

*Синюк Т. Ю., кандидат экономических наук,
доцент кафедры «Антикризисного и корпоративного управления»
Ростовский государственный экономический университет (РИНХ),*

Россия, г. Ростов-на-Дону

*Прокопец Т. Н., кандидат экономических наук,
доцент кафедры «Антикризисного и корпоративного управления»
Ростовский государственный экономический университет (РИНХ),*

Россия, г. Ростов-на-Дону

*Кавлашвили Э. С., магистрант
кафедры «Антикризисного и корпоративного управления»
Ростовский государственный экономический университет (РИНХ),*

Россия, г. Ростов-на-Дону

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ

Аннотация. В статье рассматриваются вопросы качества услуг питания, анализируются современные подходы управления в сфере общественного питания, рассматривается технология и организация услуг общественного питания.

Ключевые слова: общественное питание, технологичное совершенствование, услуги питания.

Abstract. The article deals with the issues of the quality of food services, analyzes modern approaches to public catering management, considers the technology and organization of catering services.

Keywords: catering, technological improvement, catering services.

Мероприятия по организации услуг общественного питания включают в себя широкий спектр действий. В их числе: налаживание функционирования пищевых комбинатов, профильных предприятий по изготовлению полуфабрикатов, кондитерских изделий, продуктов высокого уровня готовности; оптимизация функционирования доготовочных предприятий общепита (в учебных учреждениях, и т.д.); налаживание работы столовых, кафе, заведений быстрого обслуживания; удачное функционирование ресторанов.

В сфере общепита, главнейшими векторами развития являются, технологичное совершенствование способов приготовления пищи, а также улучшение опций обслуживания потребителя. При помощи создания централизованных функций, осуществляется оптимизация ресурсов. Таким образом, если к процессу создания отдельной единицы питания приемы стандартизации возможно применить, то к самим оказываемым услугам – уже нет.

Мероприятия по индустриализации общественного питания осуществляются по принципу централизации приготовления полуфабрикатов и кулинарных продуктов высокой готовности, и реализации их через торговые точки (прилавки магазинов) или пункты питания (приготовления и распространение в столовых, кафе и т.д.). Увеличить эффективность функционирования и экономическую составляющую подобных учреждений возможно при соблюдении следующих правил: правильность расположения предприятий, введение современных форм обслуживания, автоматизация процессов, грамотная организация труда, установление режима работы.

Современный подход в сфере общественного питания, в экономическом плане, обуславливает необходимость грамотных форм наращивания производственной деятельности (франчайзинг, сетевые предприятия и т.д.), а также уменьшение доли ручного труда (автоматизация и механизация производства). Повысить значение эффективности предприятия в сфере

предоставления услуг питания, без утери качества, возможно при грамотном высвобождении труда работающих, с применением научно-технических и экономических приемов [1]. А именно, экономически обоснованное расходование продовольственных ресурсов, энергетического топлива, материальной базы, а также типизация и специализация форм организации предприятий. Касаясь социального аспекта, внимание уделяется минимизации значения приложения тяжелого физического труда, совершенствованию условий и охраны труда, автоматизации технологии производства, управления и расчета с клиентами, механизации процессов очищения инвентаря, посуды и тары, что диктует необходимость наличия высокотехнологичного оборудования и средств информатизации.

Помимо процесса производства продуктов питания, необходимо уделять внимания также и способам их реализации. Уникальность данной сферы заключается в том, что для учреждений общественного питания выполняется сразу три смежных функции (рис. 1):

- производственная;
- реализация продукции;
- организация потребления продукции.

К задачам сферы общественного питания относят качественное приготовление пищи, а также высокий уровень культуры обслуживания. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 23001-1 «О защите прав потребителей» гласит, что посетители учреждений питания вправе приобретать товары и услуги должного качества, безопасные для здоровья и окружающей среды, получать нужную информацию о товарах, услугах и их изготовителях, продавцах [2].

Качество товаров и услуг, в данном случае определяют исходя из степени рационализации и технологичности процесса приготовления пищи, соблюдения гигиенических и санитарных требований, эксплуатации оборудования, соблюдения техники безопасности, вовлеченность трудящихся в бизнес-процессы.



Рисунок 1. Технология и организация услуг общественного питания

Наиболее популярные учреждения в сфере общественного питания – это рестораны, кафе, бары, столовые, закусочные, продовольственные магазины. Приведем перечень учреждений общественного питания:

столовая; ресторан; кафе общего типа, кафе-кондитерская, - молочная, - мороженное, детское; закусочная общего типа, пельменная, блинная, чебуречная, лагманная, шашлычная, самсовая, хащная, галушковая; чайхана, пивной бар, винный бар, молочный бар, фруктовый бар, кафетерий; продовольственный магазин, кулинарный отдел, комбинат кулинарии, специализированные цехи, кондитерские цехи.

Определяя тип учреждения, учитывают следующие аспекты (табл. 1): производственные мощности, технологическая оснащенность, перечень помещений, архитектурное и планировочное решение; ассортимент продукции, сложность изготовления продукции; способы обслуживания; квалификация кадров; качество обслуживания (этика, эстетика); список предоставляемых услуг.

Таблица 1

Факторы, определяющие тип предприятия

Фактор	Характеристика	Составляющие
Производственные мощности	Произведенная продукция за единицу времени.	Значение продукции определяется годовым выпуском условных наименований, мощность— массой произведенной продукции.
Материально-техническая база	Весь труд, который использовался в производстве, реализации и налаживании потребления товаров общественного питания.	В их числе имеющиеся фонды, арендованные или безвозмездно полученные, помещения и оборудование, выделяемые производителем товаров, для столовых в соц. учреждениях, учебных заведениях.
Материально-технические средства	Сумма трудовых и материальных ресурсов, задействованных в производственной и торговой деятельности учреждений общепита.	Классификация объекта общепита и его мощность, определяет нормы тех. оснащения.
Ассортимент кулинарной продукции	Составляющие каждого наименования произведенной продукции общепита.	Значение спроса, качество персонала, рекомендации питания, определяют ассортимент продукции.
Методы и способы обслуживания	Направлены на максимальный комфорт для посетителей, рациональную реализацию идеи учреждения питания, соответствие заявленных услуг ожиданиям выбранного вектора потребления.	Требования к подготовке персонала определяют степень организованности объекта общепита.
Профессионально-квалификационный состав работников	Характеризует распределение работников по соответствующим их квалификации должностям.	За качество пищевых изделий, непосредственно несут ответственность работники кухни.
Перечень предлагаемых дополнительных услуг	Формирует типологический окрас объекта общепита.	Влияет на привлечение дополнительных ресурсов со стороны для возможности оказания дополнительных услуг

Далее рассмотрим виды питания по функциональному обслуживанию:

– «La Carte» - из меню, с помощью официанта, выбираются понравившиеся варианты, заказ отправляют поварам, где происходит приготовление, а также сервировка выбранных наименований.

– «A Parte» - клиент, который предварительно сделал заказ, обслуживается в определенный временной отрезок, в соответствии с неизменяемым меню.

– «Tabldotte» - в отличие от вышеуказанного варианта, клиента обслуживают в назначенное время, по установленному меню. Чаще обслуживание производится, в момент общего сбора за столом. Подобный метод используется в пансионатах, домах отдыха, санаториях, где большая посетительская нагрузка, а возможности поваров ей не соответствуют.

– «Шведский стол» - свободный доступ к широкому ассортименту блюд. Перечень наименований варьируется в соответствии с категорией предприятия, бюджета и т.д. Преимущества этого метода: высокая пропускная способность, ускорение процесса обслуживания, меньше задействованного персонала.

– Буфетное обслуживание – присутствие элемента самообслуживания клиентов. В задачи персонала входит пополнение израсходованных блюд, консультация клиентов, приготовление напитков, уборка посуды и столика. Разнообразие блюд зависит от условий производства и хранения последних. Преимущества: посетитель самостоятельно производит переноску блюд и посуды, снимая нагрузку с персонала.

– «Банкет» - (фран. «торжественный завтрак, обед, ужин») устраивается в честь человека или праздничного повода. Это может быть визит делегаций и представительств из других стран, симпозиумы и конференции, открытие и закрытие учреждений, праздники, достигнутые соглашения и т.д. Подразделяются по типу обслуживания: с полным задействованием официантов; с частичным задействованием официантов; со смешанным; фуршет; банкет – коктейль, - чай.

– По меню шеф-повара – в меню для гостей заявлены уникальные авторские блюда, чья стоимость, как правило, дороже стандартных. Влияет на стоимость услуг ресторана, отеля и т.д.

– По меню «De-Jure» - в меню выделяют более дешевые, наиболее популярные и наиболее быстро готовящиеся наименования, для удобства посетителей. Удобно для туристов, людей с ограниченным бюджетом и временем.

– «Зал-экспресс» - посетители присаживаются за стол, меню находится уже на нем. Ужин состоит из четырех наименований, обслуживается четырьмя официантами – каждый ответственен за отдельное блюдо. Изначально подают салат, потом закуску, далее первое и второе блюдо. Весь процесс занимает около двадцати минут, затем со стола убирают, и усаживают новых клиентов.

– «Стол-экспресс» - посетители усаживаются за круглый стол, на центральной поворотной части которого располагаются разного рода кулинарные изделия, напитки блюда. Поворачивая за специальную ручку поворотной части, клиенты наполняют свои тарелки и выбирают напитки. Ближе к концу трапезы, официант подает горячие напитки и производит расчет гостей.

– Туристическое меню – в данном случае акцентируют внимание на низкой стоимости блюд и полезности продуктов, которые для них используют.

Проанализируем наиболее эффективные варианты современного обслуживания:

При **французском** сервисе учитывается эстетичная сервировка блюд, с точки зрения визуального восприятия, подача производится по левую сторону. Активно используется в ресторанах высшей категории. Плюсы: непрерывный контакт с посетителями, удобное определение объемов еды и напитков. Минусы: высокое значение затрачиваемого труда и стоимости услуг.

При **английском** сервисе заполнение тарелок осуществляется при помощи специального отельного столика (либо подвального едущего). подача

блюдо производится с правой стороны. При необходимости добавки, задействуют новую тарелку и приборы. Из-за определённой трудоёмкости процесса, рекомендуют обслуживать лишь некоторые столы подобным образом. Плюсы: непрерывный контакт с посетителями, свобода перемещений персонала. Минусы: ощутимые временные затраты.

При **американском** сервисе приготовление пищи, а также заполнение тарелок производится на территории кухни. Далее производится вынос блюд официантами. Плюсы: простота процесса, скорость, малая трудоёмкость, меньшее количество персонала. Минусы: определённый порционный объём, слабое общение с посетителями.

При **немецком** сервисе пища располагается на большой общей посуде, подается к столу на близкой для гостя дистанции, для возможности осуществления самообслуживания. Плюсы: посетитель выбирает объём пищи, малые трудозатраты. Минусы: используется высокое количество посуды, по причине сервировки индивидуально каждого блюда.

При **русском** сервисе пища подается на общей переносной посуде. Официант осуществляет порционное деление каждому посетителю в их тару. Плюсы: посетитель определяет расход еды. Минусы: большое значение трудозатрат, при разборе посетителями ломается первоначальный вид блюд.

При организации общественного питания, огромную роль играет внешний вид помещения, качество персонала, оперативность обслуживания, качество блюд – эти факторы формируют восприятие посетителей заведения, и побуждает его к повторному посещению и привлечению новых клиентов. Помещение, в котором обслуживают посетителей должно иметь хорошее освещение, оформление, должную звукоизоляцию, вентиляцию, отопление и прочие комфортные условия. Подготовка помещения, состоит из следующих этапов:

– Уборка, до и после открытия заведения, ежедневно. При необходимости, дополнительно в течение дня.

– Меблировка: расстановка столов, стульев, вспомогательной мебели, с учетом эргономики и оптимизации рабочего процесса персонала и нахождения посетителей.

– Организация единого общего прохода, для общего пользования, с дальнейшим разделением трафика посетителей на мелкие потоки к каждому столику или стойке.

– Подготовительные мероприятия по сервировке: накрытие поверхностей столов скатертями, доставка необходимо и запасной посуды и приборов в зал.

– Сервировка столов: раскладка посуды и приборов, расстановка стекла и хрусталя, фарфора, декорирование стола салфетками, цветами, драпировками и т.д. [4,5,6].

Обслуживание в помещении включает в себя: прием и размещение посетителей, оформление заказов и передача их поварам, подача приготовленных блюд посетителям, замена/уборка посуды и приборов, финальный расчет.

Таким образом, подходить к процессу эффективной организации обслуживания общественного питания, необходимо комплексно и разносторонне. При соблюдении вышеуказанных пунктов, клиент будет удовлетворен, что позволит декларировать нам об успешности наших действий. В этом случае, посетитель также будет считаться заинтересованным, вследствие чего с большой вероятностью привлечет новых пользователей, под хорошим впечатлением от уровня обслуживания.

Все указанные выше пункты благоприятно влияют на организацию обслуживания и совершенствование технологии общественного питания.

На основании проведенного исследования, можно оптимизировать данные процессы для различных направлений этой отрасли.

Анализируя сказанное выше, можно сделать вывод, что при учете необходимых методов и факторов, должном исполнении этапов производства,

обслуживания или реализации, можно оптимизировать процессы общественного питания, уменьшая трудозатраты, без потерь качества продукции и предоставляемых услуг. За счет этих условий, можно повысить значение популярности и доверия к объекту общественного питания (производство, точка реализации, заведение), что благоприятно скажется на его дальнейшем функционировании. Оценка эффективности объектов общественного питания – трудоемкий процесс, который направлен на должный результат. Но, несмотря на его сложность, надзор за выполнением соответствующих требований должен осуществляться на всех этапах организации общественного питания, в силу критического значения этой отрасли для комфортной жизнедеятельности людей.

Библиографический список

1. М.А. Горенбургов, Г.С. Сологубова Технология и организация услуг питания / г.Москва, издательский центр «Академия», 2012г.
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.06.2018) «О защите прав потребителей».
3. Технология и организация питания туристов. Виды питания // Интернет – портал «Бизнес. Предпринимательство. Туризм» <http://lib.sale/turizm-organizatsiya/tehnologiya-organizatsiya-pitaniya-turistov-28271.html>
4. Интернет – портал «РУДН» http://ntgpk.com/upload/server/php/files/kovazina/1_6.pdf
5. Интернет – портал «Учебные материалы» <https://works.doklad.ru/view/gKIUQgccubQ.html>