DOI: 10.17117/na.2016.01.03.269

<http://ucom.ru/doc/na.2016.01.03.269.pdf>

Поступила (Received): 28.01.2016

Батыршина А.Р., Тузова Т.Г. Особенности сервисной деятельности в индустрии гостеприимства

Batyrshina A.R., Tuzova T.G.
Service activities features in the hospitality industry

В статье рассматриваются особенности организации сервисной деятельности в индустрии гостеприимства. Авторы выделяют услуги, которые востребованы современным потребителем на примере пиццерии «Pinnot» г. Набережные Челны. Конкурентоспособность предприятий питания напрямую зависит от предоставления, как основных, так и дополнительных видов услуг

Ключевые слова: индустрия гостеприимства, сервисная деятельность, основная услуга, дополнительная услуга

The article discusses the features of service activities in the hospitality industry. The authors identify the services that are in demand by the modern consumer on the example of the pizzeria "Pinnot" in Naberezhnye Chelny. The competitiveness of the food industry enterprises depends on providing both main and additional services

Key words: hospitality industry, service activities, main service, additional service

Батыршина Альфия Робертовна

Кандидат педагогических наук, доцент
Набережночелнинский государственный торгово-технологический институт

Batyrshina Alfiya Robertovna

Candidate of Pedagogic Sciences, Associate Professor
Naberezhnye Chelny state trade and technological institute

Тузова Татьяна Геннадьевна

Студент
Набережночелнинский государственный торгово-технологический институт

Tatyna Gennadievna Tuzova

Student
Naberezhnye Chelny state trade and technological institute

Большую роль на предприятиях индустрии гостеприимства играет организация сервисной деятельности и высокая культура обслуживания посетителей. На сегодняшний день это является одним из главных факторов при выборе того или иного заведения общественного питания. А, следовательно, повышает конкурентоспособность предприятия, что очень важно при рыночных отношениях.

На данный момент сфера сервиса является стремительно развивающейся сферой человеческой деятельности, каждый день появляется что-то новое, следовательно, эта тема не является до конца изученной многими авторами монографий, статей и учебных пособий.

Цель исследования: рассмотреть особенности сервисной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства на примере предоставления услуг.

Современные сервис в ресторанном бизнесе – это обслуживание гостей, весь комплекс мер, предпринимаемых для того, чтобы посетители и гости оставались довольными. Ресторанный сервис включает в себя политику гостеприимства, которая означает, что мы относимся к нашим клиентам как к дорогим гостям у себя дома, мы рады их видеть всегда, и готовы им предложить самое лучшее. Гости приходят к нам отдохнуть и развлечься, и мы в силах подарить им радость. Сервис – это радушное обслуживание, к которому надо стремиться.

Современным предприятиям питания, чтобы быть успешными, необходимо постоянно выделяться атмосферой, интерьером, кухней, развлекательными программами и качеством сервиса. Необходимо сделать все, чтобы гости остались довольны. Ресторанный сервис – это не только обученный персонал и стильная фарфоровая посуда для ресторанов, это также сочетание искусства общения, правил этикета, традиций, психологических приемов.

Характеристика объекта исследования. Пиццерия «Pinnot» г.Набережные Челны – это стильное, уютное кафе в самом центре нового города. Пиццерия была торжественно открыта 7 декабря 2008 года. За время своего существования ««Pinnot»» получил несколько наград народной ресторанной премии «Золотая вилка» как «Лучший ресторан на каждый день» (2009г.), «Лучшая пиццерия» (2014г.) и продолжает лидировать в этой номинации в этом году.

Современный дизайн, удобная парковка, наличие Wi-Fi, внимательное и деликатное обслуживание, европейское качество блюд для ценителей здорового образа жизни и здорового питания. Пиццерию приятно посещать как с друзьями, так и с родителями, детьми или «второй половиной».

Предприятие постоянно развивается и идет в ногу со временем. Сотрудниками пиццерии являются молодые парни и девушки с огромным энтузиазмом и множеством новых идей по развитию предприятия, что благоприятно влияет на сервис пиццерии.

Пиццерия «Pinnot» имеет 2 места дислокации в нашем городе. 1 – центр города, центр кафе, пиццерий, 30 комплекс. 2 – пиццерия «Pinnot» при фитнес-клубе «Оранж». Разделение одной сети кафе на 2 точки необходимо в исследовании в связи с различной целевой аудиторией, а соответственно с различными потребностями клиентов в 1 и во 2 кафе.

В ходе диагностики потребностей посетителей были опрошены 60 респондентов – гостей пиццерии «Pinnot». Посетителям была предложена анкета, содержащей перечень 13 услуг, которых нет в заведении. Гости должны были выбрать из них 6, которые они считают наиболее необходимыми для внедрения в данное заведение, которыми они бы хотели пользоваться.

Проанализируем самые интересные из предложенных услуг.

1) Предоставление ноутбуков. Так как не мало посетителей приходят на обед с работы, и просто, может быть, между переездами из одной точки го-

рода в другую, можно предположить в любой момент может возникнуть ситуация когда человеку нужно зайти в интернет, связаться с коллегами или начальством, передать по почте срочный документ. Конечно, сейчас почти у всех есть телефоны с мобильным интернетом, которые всегда под рукой, но не мало важно заметить, что их использование в таких целях очень неудобно и занимает очень много времени, в то время когда с ноутбуком выполнение этих операций значительно облегчит и ускорит задачу, поэтому мы предлагаем нашим посетителям воспользоваться нашими ноутбуками, для более комфортного времяпрепровождения.

2) Личный официант – услуга для обеспеченного класса людей, заключающаяся в том, что по вашей просьбе вам будет предоставлен официант, который весь вечер будет обслуживать только Вас, и никого больше. Услуга подходит для людей, которые не любят ждать, лишний раз искать и подзывать официанта, если тот, что очень плохо, долгое время занят и не может подойти к вам. Официант будет все время следить (пусть и не напрямую) за вашим приемом пищи и делать всю свою необходимую работу во время, без слов и ваших ожиданий.

3) VIP – места предполагают уединенные комфортабельные кабинки с диванчиками и прочими удобствами, чтобы уединиться от остальных посетителей кафе, например, детей и провести время одному, занимаясь работой или со своим собеседником, в месте, где вам никто не будет мешать.

4) Шоу-программы. Шоу-программы в кафе и ресторанах – это один из способов привлечения новых клиентов, и используются они не только для хорошего отдыха гостей, но и как эффективное пиар-средство. Это могут быть живая музыка, всевозможные конкурсы, игры и много другое! Лучшие заведения выделяют немало средств для того, чтобы выделиться среди своих конкурентов, удивить гостей и заработать определенную репутацию среди других заведений.

5) Кредит. В жизни может случиться всякое, может произойти ситуация, когда тебе нечем расплатиться за свой счет, в виду различных обстоятельств. Для таких случаев, чтобы не терять своих клиентов, мы можем предложить услугу «Кредит для постоянных клиентов». Клиент может воспользоваться нашими услугами, а оплатить их позже. В кафе будут находиться, например, данные паспорта клиента, прописки, в любой момент он может подписать бумагу, что он, такой то такой то, должен заведению столько то рублей, и обязуется вернуть в течение какого то срока, ставит свою подпись.

Продукт предприятий общественного питания значительно шире, чем просто пища на тарелке. Сюда нужно включить физическую атмосферу, чистоту, комфортность, ощущение компетентности и заботы со стороны обслуживающего персонала – все это сервис, а сервис, также, не мыслим без предоставления услуг.

Сервис дополнительных услуг на данном предприятии развит очень слабо, что дает нам колоссальную возможность придумать и разработать необходимые услуги с «чистого листа», чтобы продвинуть предприятие на рынке, ведь

в острой конкурентной борьбе победит именно то предприятие, на котором созданы все необходимые условия для высокой культуры обслуживания.

Список используемых источников:

1. Батыршина А.Р. Основы сервисной деятельности. Сервисология. Сервисная деятельность: учебное пособие. Набережные Челны: Изд-во НГТТИ, 2013. 128 с.
2. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. М.: Дашков и К, 2012. 448с .
3. Пиццерия «Пиннот» // CHELNYCLAB.RU. URL: <http://www.chelnyclub.ru/company/120/>

© 2016, Батыршина А.Р., Тузова Т.Г.

Особенности сервисной деятельности в индустрии
гостеприимства

© 2016, Batyrshina A.R., Tuzova T.G.

Service activities features in the hospitality industry