви відкриваєте ресторан високого преміум-класу, то важливою родзинкою повинна стати непомітність персоналу, ідеальне обслуговування і виваженість фраз. Звідси виходить, що єдиного стандарту не може існувати як такого.

Стандарти обслуговування в ресторані – це той звід правил і рамок поведінки, в яких зобов'язаний діяти службовець. Саме в ньому відображається політика закладу.

Тут чітко прописуються фрази, які потрібно вимовляти, макіяж, рухи, міміка, а також час, що витрачається на кожну дію.

Сюди ж вносяться критерії підбору персоналу, якими особистими якостями вони повинні володіти, способи навчання і контролю та багато іншого.

Створивши потрібну атмосферу ґрунтуючись на вироблених стандартах обслуговування, ви створите комфортну і затишну обстановку, яка неодмінно буде оцінена гідно. І на підставі її, стане причиною виникнення постійної клієнтури.

Звичайно, важливим фактором у створенні потрібної атмосфери є здорові відносини в колективі.

Серйозне і шанобливе ставлення до обслуговуючого персоналу видно неозброєним поглядом, і відповідно принижені і забиті працівники ніякими посмішками не приховують справжнього стану речей. Все це може звести нанівець ваші стандарти обслуговування.

Важливий і індивідуальний підхід до кожного гостя.

Так, наприклад, персонал повинен з одного погляду визначати, як зустрічати гостя: в якому настрої він прийшов і чого його душа бажає.

На це і існують стандарти обслуговування, де повинні бути прописані різні ситуації і способи поведінки в кожному конкретному випадку, щоб ефективно бути використані без зволікання.

Стандарти обслуговування в ресторані вироблені з індивідуальним підходом – запорука успіху і гарантія постійного припливу клієнтів, які мало того, що будуть повертатися, але і приводити своїх партнерів, друзів і знайомих.