

министерство образования и науки рф
Федеральное бюджетное государственное
образовательное учреждение высшего
профессионального о.....demo

Кемеровский технологический институт пищевой
промышленности
Среднетехнический факультет

Конспект лекций
по дисциплине «ВВЕДЕНИЕ В
СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
»

специальности 260502 - «Технология
продукции общественного питания»
направления 260500 –
«Технология продовольственных товаров
специального наз....demo
всех форм обучения среднетехнического
факультета

Разработал: преподаватель
кафедры «ТПОП»
_____ А.А. Ефимкин

Рассмотрено и утверждено
на заседании
кафедры «ТПОП»
протокол № _____ от
«___» _____ 2011 г.
Зав.кафедры «ТПОП»
_____demo

Кемерово 2011

ОГЛАВЛЕНИЕ:

- Лекция 1 Предмет, цели и задачи курса «Введение в специальность»
Лекция 2 Общие сведения об учебном процессе и аттестации студентов в те....demo
Лекция 3 Организация обслуживания в общественном питании как будущая специ....demo
Лекция 4 Методы повышения эффективности использования личных ресурсов с....demo
Лекция 5 Классификация видов услуг.
Лекция 6 Качество сервисных

услуг.

Лекция 7 Виды и формы сервисной деятельности.

Лекция 8 Этические аспекты сервисной деятельности.

Эстетическая и этическая культура работников предприятий.....demo

Лекция 9 Профессиональный этикет для официантов.

Лекция 10 Современный сервис в предприятия питания. Проблемы и перспективы р.....demo

Лекция 11 Обслуживание посетителей.

Лекция 12 Техника подачи блюд.

Лекция 1 ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛЬНОСТЬ

В XX. веке индустрия сервиса достигает расцвета. Лидерами в этой области являются США и Европа. Рост технической оснащенности предприятий индустрии сервиса имел своей основой дальнейшее углубление специализации отраслей промышленн.....demo

Все большую роль в маркетинге предприятий сервиса начинают играть вопросы экологии и экономии.....demo

С несколько большим отставанием следуют Франция, Канада, Италия. В Германии и, особенно в Японии в большей степени сохраняются черты индустриальной экономики, и это обстоятельство расценивается экспертами как немаловажная причина сравнительно серьезных экономических проблем этих

стран в последние полтора-два десятилетия. Но и здесь развитие услуг в последни.....demo

Расширение позиций сферы услуг в хозяйственной структуре на протяжении XX в. не было равномерным, Первые два десятилетия отмечены во многих развитых странах довольно динамичной экспансией услуг главным образом в результате опережающего развития железнодорожного и водного транспорта, торговли, бытового обслуживания. В 20-х гг. исключительно благоприятная экономическая конъюнктура не только способствовала масштабному переливу трудовых ресурсов в рассматриваемую сферу, но и вызвала во многих отраслях настоящий бум капитального строительства, в том числе в сферах образования и здравоохранения. К концу этого периода сектор услуг США и ряда стран Европы сформировался в довольно крупную и важную область.....demo

В последующие два десятилетия условия развития практически всех отраслей услуг резко ухудшились и формировались под воздействием разрушительных экономических кризисов, милитаризации экономики и послевоенной конверсии вое.....demo

Еще более негативно сказалась на развитии услуг Вторая мировая война, потребовавшая преимущественной концентрации производственных ресурсов в промышленности. В странах, на территории которых велись военные действия, материальная база отраслей услуг в той или иной степени подверглась разрушению и после войны не соответствовала даже

сильно сократившимся потребностям. В послевоенный период опережающее развитие отраслей услуг во многом возобновилось, и позиции этого сектора в хозяйственной структу.....demo

За прошедшие сто лет сама сфера услуг кардинально преобразилась. В начале XX века круг предоставляемых услуг был ограничен, а в общей структуре преобладали торговля, транспорт, бытовые услуги и крупный массив домашней прислуги. Ныне насчитывается более 160 видов услуг (по классификации ВТО) - от научных исследований до ремонтных услуг, от образования до обслуживания престарелых и инвалидов, и на первый план выдвинулись отрасли, основанные на использовании сложного,.....demo

Важнейшая закономерность эволюции сферы услуг заключается в том, что она развивается не в изоляции от материального производства в интеграции этих видов деятельности, и от глубины интеграции многом зависит эффективность современного хозяйства. Рост взаимодействия и взаимопроникновения вещной продукции и услуг идет несколькими направлениям. В промышленности умножаются трудо-функции, выраженные в форме услуги, неуклонно увеличивается численность инженерно-технического, административного и другого персонала и степень его участия в производстве вещного продукта. мере роста производства товаров и услуг многократно разветвляются усложняются межотраслевые связи этих секторов: в услугах повышаются уровень и качество материального оснащения и обеспечения, |вещном производстве

расходы на услуги становятся все более крупной статьей общих производственных издержек. В последние десятилетия XX в. взаимосвязь двух типов хозяйственной деятельности поднимается на новую ступень: в новых технологиях универсального применения услуги и вещный продукт практически неразделимы, сливаются воедино. Наиболее рельефно это взаимопроникновение выражено в отраслях услуг информационно-коммуникационного комплекса,demo

Трансформацию производства и общества в направлении услуг исследователи часто определяют как «тихую революцию», подчеркивая тем самым не только фундаментальный характер и общественную значимость этого сдвига, но и постепенный ход изменений, а также отсутствие каких-либо катаклизмов, разрушительных форм и последствий «врастания» нематериальных видов деятельности в общуюdemo

Главные факторы развития сферы услуг

Динамику сферы услуг определяет ряд долговременных основополагающих факторов экономического характера. Формирование в системе общественного разделения труда самостоятельных звеньев, специализирующихся на производстве услуг потребительского назначения, вызвано требованиями закона возвышения потребностей. В составе потребительских расходов населения увеличивается доля расходов на услуги г и особенно быстро наdemo

Еще более динамично росли потребности в услугах со стороны производства, и расходы такого рода стали во всех отраслях крупной статьёй общих издержек бизнеса. Традиционные виды затрат на сырье, материалы, транспорт и связь всюду существенно дополняются расходами на маркетинг, рекламу, менеджмент, информационно-компьютерные услуги, консалтинг разного профиля, страхование, услуги по связям с общественностью и т. д. Особенно велики расходы на услуги в высокотехнологичных промышленных отраслях и в с.....demo

Стимулирующее влияние на услуги базовых экономических факторов весомо дополнялось в тот или иной период рядом других - социальных, структурных. Дополнительные потребности в услугах, прежде всего бытовых и социальных, порождал непрерывный процесс урбанизации. В результате систематического перемещения населения в города подрывался принцип самообеспечения, самодостаточности, свойственный сельскому образу жизни, а функции, ранее выполнявшиеся в рамках домашнего хозяйства, передавались специализированным структурам общественного производства. Сильно подтолкнуло динамику услуг и массовое вовлечение женщин в производство после Второй мировой войны. С этим обстоятельством прямо связано развертывание системы общественного питания, услуг прачечных и химчисток, учреждений дошкольного воспитания детей и других услуг. Крупный по размерам и

разнообразный по назначению комплекс услуг вызвала к жизни массовая автомобилизация: ускоренно развивался автомобильный транспорт, территории западных стран покрылись сетью станций автосервиса, бензоколонок, паркингов, мотелей и других предприятий, обслуживающих широкий круг потребностей автомобилистов
.....demo

Глубочайшее и многоплановое воздействие на сферу услуг оказала крупномасштабная структурно-технологическая перестройка материального производства в развитых странах в 70-80-х гг. Экономический кризис, с наибольшей силой поразивший традиционные отрасли промышленности, по существу знаменовал собой переход от индустриальной модели к постиндустриальной, во главе которой стоят высокотехнологичные отрасли промышленности и сфера услуг. На этой волне особенно энергично стали выдвигаться на передовые позиции в хозяйственной структуре «продвинутые», на.....demo

В кризисной ситуации к тому же резко возросли потребности промышленных компаний в высококачественных деловых услугах, способствующих решению многочисленных проблем реструктуризации, -сбытовых, организационно-управленческих, структурных, внедрения технологических инноваций и повы.....demo

Динамика сферы услуг складывалась при довольно заметных отраслевых различиях в ее темпах, что

порождало непрерывные изменения в общей структуре, заметно ускорившиеся в последней четверти прошлого века. По темпам роста во всех странах устойчиво лидирует комплекс деловых и профессиональных услуг, представленный службами маркетинга, рекламы, менеджмента, лизинга, научных исследований, а также информационно-компьютерными, консультационными, ауди-торско-бухгалтерскими услугами и т. д. В функции этих услуг входят диффузия в хозяйстве новых технологий, разработка и распространение организационно-управленческих моделей, методов повышения эффективности использования ресурсов и т. д. Быстрее всего растут объемы информационно-компьютерных услуг, использование которых ускоряет процессы информатизации и компьютеризации хозяйства. Стремительно прогрессируют и консультационные услуги по разработке и предоставлению фирмам научных решений в виде информации, экспертизы, рекомендаций по самым разным аспектам бизнеса - производственным, финансовым, управленческим. В последние годы консультанты все чаще непосредственно участвуют по контрактам в управлении фирмами или их подразделениями, в маркетинговых исследованиях, программах повышения эффективности. В число лидеров по динамическим показателям входит и ряд очень популярных в предпринимательской среде нетехнических видов бизнес-услуг - но подбору персонала, связям с общественностью,

по.....demo

Лекция 2 Общие сведения об учебном процессе и аттестации студентов в тех....demo

Формы промежуточной аттестации 2.1 Формами промежуточной аттестации яв....demo

Курсовая работа (проект) Экзамен

Зачет

Обязательная контрольная работа

2.2 Курсовая работа (проект) представляет собой самостоятельное исследование избранной темы по одной из специальных или обще-профессиональных дисциплин, изучаемых на соответствующем курсе. Выполнение курсовых работ (проектов) является заключительным этапом изучения учебной дисциплины, в ходе которого осуществляется обучение применению полученных знаний и умений при решении комплексных задач, связанных со сферой профессиональной деятельности будущих специалистов. По результатам защиты курсовой работы (проекта) студенту выставляется оценка "отлично", "хорошо", "удовлетворительно".....demo

2.2.1 Тематика курсовых работ разрабатывается ведущим преподавателем и рассматривается, и принимается предметной (цикловой) комиссией, утверждается зам. директора по учебной работе. Темы должны соответствовать примерной тематике курсовых работ (проектов) в примерных и рабочих программах учебных дисциплин. Тема курсовой работы может быть предложена студентом при условии обоснован.....demo

2.2.2 По содержанию курсовая работа может носить реферативный, практический или

опытно-экспериментальный характер. По объёму курсовая работа должна быть не менее 15-20 страниц печатного текста или 20-25 страниц рукописи.....demo

2.2.3 По структуре курсовая работа (проект) состоит из пояснительной записки и графической части. Пояснительная записка оформляется в соответствии с ГОСТ и включает в себя: Введение, в котором раскрывается актуальность и значение темы, формулируется цель работы; Теоретическую часть, в которой приводится история вопроса, уровень разработанности проблемы в теории и практике на основе сравнительного анализа литературы; Практическую часть (кроме реферативных работ), содержащую расчеты, схемы, таблицы, графики и т.п. Заключение, в котором содержатся выводы и рекомендации относительно возможностей практического применения материалов работы; Список используемых источников.....demo

2.2.4 Графическая часть состоит из одного - двух листов бумаги формата А1. Чертежи и схемы должны быть выполнены с соблюдением установленных норм.....demo

2.2.5 Общее руководство и контроль за ходом выполнения курсовой работы (проекта) осуществляет преподаватель соответствующей дисциплины. По завершении студентом курсовой работы (проекта) руководитель подписывает её и вместе с письменным отзывом передаёт студенту для ознакомления. Письменный отзыв.....demo

Заключение о соответствии работы (проекта) заявленной теме; Оценку

качества выполнения курсовой работы
.....demo

Оценку полноты разработки поставленных вопросов, теоретической и практической значимости курсовой работы (проекта); Оценку курсовой рабо.....demo

2.2.6 При необходимости руководитель может предусмотреть защиту курсовой работы (проекта). Положительная оценка по дисциплине, к которой относится курсовой проект, выставляется только при условии успешной сдачи курсовой работы на оценку не ниже "удовлетворительно". Студентам, получившим неудовлетворительную оценку по курсовой работе (проекту) выдаётся новая тема курсовой работы и определяется но.....demo

2.3 Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине в целом или по разделу дисциплины. По результатам экзамена студенту выставляется оценка "отлично", "хорошо", "удовлетворительно" или "неудовлетворительно". Количество экзаменов в учебном году не должно превышать 8. В это число не входят экзамены по факу.....demo

2.3.1 Форма проведения экзамена (выполнение практического задания на ЭВМ, устный экзамен по билетам, письменный экзамен и пр.) регламентируется предметно-цикловой комиссией и утверждается заместителем директора по.....demo

2.3.2 Экзаменационные билеты и задания составляются ведущим преподавателем, обсуждаются

предметно-цикловой комиссией и утверждаются заместителем директора по учебной работе не позднее чем за 10 дней до начала сессии. Содержание билетов до студентов не доводится. За месяц до начала экзаменационной сессии разрешается доводить до сведения студентов вопросы для повторения изученного материала, составленные в последовательн.....demo

2.3.3 Экзамен проводится в объёме учебного материала, пройденного за время, прошедшее после предыдущего экзамена по данному предмету, но не более чем заdemo

2.4 Зачёт является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине в целом или по разделу дисциплины. По результатам зачёта студенту выставляется оценка "отлично", "хорошо", "удовлетворительно" или "неудовлетворительно". Отдельно выставляется недифференцированный зачёт за выполнение лабораторных работ (оценка "зачтено" или "не зачтено"). Зачётные оценки выставляются независимо от того, выносятся ли предм.....demo

2.4.1 Зачётные оценки по предметам, не выносимым на экзамены, учитываются наравне с экзаменационными. Экзаменационные оценки рассматриваются как окончательные. По всем видам практического обучения (практик) проставляются зачёты с дифференц.....demo

2.4.2 Форма итогового контроля (экзамен или зачёт) и количество экзаменов и зачётов по дисциплине определяется

учеб.....demo

2.5 Обязательные контрольные работы проводятся по итогам изучения отдельных разделов учебного материала согласно учебному плану. Время, выделяемое на проведение контрольной работы, должно быть минимальным (не выше одного академического часа). Для обеспечения самостоятельного выполнения студентами классных контрольных работ проведение их должно осуществляться по нескольким вариантам или по индивидуальным заданиям. Контрольная работа оценивается дифференцированной оценкой. Студентам, имеющим неудовлетворительные оценки за обязательные контрольные работы, выставляется неудовлетв.....demo

Лекция 3 Организация обслуживания в общественном питании как будущая специ....demo

1. При освоении основной профессиональной образовательной программы:

- максимальный объем учебной нагрузки студента не должен превышать 54 часа в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной уч.....demo

- при очной форме обучения нагрузка студента обязательными учебными аудиторными занятиями не должна превышать 36 часов в неделю, при этом в указанный объем не входят занятия по факультативным дисциплина.....demo

2. При разработке основной профессиональной образовательной программы образовательное учреждение им.....demo

2.1. Изменять объем часов,

отводимых на освоение учебного материала для циклов дисциплин в целом и для дисциплин, входящих в цикл – в пределах 5% без превышения максимального недельного объема нагрузки студентов и при сохранении минимального содержания, указанных в н.....demo

2.2. Определять объем часов обязательных учебных занятий по конкретным дисциплинам общегуманитарного и социально-экономического цикла, но не менее 32 часовdemo

2.3. Вводить дисциплины по выбору, направленные на реализацию личностных потребностей и профессиональных интересов студентов в объеме, регламентированном стандартом. Выбранные студентом дисциплины становятся обязательн.....demo

2.4. Определять форму и сроки проведения промежуточной аттестации, суммарный объем которой должен составлять не менее пяти недель на весь период обучения. В учебном году не должно проводиться бо.....demo

2.5. Использовать резерв времени учебного заведения на реализацию национально-регионального компонента, специализацию, а также производственную (профессиональную) практику. За счет объема этого учебного времени (но не более 30% от установленного Государственными требованиями) также может быть увеличен объем учебного времени на дисциплины, заданные требованиями, и объем времени на пр.....demo

2.6. Устанавливать общий объем учебной нагрузки (аудиторной и

внеаудиторной) по каждой дисциплине с учетом ее.....demo

2.7. Учитывать национально-региональные особенности при подготовке рабочих программ дисциплин, заданных Государственными требованиями и устанавливаемых с.....demo

2.8. Производить деление групп на подгруппы численностью не менее 8 человек при проведении лабораторных работ, практических и семинарских занятий, занятий по физическому в.....demo

2.9. Выбирать вид итоговой государственной аттестации выпускников и объем времени на аттестацию (но не менее 2.....demo

2.10. Определять виды производственной практики студентов и их объемы в пределах, заданных с.....demo

3. Объем практической подготовки студентов – производственная практика, лабораторные работы, практические занятия, курсовые работы (проекты) – должен составлять 50–60% от общего объема у.....demo

4. Курсовые работы рассматриваются как вид учебной работы по дисциплине и выполняются в пределах времени, отводимого на ее изучение. Курсовые работы могут быть запланированы не более чем по двум дисциплинам на весь.....demo

5. Факультативные дисциплины предусматриваются учебным планом образовательного учреждения (не более 4 часов в неделю) и не являются обязательными для изуче.....demo

6. Консультации для студентов

предусматриваются образовательным учреждением в объеме 100 часов на учебную группу на каждыйdemo

Лекция 4 Методы повышения эффективности использования личных ресурсов с....demo

Необходимым условием выполнения плана по производству продукции, снижению себестоимости, росту прибыли и рентабельности является полное и своевременное обеспечение предприятия сырьем и материалами необходимого ассортимента и количества. Производство любого вида продукции связано с использованием материальных ресурсов. Комплексное использование ресурсов, их рациональный расход, применение более дешевых и эффективных материалов является важнейшим направлением увеличения выпуска продукции и улучшения финансового состояния. Материальные ресурсы - это различные виды сырья, материалов, топлива, энергии, комплектующих и полуфабрикатов, которые хозяйствующий субъект использует в своей деятельности с целью выпуска продукции, оказан.....demo

Материальные ресурсы переходят в материальные затраты, которые представляют собой стоимостное выражение материальных ресурсов, используемых в процессеdemo

Источники информации:

- данные оперативно-технического и бухгалтерского учета;
- сведения аналитического бухгалтерского учета о поступлении, расходе и остатках материальных.....demo
- форма № 5-з «Сведения о

затратах на производство и реализацию продукции (работ,.....demo

- прочие виды информации.

Цель анализа материальных ресурсов состоит в повышении эффективности производства за счет рационального использования ресурсов. Рост потребности в материальных ресурсах может быть удовлетворен экстенсивным и и.....demo

Экстенсивный путь удовлетворения в материальных ресурсах предполагает приобретение или изготовление большего количества материалов. Интенсивный путь удовлетворения потребностей в материальных ресурсах предполагает более экономное расходование материалов в процессе производства, что обеспечивает сокращение удельных материальных затрат и снижает себестоимость продукции. Обобщающими показателями эффективности использования материальных ресурсов являются: материалоемкость, материалоемкость, удельный вес материальных затрат в себестоимости продукции, коэффициент использования материалов, прибыль на рубль материальных затрат.

Наряду с обобщающими показателями анализируются частные показатели материалоемкости, рассчитываемые по отдельным видам материальных ресурсов: сырьеемкость, металлоемкость, энергоемкость, емкость покупных мат.....demo

1.Обобщающие показатели.
 Материалоемкость продукции . Сумма материальных затрат / Стоимость

выпущенной продукции. Отражает величину материальных затрат, приходящуюся на 1 руб. выпущенной продукции. Материалоотдача продукции .
 $\text{Стоимость выпущенной продукции} / \text{Сумма материальных затрат}$. Характеризует выход продукции с каждого рубля потребленных материальных ресурсов. Удельный вес материальных затрат в себестоимости продукции .
 $\text{Сумма материальных затрат} / \text{Полная себестоимость продукции}$. Отражает уровень использования материальных ресурсов, а также структуру (материалоемкость продукции).
 Коэффициент использования материалов .
 $\text{Сумма фактических материальных затрат} / \text{Сумма материальных затрат по плану при фактическом выпуске продукции}$.
 Показывает уровень эффективности использования материалов,
 со.....demo

Прибыль на рубль материальных затрат. $\text{Сумма полученной прибыли от основной деятельности} / \text{Сумма материальных затрат}$. Отражает величину прибыли, приходящуюся на 1 руб. мате.....demo

2. Частные показатели.

Сырьемкость продукции
 Металлоемкость продукции

Топливоемкость продукции

Энергоемкость продукции

Стоимость этих показателей (каждого в отдельности)/стоимость пр...demo

Показатели отражают эффективность потребления отдельных элементов материальных ресурсов на 1 руб. выпущенной.....demo

Удельная материалоемкость

изделия

Характеризует величину материальных затрат, израсходованных на одно....demo

Стоимость всех потребленных на 1 ед. продукции материалов / Цена 1 ед. п....demo

Показатель материалоемкости реально отражает уровень использования материалов в производстве. Материалоемкость продукции российских предприятий в среднем на 30% выше, чем за рубежом. Один процент снижения материальных затрат приносит больший экономический эффект, нежели снижениеdemo

В процессе анализа изучается уровень и динамика показателя материалоемкости продукции. Для этого используются данные формы № 5-з. Определяют причины изменения показателей материалоемкости и материалоотдачи, их влияние на объем произ.....demo

Расчет и анализ частных показателей материалоемкости позволяет выявить структуру материальных затрат, уровень материалоемкости отдельных видов материальных ресурсов, установить резервы снижения материалоемкости продукции. Анализ структуры материальных затрат проводится для оценки состава материальных ресурсов и доли каждого вида ресурса в формировании себестоимости продукции. В ходе анализа выявляются возможности совершенствования структуры материальных затрат путем применения новых прогрессивных видов материалов. .

Анализ эффективности использования материальных ресурсов в производстве определяется путем сравнения фактического процента полезного использования матери.....demo

$$\%МЗ = (МЗф/МЗпл) \times 100\% \quad \dots demo$$

Снижение данного показателя свидетельствует о неэффективном использовании материальных ресурсов. Абсолютная величина перерасхода или экономии определяется как разность между фактическим расходом материальных ресурсов и плановым, пересчитанным на фактический выпуск продукции. Уменьшить расход сырья на производство единицы продукции можно путем упрощения конструкции изделий, совершенствования техники и технологии производства, заготовки более качественного сырья и уменьшения его потерь во время хранения и перевозки, недопущения брака, сокращения до минимума отходов, повышения ква.....demo

Рост цен на материалы зачастую является обоснованным, предприятию можно рекомендовать поиск поставщиков, предлагающих более низкие цены на материалы, но с учетомdemo

Повышение материалоемкости может быть вызвано нарушением технологии и рецептуры; несовершенством организации производства и материально-технического обеспечения; низким качеством сырья и материалов; заменой одних видов материалов на другие. Влияние эффективности использования материальных ресурсов на объем

производства можно определить по формуле, используя способ цепных подстановок или способ абсолютныхdemo

$$\text{ВП} = \text{МЗ} *$$

МО

.....demo

Основными резервами увеличения объема выпуска за счет использования материальных ресурсов в производстве являются: упрощение конструкции изделия, совершенствование техники и технологии производства, заготовка более качественных видов материальных ресурсов; уменьшение потерь материальных ресурсов во время хранения и перевозки; недопущение непроизводительных затрат (брака); сокращение отходов производства; повышение уровня квалификации персонала и т.п. В заключение определяется прирост (уменьшение) объема производства продукции по каждо.....demo

а) количества закупленного сырья и материалов (КЗ);

б) переходящих остатков сырья и материалов (Ост);

в) сверхнормативных отходов из-за низкого качества сырья, замены материалов и других факто.....demo

г) удельного расхода сырья на единицу продукции (УР).

При этом используется следующая модель выпуска продукции: $\text{ВВП}_i = (\text{КЗ}_i + \text{Ост}_i - \text{Отх}_i) \dots \text{demo}$

Рациональное использование персонала предприятия – неперемное условие, обеспечивающее бесперебойность производственного процесса и успешное выполнение производственных планов. Для целей анализа весь персонал следует

разделить на промышленно-производственный и непромышленный персонал. К промышленно-производственному персоналу (ППП) относят лиц, занятых трудовыми операциями, связанными с основной деятельностью предприятия, а к непромышленному персоналу относят работников учреждений культуры, общественного питания, медицины и пр., принадлежащих предприятию. Промышленно-производственный персонал подразделяется на рабочих и служащих. В составе служащих выделяют руководителей, специалистов. Рабочих разделяют на основных и вспомогательных.
demo

Лекция 5 Классификация видов услуг.

Экономика любой страны разделяется на три различных сектора ХЕ "Модель: Фишера-Кларка" : добывающий сектор (первичный), куда входит сельское хозяйство и горнодобывающая промышленность, сектор производства товаров (вторичный сектор экономики) и сектор услуг (третичный сектор). В зависимости от того, в чем именно проявляются услуги, сферу сервиса чаще всего условно подраздел.....demo

- производство материальных услуг (транспорт, торговля, жилищно-бытовое обслуживание и.....demo
- производство нематериальных услуг (управление, деятельность армии и органов безопасности, образование,

здравоохранение, наука, искусство, шоу-бизнес, социальное обслуживание, маркетинг, аудит, кредитование, стр.....demo

Исторически каждый вид услуг рассматривался отдельно, как особая сфера деятельности с только ей присущими особенностями. А вся сфера услуг представлялась как совокупность этих многих видов деятельности и фактически сводилась к их перечислению. Можно выделить пять.....demo

1.Производственные ХЕ "Услуги: производственные" - инжиниринг ХЕ "Инжиниринг" , лизинг ХЕ "Лизинг" , обслуживание и ремонтdemo

2.Распределительные ХЕ "Услуги: распределительные" - торговля, транспорт....demo

3.Профессиональные ХЕ "Услуги: профессиональные" - банковские, страховые, финансовые, консультационные,.....demo

4.Потребительские ХЕ "Услуги: потребительские" - так называемые массовые услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпре.....demo

5.Общественные ХЕ "Услуги: общественные" - телевидение, радио, образование,demo

Кроме того, услуги различаются по множеству других классификационных признаков. Все они позволяют оттенить и проанализировать разнообразные функции сервисной деятельности в соврем.....demo

Стандартизированные и творческие услуги различаются по степени их алгоритмизации. Стандартные виды услуг оказываются по строго установленным

правилам. Творческие услуги могут формироваться и изменяться по индивидуальным требова.....demo

Производственные и
непроизводственные услуги
осуществляются в разных сферах
деятельности общества. К
производственной сфере можно отнести,
например, транспортировку грузов и
техническое обслуживание оборудования, к
непроизводственной - услуги
здравоохранения, культуры, туризма,
отдыха, жилищное и коммунальное
хозяйство, науку и научное обслуживание,
кредитование, страхование, государственное
управление и оборону, некоммерческие
организации, обсуживающие
до.....demo

Коммерческие и некоммерческие
услуги различаются конечной целью.
Первые производятся с целью получения
прибыли и другой коммерческой выгоды.
Вторые не нацелены н.....demo

По форме организации услуг их
можно разделить на государственные ХЕ
"Услуги: государственные" и
негосударственные ХЕ "Услуги:
негосударственные". Различие между ними
не в том, что оказанием одних заняты
государственные организации, а других -
частные. Ряд негосударственных по своей
природе услуг вполне могут оказать и
предприятия государственной формы
собственности. Главное различие этих видов
услуг состоит в том, что государственные
услуги в принципе не могут быть оказаны
н.....demo

Услуги делят на чистые ХЕ
"Услуги: чистые" и смешанные ХЕ

"Услуги: смешанные" . Чистая услуга является единственным видом деятельности производителя (специализированное производство услуг). Смешанная услуга сопровождает товарно-материальные ценности, облегчая их обращение и делая их более привлекательными.....demo

В сервисологии существует понятие идеальной услуги и реальной услуги. Идеальная услуга ХЕ "Услуга: идеальная" - это абстрактная теоретическая модель того или иного вида сервисной деятельности. Реальная услуга индивидуализирована исполнителями, потребителями, конкретными ус.....demo

Легитимные и нелегитимные

услуги ХЕ "Услуги: легитимные" различаются по отношению к ним государства и общества. Легитимные услуги одобряются государством и обществом, нелегитимные - осуждаются и обычно преследуются.....demo

Существует два различных направления деятельности в сфере услуг: сервисный бизнес ХЕ "Сервисный: бизнес" , а также внутреннее обслуживание ХЕ "Внутреннее обслуживание" . Сервисный бизнес представляет собой сферу деятельности, основной целью которой является предоставление клиентам какой-либо конкретной услуги или набора услуг при взаимодействии с ними и зачастую с их непосредственным участием. В рамках сервисного бизнеса можно выделить два типа обслуживания, первое - обслуживание ХЕ "Обслуживание: в среде предприятия" в среде сервисного

предприятия, второе - обслуживание в среде клиента ХЕ "Обслуж.....demo

В первом случае клиент должен прибыть в определенное место для получения какой-либо услуги, а во втором - предоставление и потребление услуги происходит в среде клиента. Здесь под обслуживанием понимается система трудовых операций, полезных действий, различных усилий, которые осуществляют производители сервисного продукта по отношению к потребителю, удовлетворяя его запросы и предоставляя ему предусмотр.....demo

Внутреннее обслуживание - услуги, предоставляемые всем подразделениям и службам внутри организации для поддержания жизнедеятельности самой организации. Услуги такого рода включают такие функции, как обработка данных, уборка помещений, инженерные разработки и техническое обслуживание. Клиентами в данной системе являются различные отделы предприятия, нужда.....demo

Таким образом, услуга может состоять из осязаемых операций, воздействующих на определенный орган покупателей (услуги косметолога), осязаемых операций, воздействующих на материальное имущество (ремонт автомобиля), неосязаемых действий, направленных на их умы (развлекательные программы), или неосязаемых действий, направленных на их неосязаемое имущество (б.....demo

Ценность услуги

Основным продуктом сервисной компании, безусловно, является услуга,

потребителем которой является клиент, испытывающий потребность в конкретной услуге, готовый ее приобрести и оплатить. Потребитель платит за общую ценность услуг, получаемых в компании в проц.....demo

Для сервисных организаций, планирующих свою долгосрочную деятельность на рынке категория «ценность ХЕ "Ценность услуги"» имеет ключевое значение для успе.....demo

Основная трудность в изучении ценности состоит в многообразии значений, вкладываемых потребителями в это понятие, поэтому определение ценности носит предельно субъективный, личностный характер. Проведенные среди потребителей опросы позволили выделить четыре широких определения данных потребителями: ценность - это низкая цена; ценность - это то, что я хочу получить от продукта; ценность - это качество, которое я получаю за цену, которую плачу; ценность - это то, что яdemo

Таким образом, в применении к услугам: ценность ХЕ "Ценность услуги" – это способность удовлетворить потребность или обеспечить выгодо.....demo

Модель ценности услуги

Ценность услуги складывается из следующих компонентов: воспринимаемое качество, внутренние ХЕ "Признаки: внутренние" присущие признаки, внешние признаки, цена ХЕ "Признаки: внешние" в стоимостном выражении, не дене.....demo

Воспринимаемое качество. Чтобы оценить качество услуг или предоставляемого обслуживания,

потребители испытывают большие трудности, чем при определении качества продукции, имеющей материальную форму. Качество часто определяется как «пригодность к использованию». Однако более подходящим определением качества услуги может быть «удовлетворение покупателя». Это определение охватывает суть качества для услуг, подчеркивая тот важный факт, что качество существует в глазах покупателя. Покупатель является окончательным судьей качества. Поэтому оценка качества должна производиться с помощью критериев, используемых д.....demo

Если покупательское восприятие того, что они получили, соответствует или превосходит их ожидания от услуги, они будут удовлетворены, а, следовательно, для покупателя создана ценность. Чем выше воспринимаемое качество, тем выше полученная ценность услуги. Вместе с тем на ожидания людей относительно качества слуг сильно влияет их предыдущий потребительский опыт. Они сравнивают услугу с подобной услугой, оказанной другой компанией; с услугами, предлагаемыми конкурентами компании в данной отрасли, с похожими услугами в другой отрасли, они обычно основывают свои ожидания относительно ее качества на таких факторах, как мнение родственников и знакомых, сведениях в ср.....demo

Внутренние присущие признаки. Внутренние присущие признаки – это выгоды, которые предоставляются покупателю. Их часто можно связать с двумя видами услуг: основной и

дополнительной. Основная услуга является базисом, или минимальной выгодой, которую клиент получает от услуги. Например, при перевозке пассажира на воздушном транспорте основная услуга может быть определена как «транспортирование покупателей на самолете из одного аэропорта в другой безопасно и комфортно». Дополнительные услуги включают еду, напитки, газеты, кинофильмы, одеяла, связанную с пол.....demo

Часто без дополнительных услуг основная услуга невозможна, ее относительная важность зависит от приро.....demo

Внешние признаки. Внешние признаки связаны с самой услугой, но существуют вне основной услуги. Репутация университета в определенной дисциплине обеспечивают внешней ценностью образовательную степень, получаемую в данном учебном заведении. Дополнительную ценность может представлять и расположение фирмы в фешенебельном районе. С внешними признаками связаны психологические выгоды, например, потребление услуги в определенно.....demo

Цена в стоимостном выражении. Это сумма расходов, которые несет покупатель при получении услуги. Она включает цену, начисляемую сервисной организацией, а также другие расходы, которые должен понести покупатель для полученияdemo

Не денежная цена. Любая, отличная от финансовой, жертва, которую покупатель должен приносить для доступа и

получения услуги, определяется как не денежная цена. Она в.....demo

время, потраченное на поиски услуги, на переезд к месту оказания услуги и обратно, на ожидание и выполне.....demo

психологические затраты: воспринимаемый риск и беспокойство, ощущаемые до и после выполнения услуги (стресс, получаемый до и после хирургической операции, боль, испытываемая в кресле стоматолога), умственные усилия, непривычные ощущения клиента, вовлеченного в процесс оказания услуги, беспокойство клиента, впервые встр.....demo

физические усилия: (усталость, дискомфорт, иногда телесные повреждения клиента в процессе потребления услуги, если клиент должен обязательно присутствовать в месте оказания услуги либо сервисный процесс предполагаетdemo

сенсорные раздражители – это неприятные запахи, сквозняки, жара или холод, неудобные сидения, неприглядное зрелище, непр.....demo

Таким образом, общую ценность услуги формируют:

комплексность и качество оказания услуги (услуги предоставляются аккуратно, надежно, на стабильном уровне и с хорошей резуль.....demo

комфорт в процессе оказания услуги;

компетентность профильного и контактного персонала (обслуживающий персонал обладает требуемыми навыками и.....demo

гарантии;

понимание/знание
 потребителя (удовлетворение
 индивидуальных потребностей и при.....demo

обходительность
 (отзывчивость, вежливость и
 предупредительность профильного и
 контактного п.....demo

репутация и имидж фирмы;

доступность услуг и
 оперативность их предоставления
 (возможность выбора специалиста,
 филиала/представительства, времени для
 посещения, дополните.....demo

коммуникации (доступность
 информации об услугах компании, ее
 изложение на языке, понятном для
 пот.....demo

осязаемые факторы (внешний
 вид сотрудников, помещений фирмы и
 другие факторы, отражающие имидж услуг
 высокого.....demo

цены и условия оплаты;

доверительность (на
 компанию, равно как и ее сотрудников,
 можно положиться, так как они
 действительно стремятся удовлетворить
 любые запросы п.....demo

Восприятие потребителями
 ценности бывает очень разным, и даже один
 и тот же потребитель меняет свое мнение в
 зависимости от конкрет.....demo

Лекция 6 Качество сервисных услуг. XE "Время"

Ключевой фактор достижения
 конкурентных преимуществ – это качество
 не только продуктов и услуг, но и бизнес
 процессов и системы управления

организации. Качество имеет решающее значение при удовлетворении требований и ожиданий потребителей, партнеров, акционеров и других з.....demo

Предлагая услуги высокого качества, даже за счет издержек, многие фирмы получают устойчивое конкурентное преимущество за счет увеличения услуг. Приверженность потребителей – это, наверное, самый лучший показатель качества, который отражает способность фирмы удерживатьdemo

Особенности услуг и специфика деятельности сервисных организаций лежат в основе подхода, выделяющего управление качеством услуг в особую область, не связанную с управлением осязаем.....demo

- потребителям труднее определить качество услуг, чем качество т...demo
- качество услуги является результатом сравнения ожиданий потребителя и реального уровня предоставлен.....demo
- оценка качества услуги происходит как на основании результата, так и процесса предоставлен.....demo

Из этих трех положений видно, что ключевым моментом определения качества услуг лежит мнение покупателя, его удовлетворение и восприятие полученной услуги. То есть оценка качества услуг должна базироваться на критериях, используемых потребителем для этих целей. Именно эта предпосылка лежит в основе распространенных в настоящее время концепций опред.....demo

Под качество услуги, сервисного продукта понимается комплекс полезных свойств, нормативно – технологических

характеристик обслуживания, благодаря которым общественные и индивидуальные потребности удовлетворяются на уровне установленных требований, сопоставимых как с национальными традициями, так и с ми.....demo

Полезные свойства услуги выступают как объективные характеристики, которые проявляются при ее потреблении, отвечают запросам и нуждам потребителей, а также государственно – прав.....demo

Также различают:

1. Производственные свойства услуги – т.е. те, которые создаются в процессе производства и приобретают ярко выраженный материально – ресурсный, технико – технологич.....demo
2. Функциональные свойства услуги – это функциональная пригодность, которая проверяется до выхода услуги.....demo
3. Потребительские свойства услуги – это совокупность показателей, которые являются для потребителя наиболее значимыми и которые тести.....demo

Безопасность услуги – это показатели качества результата и процесса оказания услуги, характеризующий степень (риск) опасности недопустимых изменений (утраты) для жизни, здоровья, имущества граждан иdemo

В целом безопасность человека в сфере услуг определяется эффективным функционированием данной сферы, отсутствием в ее рамках разног.....demo

К числу наиболее распространенных свойств разного рода

- угроз, которые можно фиксировать, подсчитывать, сравнивать, относятс.....demo
- количественные характеристики оборудования, инструментов, разного рода материалов и средств, с помощью которых осуществля.....demo
 - особенности протекания технологического цикла выполнения услуги;
 - информационное обеспечение потребителя относительно важнейших особенностей услуги, ее ре.....demo
 - период времени обслуживания потребителя с его участием или срок, в течение которого услуга выполняется без е.....demo
 - длительность и надежность использования результатов сервисной деяте....demo
 - характеристики, связанные с санитарией, гигиеной, порядком помещений, где выполняе.....demo
 - экологические характеристики услуги;
 - характеристики, связанные с безопасностью потребителя и обслуживающего пе....demo
 - численный состав сотрудников, участвующих в процессе обслуживания, а также их профессионально – квалификационные хар.....demo
 - этические качества обслуживания;
 - эстетические качества обслуживания.
- Специального внимания персонала требуют к себе следующие стороны процессов обслуживания, как наиболее важные источ.....demo
- работа оборудования, состояние и качество материалов, веществ, продуктов, сырья, задействованных в процессе об.....demo
 - природно – ландшафтные, климатические и физические условия;

- деятельность криминальной среды;
- неквалифицированные действия персонала;
- личные качества сознания или состояния здоровья клиента;
- форс – мажорные обстоятельства.

Управление качеством услуг

Объекты стандартизации

Объектами стандартизации является продукция, услуги и процессы, имеющие перспективу многократного воспроизведения и (или) ис.....demo

Для выделения номенклатуры показателей качества услуг в России введен в 2003 г. ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества». Данный стандарт устанавливает следующую номенклатуру основных групп показателей качества ХЕ "Показатели качества: по номенклатуре ГОСТ" по характеризует.....demo

- 1) показатели назначения;
- 2) показатели безопасности;
- 3) показатели надежности;
- 4) показатели профессионального уровня персонала.

В свою очередь, перечисленные группы подразделяются на подгруппы. При этом показатели качества услуг должны обеспечивать, во-первых, повышение качества услуги и соответствие требованиям потребителей, во-вторых, соответствие качества услуги передовому зарубежному опыту, в-третьих, учет современных достижений науки и техники; в-четвертых, характеристику свойств услуги на ста.....demo

Показатели назначения данной

группы (вида) услуг характеризуют набор свойств услуги, определяющий качество выполнения функций, для которых она предназначена. Это группа показателей делится на.....demo

- 1) показатели применения;
- 2) показатели совместимости;
- 3) показатели предприятия;
- 4) специфические показатели.

Показатели безопасности характеризуют безопасность результата и процессов предоставления услуг для жизни, здоровья, имущества граждан и окружающей среды. Эта группа показателей делится на.....demo

- 1) показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан;
- 2) показатели безопасности для окружающей среды;
- 3) показатели сохранности имущества и информации.

Показатели надежности характеризуют свойства надежности и стойкости к внешним воздействиям результата услуги, помехозащищенности результата и процесса оказания услуги, надежности предоставления услуги потребителю. Эту группу показателей подразделяют на.....demo

- 1) надежность результата услуги;
- 2) стойкость результата услуги к внешним воздействиям;
- 3) помехозащищенность;
- 4) надежность предоставления услуги.

Показатели профессионального уровня персонала предприятия (исполнителя услуг) включают триdemo

- 1) уровень профессиональной

подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания и умение применять их н.....demo

2) способность к руководству (для руководителей предприятий, менеджеров, метрдотеле.....demo

3) знание и соблюдение профессиональной этики поведения.

Методы контроля и оценки показателей качества услуг классифицируют по следующим п.....demo

1) цели применения;

2) физико-статистические признаки и процедуры;

3) методы формирования результатов.

Для обеспечения качества ряда специфических услуг, например, общественного питания, торговых услуг и других разработаны соответствующ.....demo

Согласно ГОСТ Р 50764-95 услуги общественного питания, обеспечивающие удовлетворение потребностей и гармонизацию интересов потребителей и предприятий (предпринимателей), предоставляющих эти услуги, должны отвечать следу.....demo

– соответствие целевому назначению;

– точность и своевременность предоставления;

– эргономичность и комфортность;

– эстетичность;

– безопасность и экологичность;

– культура обслуживания;

– социальная адресность;

– информативность, т. е. наличие

необходимой информации об услугах и товарах, их номенклатуре, исполнителе,

правилах и условиях оказания.....demo

Функциональная пригодность услуги является идентифицирующим признаком. К нему относятся широта, полнота и устойчивость ассортимента блюд и готовых товаров, их качество, стабильность качества услуги, профессионализм производственного и обслуживающего персонала, точность и своевременность.....demo

Требования к ассортименту производственно-обслуживающих предприятий дифференцированы по типам и классам предприятий общественного питания и одновременно служат их идентифицирующим.....demo

Стабильность качества услуги обеспечивается соблюдением установленных рецептур, разработанных технико-технологических карт, инструкций, других технологических документов, регулирующих факторы, которые влияют на обеспечение и поддержание заданного уровня.....demo

Требования к производственному и обслуживающему персоналу регламентируются ГОСТ Р 50935-2007 "Услуги общественного питания". Требования кdemo

Точность и своевременность оказания услуги - наиболее значимый показатель функционального назначения, характеризующийся соблюдением установленного режима работы предприятия общественного питания, точностью выполнения заказа потребителя в установленные сроки по ассортименту, количественным характеристикам порционных блюд, напитков и других

изделий, точностью расчетов с потребителем, выписки ему счета, оформлены.....demo

Требование назначения услуги включает не только функциональную пригодность, но и социальную адресность (назначение). Социальное назначение услуги ХЕ "Услуги: социальное назначение" характеризуется степенью удовлетворенности потребителей (по устным и письменным отзывам, наличию и количеству пищевых отходов готовых блюд, количеству посетителей, повторно или многократно воспользовавшихся предлагаемыми услугами предприятия общественного питания), скоростью обслуживания, обеспеченностью услугами, ориентированными на разные социальные категории потребителей, соответствием уровня цен на услуги уровню их качества. Большинство из указанных показателей имеет только качественную характеристику и носит рекомендательный характер. Требование социального назначения предназначено для удовлетвор.....demo

Соблюдение эргономических требований ХЕ "Эргономика" к услуге общественного питания определяется органолептическими показателями качества реализуемых потребителю кулинарной и кондитерской продукции, готовых товаров, а также антропометрическими, психолого-физиологическими показателями размеров и внешнего вида зала обслуживания, посуды, приборов, оборудования и т.п. Соблюдение антропометрических, психолого-физиологических и

гигиенических требований обеспечивает потребителю комфортность, удобство при потреблении пищи и проведении досуга. При этом удовлетворяются такие разновидности психических потребностей, как органолептические, эргоно.....demo

Эргономические требования к услуге общественного питания включают также санитарно-гигиенические показатели основных и вспомогательных помещений (температура, влажность, воздухообмен, освещенность, чистота, шум), которые одновременно относятся и к показателям безопасности. При этом частично удовлетворяется потребность посетителей в безопасности. Санитарно-гигиенические показатели являются обязательными и регламентируются СанПиНами, в том числе СанПиНом 2.3.6.959-2000 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них продовольственногоdemo

Эргономические показатели ХЕ "Показатели качества: эргономические" характеризуют в целом систему «машина-человек», учитывают антропометрические, биомеханические, инженерно-психологические свойства человека, проявляющиеся при эксплуатации объекта или в произво.....demo

Для потребителей услуг общественного питания важна комфортность не только внешней среды, но и психического состояния, поэтому эргономические требования должны включать и этические показатели работы

обслуживающего персонала (вежливость, тактичность, доброжелательность, предупредительность, коммуникабельность, бесконфликтность). Эти требования, носящие рекомендательный характер, устанавливаются.....demo

Кроме того, комфортность и удобство обеспечиваются удобством и рациональностью размещения производственных и обслуживающих помещений, строительных конструкций, оборудования, а также сервировки столов. Эти показатели устанавливаются СНиПами и документами предприятия общественного питания (в пределах рекоменд.....demo

Эстетические требования к услуге характеризуются гармоничностью и целостностью композиции, а также художественной выразительностью фасада, вывесок, помещений предприятия общественного питания, одежды персонала, сервировки столов оформления и подачи кулинарной продукции. Эти требования носят рекомендательный характер и служат идентифицирующими признаками услуг предприятий общественного питанияdemo

Безопасность услуги общественного питания характеризуется опосредованно через безопасность кулинарной и кондитерской продукции собственного производства и закупаемых готовых товаров; посуды и оборудования, производственного и обслуживающего персонала; здания и помещений (гигиеническая, пожарная); имущества потребителей (личных вещей, транспортных средств), а также метрологическим обеспечением примен.....demo

Безопасность услуги общественного питания - комплексный показатель, наиболее значимый для потребителя и характеризующий состояние услуги, при котором риск вреда или ущерба для его жизни, здоровья и имущества ограничен допустимым уровнем. По степени значимости для создания потребительских предпочтений этот показатель превосходит другие требования, в том числе и функц.....demo

Экологичность услуги, или охрана окружающей среды оценивается по ее загрязненности упаковкой, пищевыми отходами, выхлопными газами от работающего автотранспорта, а также вредным воздействием на окружающую среду (тепловым, шумовым, электромагнитным и т.п.). Вредные воздействия не должны иметь место как при производственных, так и при обслуживающих операциях. Требования безопасности и экологичности услуги относятся к числу обязательных и р.....demo

Лекция 7 Виды и формы сервисной деятельности.

К сфере услуг, или сервисной деятельности, сейчас принято относить ряд крупных секторов экономики: торговлю, финансы, транспорт, здравоохранение, индустрию развлечений и спорта, а также сферы науки, образования и управления. Более подробная классификация, принятая у российских ученых, включает в сер.....demo

- ◆ бытовые услуги;
- ◆ услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;

- ◆ жилищно-коммунальные услуги;
- ◆ услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные у...demo
- ◆ услуги физической культуры и спорта, медицинские, санаторно-оздоровительны....demo
- ◆ правовые услуги.

Такова классификация видов сервиса по сферам, его осуществления. Однако лучше понять содержание сервисной деятельности позволяет другая классификация, в основу которой положены четыре главные формы человеческой деятельности:

материально-преобразовательная, познавательная, ценностно-ориентационная и коммуникативная {общение). Сервисные услуги могут быть оказаны в любой из этих сфер, причем в каждой из них ониобладаю.....demo

1.

Материально-преобразовательная деятельность — это изменение человеком природы, создание окружающего нас мира вещей, а также преобразование общества и человеческого организма. Сервис в данной сфере включает в себя разнообразные услуги, в том числе индивидуальные, по удовлетворению материальных потребностей людей. Например, изготовление по специальным заказам всевозможных предметов и приспособлений, транспортировка товаров, ремонт и техническое обслуживание. В сфере торговли сервис делится на предпродажный и послепродажный, включающий, в свою очередь, гарантийное обслуживание в течение установленного срока и послегарантийное обслуживание,

которое может продолжаться в течение всего периода эксплуатации изделия. Удовлетворяя потребности пользователя товара, такой сервис становится дополнением процесса производства и в условиях конкуренции помогает повысить спрос на товар, освоить новые рынки сбыта. Кроме того, сервис в материально-преобразовательной деятельности проявляется в создании организаций и общественных структур, способных выполнять сервисные функции. Наконец, к материальной сфере деятельности относится удовлетворение не-которых потребностей самого человека. Это медицинские услуги, бытовые услуги, услуги общественного питания, услуги в области спорта и физической ку.....demo

2. Познавательная деятельность направлена на удовлетворение не материальных, а духовных потребностей человека и требует предоставления знаний или информации. К этому типу относятся образовательные услуги, хотя они не всегда сводятся только к передаче информации, а включают в себя процесс общения, воспитания, выработки навыков какой-либо деятельности. Получение, обработка, структурирование и предоставление информации превратились в современном обществе в широкую сферу деятельности, которую можно назвать информационным сервисом. Политикам необходима информация об общественном мнении, одобрении или неодобрении населением действий политической партии или правительства страны. Бизнесменам необходима разнообразная

информация.....demo

научных открытиях, состоянии финансовых рынков, деятельности конкурентов, потребительском спросе, планах правительства, стихийных бедствиях и т. д. Ученым и производителям требуется информация в области их профессиональной деятельности. Рядовому потребителю нужна информация о ценах, товарах и услугах. Армии, спецслужбы и правоохранительные органы добывают и анализируют разведывательную информацию, информацию о деятельности преступных сообществ, а также любую информацию, необходимую для обеспечения национально.....demo

Многочисленные службы и организации, действующие во всем мире, обеспечивают своих потребителей информационными услугами. В последние годы одним из главных технических средств предоставления информационных услуг стал Интернет. Информационный сервис, обеспечивающий познавательную деятельность общества, имеет несколько уровней сложности, различающихся глубиной анализа и переработки информации. Можно выделить два главных уровня сервиса в познавательной деятельности: ○ эмпирический — предоставление информации об отд.....demo

○ теоретический — анализ информации, выявляющий закономерности функционирования и развития данной сфер.....demo

На эмпирическом уровне сервиса в познавательной деятельности предоставляются сравнительно простые

справки о местонахождении и режиме работы учреждений, наличии товаров и ценах на них, событиях политической или культурной жизни, а также справки юридического характера. Услуги этого рода могут оказывать справочные службы, а иногда даже лица, не имеющие спе.....demo

На теоретическом уровне информационного сервиса проводится анализ ситуации в экономике, изучение общественного мнения, состояния окружающей среды, перспектив развития спроса на товары и услуги, разработку образовательных программ. Такого рода услуги оказывают эксперты, аналитические центры, научно-исследовательские институты, учебные заведения и другие учреждения, располагающие информацией, способные обрабатывать ее на профессиональном уровне и предоставлять пользовател.....demo

3. Ценностно-ориентационную форму деятельности часто смешивают с познавательной. Однако между ними есть принципиальное различие. Задача познания — объективно, без искажений отразить реально существующие природные и социальные явления. Задача ценностно-ориентационной деятельности — установить, какое значение имеют эти явления для человека, выработать определенное отношение к ним, дать им оценку. Эта оценка, конечно, зависит от человека и от того типа общества, в котором он живет. Систему ценностей вырабатывают мораль, искусство, политическая деятельность. Наука, наоборот, обычно стремится освободиться от субъективных

оценок, и раскрыть объективные, независимые от воли и интересов человека закономерности, окружающего мира. Сервис в области ценностно-ориентационной деятельности осуществляется через рекламу, экспертизу, психодиагностику, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительскую деятельность,demo

Лекция 8 Этические аспекты сервисной деятельности. Эстетическая и этическая культура работников предприятий.....demo

Этические и эстетические аспекты сервисной деятельности

Этические принципы предписывают работнику сервисного предприятия освоить такие отношения с клиентами, которые считаются в нашем обществе желательными, одобряемыми, стимулируются современной пр.....demo

- Честность и порядочность по отношению к окружающим.
- Совестьливость и открытость в отношениях с потребителями.
- Уважение к их достоинству.
- Осознание своего профессионального долга во взаимодействии с потреб....demo

Профессионально – служебная этика – это совокупность требования и норм нравственности по отношению к работникам сервисных фирм, которые в обязательном порядке должны быть реализованы в процессе выполнения ими своих служеб.....demo

Нормы служебной этики:

- внимательность, вежливость;

- выдержка, терпение, умение владеть собой;
- хорошие манеры и культура речи;
- способность избегать конфликтных ситуаций;
- обходительность и любезность;
- радушие, доброжелательность;
- тактичность, сдержанность, забота о потребителе;
- самокритичность по отношению к себе;
- готовность быстро реагировать, удерживая в зоне внимания сразу несколько потребителей и разные.....demo
- умение держаться спокойно.

Не допустимо:

- грубость, бестактность, невнимательность;
- нечестность, лицемерие;
- воровство, жадность, эгоизм;
- болтливость, разглашение приватной информации о клиентах;
- неуступчивость, желание взять верх над клиентом, подчинить его интерес....demo

Служебный этикет – это совокупность фиксированных норм, безальтернативных правил поведения, обусловленных служебным положением сотрудника фирмы, которым работник обязан следовать привычно, почт.....demo

Эстетическая культура работника сервиса связана с его внешним видом. Его внешний вид в целом должен соответствовать служебным целям и согласоваться.....demo

Во многих странах делаются попытки зафиксировать и обосновать этические нормы в определенных сводах и кодексах, используя их в качестве средств

позитивного регулирования
предпринимательс.....demo

Культура сервиса – это система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются как с национальными традициями страны, так и с современными требованиями мировых сервисных стандартов и отражают качественное индивидуальное или ма.....demo

В сервисной деятельности немалое значение приобретают психологические особенности процесса обслуживания потребителей. В этом направлении руководители и работники фирмы должны обращать внимание на следующие сто.....demo

Понятие контактной зоны

Контактная зона – это собирательное понятие, в состав которого входит комплекс факторов, физического (место предоставления услуг), психологического (коммуникативный процесс участников) и профессионального (опыт и знания представителя сферыdemo

Состояние контактной зоны решительным образом влияет на то, обратится ли вторично клиент в данную сервисную фирму. Она делает привлекательной для посетителей службу сервиса. В составе контактной зоны рассматривают пространство контакта, процесс и с.....demo

Работники сервисной организации используют коммуникативное взаимодействие с потребителями в конта.....demo

Пространство контакта

1. Помещение ХЕ "Контактная зона: пространство контакта" , где осуществляется непосредственное обслуживание посетителей (например, салонная часть подразделений службы, съемочные залы фотографий, рабочие залы парикмахерских и пр.), должно быть функциональным и удобным, соответствовать функциональной направленности деятельности конкретного коллектива предприятия сервиса, запоминаться («бросаться.....demo
2. Общая атмосфера помещений должна создавать уют, чтобы посетитель мог почувствовать расслабление, отдых, чему способствуют живые цветы, аквариум.....demo
3. Общее состояние всех помещений должно соответствовать санитарно-гигиеническим нормам, быть чистым и.....demo
4. Прилегающая к предприятию сервиса территория должна быть благоустроена, озеленена и иметь удобный подход и подъезд к предприятию; желательно иметь стоянку для автотранспорта. Вокруг предприятия сервиса, прежде всего, его фасадной части, должно быть хорошее освещение: исправное, с чистыми лампами, желательно со светящимися элементами витр.....demo
5. Если предприятие сервиса находится на заводской или ведомственной территории, оно должно соответствовать архитектурному ансамблю окружающ.....demo
6. Предприятие сервиса должно

иметь привлекательное рекламно-художественное оформление (вывеску) с обозначением своей функциональной пр.....demo

7. Интерьер помещения должен отвечать современным эстетическим нормам, оформлен в соответствие с художественным вкусом. Элементы интерьера воспитывают художественно-эстетические вкусы у посетителей и сотрудников, влияют на общий рост культуры, что проявляется в рациональном сочетании привлекательного внешнего вида с функци.....demo

Отметим еще один, в настоящее время слабоизученный, аспект воздействия пространства контакта на органы чувств. Через органы чувств человек воспринимает огромное количество информации. Большая ее часть проникает в подсознание и влияет на настроение, работоспособность и вызывает различные эмоции ХЕ "Эмоции" и оказывает самое непосредственное и незамедлительное влияние на проц.....demo

Процесс контакта между клиентом и исполнителем

Ключевым отличием процесса обслуживания ХЕ "Обслуживания: процесс" от производственного процесса является участие клиента в операционных процессах. Объектом воздействия и участником создания сервисного продукта является человек – клиент, который выступает не только потребителем услуги, но и создателем проблем для с.....demo

В условиях свободы выбора услуги и отсутствия подчинения клиента сервисной фирме последняя вынуждена изучать

клиента и разрабатывать специальные приемы воздействия на потребителя услуги. Эти приемы зависят от степени контакта клиентов и исполнителя услуги. В соответствии со степенью клиента в операционных процессах услуги варьируются от высококонтактных до низкоконтактных. Раньше большинство контактов ХЕ "Контактная зона: процесс контакта" происходило в режиме реального времени, в настоящее время контакты опосредуются новыми техническими средствами, хотя, видоизменяясь, роль непосредственных контактов сохраняется. Вместе с тем, какой бы сложной и длинной ни была цепочка продажи, в ней обязательно присутс.....demo

Исполнитель услуг выполняет тройную роль, являясь специалистом по сервисным операциям, продавцом и частью самого сервисно.....demo

Из-за неосязаемости услуги ему приходится выступать своеобразным экспертом, на чьи знания полагается клиент. При этом клиенты оценивают внешний вид служащих, умение обращаться, а также специальные (технические) навыки. Для персонала контактирующего с клиентами, важны межличностное общение ХЕ "Общение межличностное" , умение одеваться, умение, работая с клиентом, создаватьdemo

Вторая особенность высококонтактного обслуживания определяется его сходством с театром. Все, что предлагается клиенту, - своеобразная игра вокруг какого-то процесса. Служащие должны не только аккуратно выглядеть, но и знать свои реплики при разговоре по

телефону, принятии заказа, приветствии и т.д. В.....demo

Третья особенность высококонтактного обслуживания связана с эмоциональностью....demo

Многие покупки совершаются под воздействием эмоций, а не логики, поэтому более эффективен продавец, который не просто отвечает на запрос клиента, а использует также «эмоциональный фактор». Удачные взаимоотношения между потребителями и продуцентами услуг строятся на взаимной удовлетворенности от полученных результатов, и должны отвечать.....demo

1. Первый сотрудник, вступающий в контакт с посетителем, должен быть профессионалом в своей области (пройти специальное обучение) – не только чётко и быстро обслуживать клиента, но и дать совет (по причёске, модели одежды, по особенн.....demo

2. Для эффективного профессионального контакта необходимо строгое соблюдение установленного режима работы, сотрудники должны присутствовать на ра.....demo

3. Лицо, вступающее в контакт с клиентом, должно иметь соответствующий имиджу фирмы внешний облик. Прежде всего, это фирменная одежда, соответствующая профессиональному назначению, удобная, чистая, скромная, выглаженная. Желателен фирменный значок или вышивка. К имиджу в контактной зоне относятся также хорошие манеры, опрятность в работе.....demo

4. Сотрудники должны демонстрировать такое качество, как

способность вызвать к себе доверие клиента, «приноровиться».....demo

5. В общении должен выражаться достаточный уровень культуры общения с посетителями, умение выбрать адекватную форму обращения («Вы», «товарищ», «гражданин», «господин», «отец», «м.....demo

6. Чтобы контакт проходил без эмоционального напряжения, с взаимным пониманием, хорошим настроением, надо уметь пользоваться знаниями в области коммуникативн.....demo

Содержание контакта

1. Содержательная часть прямого взаимодействия заказчика с представителем службы сервиса должна вызвать чувство удовлетворения у клиента. По законам психологии, клиент запомнит доброе отношение к себе и в следующий раз скорее обратится в первую фи.....demo

2. Следует максимально использовать не прямое воздействие на психику клиента через необходимые сведения о предоставляемых услугах и формах обслуживания, которые нужно представить красиво и эффектно. Это, прежде всего, прейскурант, перечень оказываемых услуг, нормативно-техническая документация (наглядная и легко доступная), копии свидетельства о р.....demo

3. Образцы изготавливаемых изделий, различные виды отделок, используемые материалы должны находиться в закрытом, хорошо обозримом месте (в шкафах, на стендах.....demo

Контакт с посетителем – ядро сервисной деятельности. Здесь нужна

профессиональная подготовка, которая должн.....demo

обеспечение продавцов услуг знаниями о товаре, услугах, (чтобы выглядели компетентными в глазах.....demo

формирование образа предприятия, атмосферы помещения, имиджа продавца, чтобы создать доверие у клиент.....demo

обеспечение продавцов услуг знаниями о категориях клиентов, об их предпочтениях, задаваемых ими вопросах, о часто складывающихся ситуациях, способах у.....demo

обучение продавцов быстро определять конфликтные ситуации, выбирать способы контроля и управления ими, ра.....demo

Покупая услуги, клиенты приобретают нечто большее, чем стандартные услуги: они покупают и связанный с ними жизненный опыт, и ощущения. Кроме обладания услугой клиент приобретает контакты, общение с другими людьми. Сфера услуг предполагает установление подлинных человеческих взаимоотношений, которые становится все важнее и во всех других.....demo

Несмотря на желание делать все правильно с самого начала, с первого раза, нельзя игнорировать то, что сбои и неудачи в сервисном процессе все-таки происходят, иногда по причинам, не контролируемым организацией. К специфическим характеристикам услуг, приводящим к несоответствующему уровню обслуживания потребителя,.....demo

услуги часто предоставляются в режиме реального времени;

- потребители нередко вовлекаются в процесс обслуживания;
- исполнители иногда становятся частью сервисного продукта;
- оценить качество сервисного продукта зачастую очень сложно.

И от того, насколько хорошо компания справляется с жалобами потребителей и решает все возникающие проблемы, в огромной степени зависит, сможет ли она создать постоянную клиентуру или, наоборот, ее бывшие клиенты один за другим уйдут.....demo

Какой выбор действий есть у клиентов, сталкивающихся с недостатками обслуживания? Можно указать четыре основны.....demo

- полное бездействие (оказывается, большинство людей не жалуется, особенно, если убеждены в бесполезности этого дела или не знают, куда обращаться с жалобой и как это с.....demo

- жалоба в какой-либо форме, поданная в сервисную фирму;

- действия, предпринятые через третью сторону (комитет по защите прав потребителей, граждан.....demo

- отказ от услуг данной фирмы и переход в другую компанию, сопровождаемый распространением негативных отзывов об организации, вызвавшей не.....demo

Менеджеры сервисных фирм должны понимать, что последствия отказа клиента от обслуживания намного серьезнее, чем просто финансовые потери компании, связанные с тем, что она в будущем не получит дохода от обслуживания этого клиента. Типичный

недовольный клиент имеет обыкновение жаловаться на свои проблемы знакомым, род.....demo

Потребители, подающие жалобы, выражая свое недовольство, преследуют две глав.....demo

возместить экономический ущерб, требуя компенсации своих расходов или повторного бесплатного обслуживания с устранением допущенных недостатков (например, повторная починка автомобиля), если их требования остаются неудовлетворенными, они могут инициировать.....demo

стремятся восстановить уязвленное чувство собственного достоинства, когда обслуживающий персонал ведет себя грубо, агрессивно, унижая и запугивая потребителя, либо служащие явно пренебрегают своими обязанностями поdemo

В сегодняшнем мире нельзя позволить себе игнорировать любые конфликтные ситуации. В связи с этим рассмотрим следующие принципы разрешения конфликтов.....demo

1. Действуйте оперативно. Если жалоба поступила в процессе предоставления услуги, время считается основным фактором полной реабилитации. Когда жалоба подается по факту оказания услуги, многие компании используют систему решения возникшей проблемы в не более чем 24-часовой период. Даже если полное и окончательное решение требует более длительного времени, быстрое признание компанией своей ошибки и обязательств иг.....demo

2. Признавайте ошибки, но не

занимайте оборонительную позицию. Противоположные действия предполагают, что организация пытается что-то скрыть или маскирует свое нежелание изучить сит.....demo

3. Покажите, что вы способны понять проблему с точки зрения каждого потребителя. Взгляд на ситуацию глазами потребителей - единственный путь к пониманию того, что они считают неприемлемым и на что реагируют с наибольшим возмущением. Обслуживающий персонал компании должен избегать скоропалительных выводов, основанных сугубо на своем субъектив.....demo

4. Не спорьте с клиентами. Целью процесса восстановления сервисного процесса должен быть сбор достаточного количества фактов, которые позволят прийти к обоюдному приемлемому решению. Не пытайтесь непременно выйти победителем и доказать клиенту, что он не прав. Споры мешают сторонам выслушать друг друга и очень редко приводят к охлаждению разгн.....demo

5. Признавайте право клиента на его эмоции и переживания. Дайте ему прямо или косвенно понять, что вы ему сочувствуете, например, скажите: «Я понимаю, что вас так огорчило». Такое поведение помогает сделать первый шаг к восстановлениюdemo

6. Предоставьте клиенту преимущество испытывать сомнения. Не все клиенты всегда говорят правду, и не все их жалобы оправданы. Однако к любому потребителю следует относиться так, как будто его жалоба полностью обоснована до

тех пор, пока не вы не будете иметь четкого доказательства обратного. Если на карту поставлена большая сумма денег (страховые требования или вероятное судебное разбирательство), по всей вероятности, понадобится тщательное расследование дела. Если же сумма, по поводу которой возник спор, невелика, зачастую не следует спорить о возмещении денежных убытков или иной компенсации. Однако в этом случае стоит внимательно проверить архивы и убедиться, нет ли фактов подачи сомнительных жалоб со сторон.....demo

7. Опишите шаги, необходимые для решения данной проблемы. Когда немедленное решение проблемы невозможно, подробное объяснение клиенту, какие меры планируется принять, явно свидетельствует, что компания начала действовать. Это также помогает установить четкие временные границы решения проблемы и избежать чрезмерных ожидан.....demo

8. Держите клиентов в курсе дела. Помните, что людям не нравится оставаться в неведении. Неопределенность порождает беспокойство и стрессы. Люди обычно скорее готовы спокойно воспринимать неприятности, если они в курсе происходящего и получают регулярную информа.....demo

9. Определите оптимальный способ компенсации. Если клиент не получил услуги, за которую заплатил, претерпел серьезные неудобства и/или потерял время и деньги из-за некачественного обслуживания, уместными будут как денежная компенсация, так и

предложение повторного (эквивалентного) обслуживания. Такая стратегия возмещения также позволяет снизить риск судебного процесса, возбужденного возмущенным клиентом. В гарантиях при предоставлении услуг способ компенсации часто оговаривается заранее, фирма обязана убедиться, что все ее обязательства выполнены.....demo

10. Всячески старайтесь восстановить доброе имя компании в сознании клиентов. Если клиент остался недоволен, одна из важнейших задач, стоящих перед сервисной фирмой, - восстановление его доверия и сохранение взаимоотношений с ним в будущем. Возможно, чтобы успокоить разгневанного клиента и убедить его, что компания приняла все меры для того, чтобы возмутивший его инцидент не повторился, потребуются немалые усилия. Поистине последовательные и настойчивые действия в этом направлении нередко становятся надежной основой для формирования большой постоянной клиентуры позитивных отзы.....demo

Бизнес – это люди. Услуга успешно продается, когда значительное количество людей считает, что их жизнь улучшится, если они эту услугу приобретут. Специалист по сервису должен улучшить настроение клиентов уяснив, что хотят клиенты и удовлетвор.....demo

Лекция 9 Профессиональный этикет для официантов.

Профессиональная этика положена в основу профессионального этикета, принятых правил обслуживания на предприятиях питания. Цель этикета

в процессе обслуживания - доставить удовольствие, радость гостям, сделать обслуживание красивым. Клиентов при входе в зал ресторана встречает метрдотель, приветствует и провожает к столу. У стола приветствует официант, помогает сесть, предлагает меню, карту вин подавая с левой стороны в открытом виде. Если клиент пришел в ресторан с дамой, то подать меню, нужно именно ей. Если за столом только мужчины, то предпочтение отдается старшему по возрасту, а у военных – старшему по званию. Предлагая меню, официант должен обратить внимание на фирменные блюда, подчеркнуть их достоинства. Если посетители ни о чем не спрашивают, то нужно на некоторое время отойти от стола, чтобы гости ознакомились с меню, картой вин. Когда они затрудняются в выборе блюд и напитков, надо помочь им, тактично узнав их вкусы, учитывая время дня, года и индивидуальные особенности гостей. Принимая заказ, желательно охарактеризовать блюдо и уточнить время их изготовления. При приеме заказа официант должен стоять прямо, не облачиваться на стул или спинку стула, заказ записывать разборчиво, аккуратно. Если гости, сев за столик, ведут продолжительную беседу, то не дожидаясь ее конца, официант может обрати.....demo

Если за стол сядут одновременно несколько человек,

которые будут заказывать блюда в индивидуальном порядке, то к каждому из них официант должен подойти отдельно и открыть особый счет. Подачу напитков, закусок и горячих блюд следует производить по возможности одновременно всем сидящим за столом. С посетителями невежливо разговаривать с дальнего расстояния, говорить надо спокойно, негромко, смотреть на того, с кем разговариваешь, не скрещивать руки на груди иdemo

Приняв заказ, официант намечает последовательность его выполнения, чтобы не допустить лишнего хождения. Выполняя заказ, сначала подают безалкогольные напитки и с разрешения гостей наливают их в фужеры, начиная с дам или почетного гостя, юбиляра. Предлагая что-либо гостю, оказывая ему услугу, говорят «пожалуйста». Строго соблюдается принятая очередность подачи закусок, горячих блюд и напитков. Перед подачей очередного блюда официант подходит к заказчику и просит.....demo

Перед подачей блюд официант должен, подойдя к гостю с правой стороны, правой рукой налить воды в фужер, наполнив его на 1/3, и вина в рюмку, наполнив ее на 2/3. В недопитые рюмки доливать не принято. Наполнив рюмки гостей и предложив закуски, блюда, официант отходит от стола.

Нельзя быть назойливым, но и нельзя допускать, чтобы гости обслуживали друг друга сами. Официант должен немедленно прийти на помощь: положить закуску с общего блюда, если гость уронит прибор или салфетку, официант должен сначала подать чистый или заменить салфетку, а потом поднять упавший предмет, а если гость взял сигарету, - вовремя поднести зажигалку. Официант должен заменять использованную посуду и приборы чистыми, менять пепельницы. Все это делать нужно тактично, не прерывая беседы. За малейшую услугу, оказанную гостем, надо благодарить его. Обычно обед или ужин заканчивается горячими или холодными напитками, перед подачей их надо спросить заказчика, не рано ли их подавать, не будут ли гости что-либо заказывать. По просьбе гостей официант подает счет мужчине или заказчику и называет сумму. После оплаты счета официант должен проводить гостей. Так же внимательно, как и встретил, помочь даме и детям выйти из-за стола, отодвинуть их стулья, прости.....demo

Существуют некоторые особенности при обслуживании банкетов, дипломатическихdemo

Официанты не должны:

1. Уходить из зала на длительное время без предупреждения метрдотеля или б.....demo

2. Подсаживаться к столику заказчика, принимать от него уг...demo
 3. Сидеть в зале.
 4. Принимать пищу.
 5. Собираться группами.
 6. Приваливаться к стенке или облокачиваться на кресла (при приемеdemo
 7. Громко разговаривать.
 8. Обслуживать посетителей, пришедших в нетрезвом виде.
 9. Обслуживать посетителей с детьми после 18 часов.
 10. Принимать заказы на обслуживание без метрдотеля (предварите...demo
- Точное соблюдение профессиональной этики и этикета способствует высокой культуре обслуживания потребителей, утверждает эстетическое начало в отношениях между людьми, содействует повышению.....demo

Лекция 10 Современный сервис в предприятия питания. Проблемы и перспективы р....demo

Инновации в сфере услуг

В качестве инновации выступает результат инновационной деятельности, т.е. услуга, сервисный продукт, технология или ее отдельные элементы, новая организация труда, которые способны более эффективно удовлетворять обществе.....demo

Управление нововведениями ставит целью увеличить степень инновационной насыщенности процессов обслуживания, а также организации работы персонала с тем, чтобы

повысить коммерческий успех, эффективность деятельности пре.....demo

Разработка и создание услуг - это очень важный шаг в создании ценности и удовлетворенности потребителя. Потребители покупают не товары или услуги - они покупают решение своих проблем, удовлетворяют свои потребности или получа.....demo

Чтобы обеспечить решить проблем покупателя, обслуживание должно быть хорошо продуманным и спланированным процессом. Другими словами, оно должно быть разработано, а не оставлено н.....demo

Очень часто в рекламных заявлениях провозглашается, что продукция рекламируемой фирмы «новая», «совершенно новая» или «новая и улучшенная». Поэтому уместно пролить свет на то, какие возможности существуют у организации при планирования разр.....demo

1. Значительные нововведения. Это «услуги новые во всем мире», рынки которых еще точно не определены и не имеют размеров. Они включают высокую степень неопределенности и риска. Ярким примером этого вида нововведений являются: ночная доставка небольших посылок, введенная компанией Federal Express, космический туризм, предоставление возможности пользоваться услугами Интернет во время.....demo

2. Запуск новых видов деятельности. Используя существующие, уже признанные потребителями услуги, предлагают их применение в новых условиях. Например, организации здравоохранения, предлагающие услуги врачей общей практики, лабораторий и кабинетов рентгеновского анализа, могут предлагать еще и услуги аптек под одной крышей, чтобы пациенты могли получать все нужные услуги в одном месте. Услуги по установке автомобильной охранной сигнализации могут быть предложены в центрах.....demo

3. Освоение новой продукции для уже существующего рынка услуг. Эта категория предлагает для уже существующих потребителей новые услуги, которые раньше сервисной фирмой не предлагались. Примерами могут служить банки, которые вводят свою карточку (Visa или MasterCard) или предлагают инвестиционные фонды, услуги страхования для вкладчиков банков, а также музеи, которые открывают подарочные и сувенирные магазины, рест.....demo

4. Расширение номенклатуры продукта. Добавления к существующей линии обслуживания услуг, которые увеличивают текущее предложение, называется расширением номенклатуры продукта. Это может быть связано с увеличением технических возможностей или требований к обслуживанию. Примерами могут служить услуги, предлагаемые телефонной компанией, такие как идентификация абонента, повторный набор номера (в том случае, когда номер требуемого абонента занят). В эту категорию входят также новые маршруты авиалиний и новые ку.....demo

5. Улучшение продукта. Улучшение продукта состоит из изменения определенных характеристик услуги для того, чтобы обеспечить потребителям лучшее качество или увеличенную ценность услуги. Это может быть сделано в форме более быстрого обслуживания или приукрашивания, т.е. добавления различных свойств, улучшающих внешний вид услуги. Например, многие банкоматы распечатывают остаток на счете после каждого вложения или снятия денег. Другой пример - бесплатная мойка машины, которую некоторые агенты обеспечивают во время продажи автомобилей при выполнении обычных услуг, наприме.....demo

6. Изменение стиля продукта. Это более скромное средство, чем высоко наглядное улучшение продукта. Эта категория включает

обновление и восстановление здания или помещения, где оказывается услуга, а также новую униформу для сотрудников, новый логотип предприятия. Важное место в этом случае относится эстетическим свойствам услуг, что определяется сти.....demo

При обсуждении разработки и создании услуги будем предполагать, что новая услуга попадает в одну из первых трех.....demo

Главная причина для разработки и создания новой услуги - это стремление удовлетворить новые и меняющиеся потребности потребителей. Существуют также и другие причины, наиболее важные из.....demo

Финансовые цели. Руководство многих сервисных фирм находится под постоянным давлением финансовых целей, касающихся прибыли, рынка и дохода. Эти цели могут быть достигнуты посредством улучшения качества и потребительской удовлетворенности для существующих услуг. Другой способ - это введение новых услуг. Как было показано, для услуг существует несколько степеней «новизны». Однако только первые три из приведенных категорий наиболее вероятно приведут к увеличению рыночной доли и дохода и помогут организации дости.....demo

Действия конкурентов. Одна из самых сильных мотиваций для создания новой услуги возникает, когда новые услуги, находящие признание у потребителей, вводят конкуренты. Простаивание и бездействие обычно ведет к уменьшению рыночно.....demo

Глобализация. Рост глобальной торговли и прямых иностранных инвестиций привели к появлению новых рынков и открыли новые возможности для сервисных фирм. Это создает необходимость разработки новых услуг или модификации уже существующих для того, чтобы удовлетворить потребности различ.....demo

Технический и технологический прогресс. Наряду с новыми продуктами

создаются новые потребности, которые, в свою очередь, требует создания.....demo

Жизненный цикл услуги

Рассмотрение инновационных процессов как фактора изменения сервисной деятельности позволяет перейти к анализу эффективности этой деятельности в связи с учетом и использованием знаний о жизненном цикле услуги, серв.....demo

Жизненный цикл услуги означает временной период, который включает в себя этап первоначального обоснования идеи о новшестве, затем ее разработку, внедрение и производство самого сервисного продукта вплоть до момента, когда услуга перестает по.....demo

Жизненные циклы товаров и услуги имеют общие черты:

1. Срок жизни товаров и услуг ограничен.

2. Жизненный цикл состоит из нескольких этапов: внедрение, рост, зрелость....demo

3. На разных этапах жизненного цикла прибыль, которую приносит товар или услуга,demo

4. Каждый этап требует особого подхода в области финансов, производства, сбыта и управления п.....demo

Жизненный цикл продукта/услуги состоит из пяти фаз:

Разработка продукта – это период нахождения и формулировки идеи нового продукта. Во время разработки нового продукта его продажи находятся на нуле, а инвестиции к.....demo

Внедрение – медленное увеличение объема продаж, когда товар или услуга впервые поступает на рынок и только завоевывает покупателей. На этом этапе необходимо произвести затраты на техническую подготовку работников сервиса, чтобы первые же потребители услуг высоко оценили их

возможности. В связи с большими затратами на разработку и рекламу прибыль в этот период минимальнаdemo

Рост – период признания продукта потребителями и значительного увеличенияdemo

Зрелость – период замедления темпов роста объемов продаж, поскольку товар или услуга нашли признание у большой группы покупателей. Прибыль стабилизируется или начинает снижаться за счет затрат на мероприятия, проводимые с целью отражения.....demo

Спад – период снижения объема продаж и прибыли.

Рассмотрим особенности управления на каждый из этапов жизненного цикла сопутствующую.....demo

Этап быстрого роста. Каждая фирма, выводящая свой товар на рынок, заинтересована, чтобы этап роста жизненного цикла товара продолжался как можно дольше. С помощью разумной сервисной политики можно добиться преимуществ пе.....demo

Поддержание цен на низком уровне для завоевания рынка.

Предоставление более длительных сроков гарантии, чем у других фирм-произво.....demo

При этом фирма предоставляет бесплатное гарантийное обслуживание на этапе, когда оборудование, как правило, редко выходит из строя и расходы на сервис уже заложены в стоимости оборудования. Этот метод достаточно успешно использован фирмой Chrysler. Она получила значительное преимущество перед конкурентами, предоставив семилетнюю гарантию на пробег.....demo

На этом этапе необходимо произвести затраты на техническую подготовку работников сервиса, чтобы первые же потребители услуг высоко оценили их возможности. Таким образом можно использовать один из самых

эффективных и дешевых способ.....demo

На данном этапе служба сервиса должна работать в тесном контакте с производителем, чтобы в случае возникновения технических неполадок изделия, вызванных заводским браком, внести в товар возм.....demo

Переходный период. В этот период, когда жизненный цикл товара находится на этапе упадка, доходы от предоставления услуг еще растут. Если первый этап проходил под лозунгом «Рост продаж любыми способами», то лозунг второго этапа «Контроль и еще раз контроль за объемом и качеством предоставления услуг!». В этот период, как правило, увеличиваются цены на услуги. С одной стороны, не следует намного поднимать цены на услуги, так как это может негативно отразиться на уровне продажи товара. С другой стороны, поскольку уровень продаж падает, фирма не может работать себе в убыток и должна поднять цены на услуги. В это время необходимо четко контролировать запасы запчастей. Если запасы растут, в то время как кривая жизненного цикла услуги прошла фазу быстрого роста, то это грозит избыточными запасами, а, следо.....demo

Этап зрелости. На этом этапе вероятно наибольшее количество выходов из строя оборудования. Начальная стадия этапа зрелости – хорошее время для предоставления скидок на обслуживание подержанного оборудования и машин. Можно получить прибыль за счет предоставленияdemo

Как правило, на этом этапе предприятие начинает оказывать услуги по модернизации оборудования, особенно, если товар пользуется популярностью и потребитель не хочет его менять, и если высок уровень выходов обор.....demo

Этап упадка. В то время, как в глазах производителя «товар уже умер», потребитель смотрит на товар с другой точки зрения. Нельзя

ставить клиента в положение «обс.....demo

Производство услуг в сфере послепродажного обслуживания обеспечивается в течение всей жизни изделия, причем, многочисленными субъектами. При выработке политики сервиса необходимо внимательным образом учитывать понятие продолжительности жизни и, в частности не забывать найти посредников за пределами фирмы, которые взяли бы на себя задачу технического обслуживания уст.....demo

В социально-культурной сфере некоторые услуги могут вводиться очень быстро и также быстро исчезать. Например, ночные клубы, как правило, имеют короткий жизненный цикл с более.....demo

В гостиничном сервисе часто бывает и так, что некоторые отели терпят спад. Капитальный ремонт или полная реконструкция позволяют им вновь обрести утерянную привлекательность, при этом начинается но.....demo

Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия

Первое сходство между товарами и услугами заключается в том, что они разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворен.....demo

Второе сходство - это то, что разработка как товара, так и услуг - это продукт человеческой деятельности. Сначала человеческий ум генерирует какую-то новую идею, а затем просчитывает, как ее мо.....demo

Третье сходство состоит в том, что потребители редко требуют создания определенного товара или услуги. Потребители могут выразить некоторые потребности, но обычно не могут отчетливо назвать их с позиций товаров и услуг, но охотно реагируют на то,demo

Теперь отметим некоторые важные

различия.

1. Востребованность сырья и ресурсов. Изготовление товара требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия. В сфере услуг редко используется сырье, применяются инструменты и оборудование, но они не всегда обязательны для оказания услуги, особенно интеллектуальных. Для обслуживания воздушных перевозок необходимы самолеты, но кушетка не является обязательной для полу.....demo

2. Соответствие стандартам. Соответствие техническим условиям и стандартам (вид, качество и количество материалов для использования, размеры различных деталей и допуски) в производстве товаров очень важно, так как отклонения, превышающие допуски, приведут к изготовлению бракованного, а иногда даже и опасного товара. Когда разработка закончена и началось производство продукта, все товары должны быть идентичны опытном.....demo

Результат разработки услуг - это концепция и описание процесса реализации этой концепции. Разработка услуг может создавать стандарты, но обычно их очень мало, а отклонения от этих стандартов не обязательно делают услугу «бракованной» или приводят к нежелательным последствиям. Услугу можно протестировать при контрольном опыте, но каждое последующее ее выполнение будет разным, так как в процесс вовлекаются различные потребители и поставщики услуг. Когда разработка закончена и услуга предлагается потребителю, не бывает двух абсолютно одинаковых выполнения услуги, как и опыт каж.....demo

3. Трудоемкость внесения изменений. Изменение товара становится все более дорогим. Обычно это выражается правилом процентного соотношения 85/15,

которое означает, что приблизительно 85% себестоимости товара определяется решениями, принятыми в течение первых 15% периода его разработки. Когда разработка товара закончена и зафиксирована, ее нелегко изменить, так как производству придется провести еще раз точно такую же разработку для всех составляющих. Разработка услуги, напротив, - это не статический и не жесткий документальный источник, возможна модификация и адаптация в процессе выполнения, более того - иногда это даже необходимо для удовлетворения разнообразных потребностей потребителей. К тому же изменение дизайна услуги не влечет за собой столько затрат, как при из.....demo

Процесс разработки услуги

Направление

1. Формулировка целей и стратегий новой услуги. Стратегия услуги должна поддерживать общую стратегию фирмы и быть направленной на удовлетворение избранных потребностей потребителей целевого рынка. Стратегия должна стать решением того, как добиться, чтобы ценность услуги превышала затраты, и была создана услуга, которая создаст для потребителя такую ценность, что он купит ее з.....demo

2. Генерирование идеи. Идеи для создания новых услуг приходят из различных источников, включая потребителей, их жалобы, обслуживающих сотрудников, конкурентовdemo

3. Тщательная проверка идеи. Этот шаг включает черновую процедуру отбора с выделением многообещающих идей от всех других. Естественно, что не каждая идея для создания новой услуги имеет ценность, и только некоторые будут успешными на рынке в качестве новых услуг. Осуществимость и потенциальная прибыльность - главные критерии в этом процессе. Необходимо обратить внимание на то, чтобы идеи не были отложены

только потому, что.....demo

4. Создание концепции. Выбранные идеи разрабатываются в концепцию обслуживания. Концепция обслуживания - это описание набора выгод, решений и ценности услуги, которые предлагаются предостави.....demo

5. Тестирование концепции. Цель тестирования концепции заключается в том, чтобы исключить из дальнейшего рассмотрения те идеи обслуживания, которые окажутся непривлекательными для потребителей. Испытание концепции новой услуги - это метод исследования, разработка.....demo

Понимает ли пользователь идею предлагаемой услуги;

Реагирует ли на услугу благоприятно;

Осознает ли, что предлагаемая услуга разрешит его неудовлетворенные потребности.....demo

6. Анализ возможностей производства и сбыта. Самый важный вопрос, на который должны ответить разработчики: «Является ли эта концепция экономически оправданной?» Другими словами, существует ли достаточно большой рынок для этой услуги и можно ли производить и продавать услугу с получением достаточной прибыли? Этот шаг включает оценку рынка, анализ спроса, планирование доходов и анализ затрат. Если результат анализа положительный, то новая услуга рекомендуется высшему руководству.....demo

7. Утверждение проекта. Если результат анализа возможностей производства и сбыта и планирование прибыли удовлетворяют требованиям высшего руководства, то проект одобряют и приобретаются ресурсы для разработки и внедрения новой услуги и системы.....demo

8. Разработка и тестирование услуги. Это стадия, на которой разрабатывается

детальное описание услуги одновременно с определенными характеристиками и особенностями обслуживания, с помощью которых она дифференцируется от у.....demo

9. Разработка и тестирование процесса и системы. Большинство услуг являются результатом действия, т.е. процесса. И на этом этапе проходит детальная разработка процесса, при этом не следует забывать сделать качество неотъемлемой ча.....demo

Разработчики непременно должны учитывать влияние на разработку процесса следующих особеннос.....demo

природы контакта с потребителем,

степени участия потребителя в создании услуги,

степени адаптации к индивидуальным потребительским потребностям,

роли товаров и оборудования в оказании услуги,

получателя услуги (например, тело, разум или имущество потреб...demo

ожидаемого спроса.

То, что разработано, должно быть проверено на опыте. Опыты на этой стадии напоминают испытания опытного образца в производственной сфере. Однако они не подразумевают предложения услуг широкой публике, опыты проводятся внутри фирмы. Если это возможно, разработки процессов и услуг должны быть протестированы при как можно более реалистичных условиях с настоящим потребителем. Когда этого сделать нельзя, услуга предлагаетсяdemo

10. Разработка и тестирование маркетинговой программы. Необходимо разработать и протестировать на потенциальном потребителе программу освоения рынка, распределения и прод.....demo

11. Обучение персонала. Критерии для выбора сотрудников должны

разрабатываться параллельно с разработкой услуги и системы обслуживания. Когда набор сотрудников закончен, нужно не только обучить персонал определенным обязанностям, но и разъяснить им цели и задачи, которые решает вся система обслуживания и предоставить широкие полномочия для реше.....demo

Испытание

12. Тестирование услуги и опытный процесс. Это прямое тестирование на реальном рынке, которому услуга предлагается на ограниченной основе в одном или нескольких местах, но услуга, сотрудники и потре.....demo

Цель этого шага состоит в том, чтобы

получить признание услуги потребителями,

сделать необходимую корректировку и подгонку, основанную на информации, полученной от реальных пот.....demo

13. Пробный маркетинг исследует возможность сбыта новой услуги. В этом случае услуга также предполагается на ограниченной основе, но в большем масштабе, чем в шаге 12 , т.е. в нескольких филиалах или регионах. Маркетинговая программа также тестируется на эффективность. Информация, собранная на этом этапе, включает реакцию потребителей на новую услугу, соответствие спроса розничным ценам,.....demo

Освоение рынка

14. Полномасштабный запуск. Когда все пробы закончены и сделаны все необходимые модификации и корректировки, услуга готова для полномасштабного запуска и предлагается рынку в.....demo

15. Анализ процесса после запуска. Цель этого шага заключается в определении степени достижения поставленных целей, а также в принятии решений о необходимости дальнейшей корректировки и модификации. Этот шаг не является окончанием процесса

разработкиdemo

Анализ должен проводиться регулярно через определенные промежутки времени, с введением информации, собираемой у потребителя и обслуживающих сотрудников, чтобы оценить успешность новой услуги, адаптировать услугу к изменяющимся условиям и провести необ.....demo

Лекция 11 Обслуживание посетителей.

Сервисные организации существуют для того, чтобы предоставлять услуги своим покупателям. Это является основой их миссии, стратегии и политики. Система действий предусматривает разработку пакета услуг систему доставки совместно с маркетинговыми, финансовыми и челов.....demo

Система обслуживания включает три пересекающиеся подсистемы: сервисные операции (процесс, в ходе которого обрабатываются вводимые факторы и создаются элементы сервисного продукта); предоставление услуги (процесс, в ходе которого производится окончательная сборка всех элементов сервисного продукта, и услуга предоставляется потребителю) и маркетинг услуг (который охватывает все контакты компании с клиентом, включая рекламу, выставленные счета за услугу и марк.....demo

Система предоставления услуг

Система предоставления услуги определяет, когда, где и каким образом услуга предоставляется клиенту. Эта подсистема охватывает не только видимые элементы подсистемы сервисных операций - здания, оборудование и персонал, но и влияет на.....demo

Размещение предприятия сервиса, пожалуй, более важно в сфере услуг, чем в производстве. Оно связано с покупательским спросом: а станет ли вообще клиент посещать офис сервисной фирмы? Местоположение

предприятия по оказанию услуг в основном определяется местоположением потребителей, а не каким-либ.....demo

Традиционно сервисные компании всегда взаимодействовали со своими клиентами непосредственно. Однако для достижения многих стоящих перед ними целей: от снижения стоимости услуг и повышения качества обслуживания клиентов до повышения удобства услуг для клиентов, при предоставлении многих услуг, которые не требуют физического присутствия потребителей, - сегодня идет активный поиск путей сокращения прямых контактов клиента с сервисной организацией. По мере того как используются все новые электронные технологии и модернизированные физические потоки, позволяющие преобразовать услуги с высокой степенью взаимодействия с клиентом в услуги с низким уровнем контакта, видимый компонент системы сервисных операций сегодня сокращается во многих отраслях. В этом смысле система самообслуживания обычно удобнее для клиентов, чем система, основанная на непосредственном контакте с обслуживающим персоналом сервисной организации. Конечно же, система самообслуживания применяется не только на сервисных предприятиях, отдаленных от персонала. Так, кафе самообслуживания и посещение музея без экскурсовода служат примерами того, как клиент берет на себя выполнение тех задач, которые в противном случае легли бы на обслуживающий персонал компании. При этом изменяется и роль клиента. Клиент становится участником процесса создания услуги, действующего в сотр.....demo

Клиенты, которые обслуживаются с низкой степенью взаимодействия, обычно никогда не видят того места, где выполняется работа; кроме того, чаще всего они общаются с представителем компании, который помогает им разрешить ту или иную проблему, по телефону.

Не видя ни офиса, ни обстановки в нем, ни даже сотрудника фирмы, с которым они контактируют, клиенты вынуждены формировать свое мнение о качестве обслуживания на основе того, насколько быстро им удалось дозвониться в компанию, насколько приятен и вежлив голос собеседника и насколько быстро сотрудник фирмы.....demo

Основные методы предоставления услуг

Метод обслуживания потребителей – это способ предоставления услуг.

Основой выбора формы организации сервиса является сервис – системная матрица, в которой по оси абсцисс отложена степень контакта в канале обслуживания, а по оси ординат – форма орган.....demo

По степени контакта клиент - канал обслуживания выделяют системы:

1) защищенное ядро, т.е. система предполагающая отделения процесса обслуживания от.....demo

2) проницаемая система, в которую клиент может проникнуть, позвонив по телефону или с помощью личного.....demo

3) реагирующая система, которая характеризуется присутствием клиента и незамедлительной реакцией на его п.....demo

При всем многообразии предоставляемых услуг существует три основных метода предоставлен.....demo

- 1) метод поточной линии;
- 2) метод самообслуживания;
- 3) метод индивидуального подхода.

Метод поточной линии впервые применен компанией McDonald's. Процесс быстрого ресторанного обслуживания представляется с соответствии с этим методом не как процесс предоставления услуги, а как производственный процесс. Это является очень важным моментом. Как на производственном предприятии, так и в ресторанах этой фирмы существует ориентация на эффективный

результат, а не на обслуживание посетителей (подчинение обслуживаемого обслуживающему). Главная цель работы заключается в быстром обслуживании однородным высококачественным ассортиментом готовых блюд в обстановке неизменной чистоты, порядка и вежливости персонала. Однако сотрудники не наделены широкими полномочиями. Системное замещение людей машинами в сочетании с новыми технологиями позволяет компании привлекать и сохранять клиентуру в размерах, которых не мог добиться никто из предшественников в этом бизнесе и пока не с.....demo

Метод поточной линии предполагает рассмотрение производства услуг как рутинного процесса с высокой степенью стандартизации. В этом случае услуги в меньшей степени гетерогенны и более стандартизированы, предоставление услуг не требует специальных коммуникативныхdemo

Принципы индустриализации услуги:

Отделить потребителя от процесса как можно дальше и применить индустриальные технологические методы в той части, в которой не участвует.....demo

Если присутствие покупателя неизбежно, использовать его как рабоч....demo

Повысить гибкость кадрового обеспечения, чтобы возможности соответствовали....demo

Метод самообслуживания является полной противоположностью методу поточной линии и предполагает увеличение роли клиента в процессе обслуживания. Такой тип обслуживания относится к технологии сервисной среды. Использование заправочных автоматов на станциях самообслуживания, автоматов для продажи продуктов питания, кофеварок, установленных в номерах мотелей, являются примерами того, как процедура обслуживания перекладывается на клиента. Многим клиентам нравится метод

самообслуживания, поскольку он позволяет контролировать и следить за ходом сервисного процесса, который становится доступным 24 часа в сутки и семь дней в неделю. Стараясь повысить продуктивность и снизить факторы, негативно влияющие на качество услуги, некоторые компании начинают использовать достижения новых технологий с тем, чтобы свести к минимуму и даже исключить контакты между клиентом и обслуживающим персоналом. По сути, такой подход частично превращает клиента в служащего, который должен быть подготовлен к выполнению той или иной операции и даже исправить при необходимости возникшие ошибки. Как правило, преимуществом такого.....demo

Сущность метода индивидуального подхода состоит в налаживании тесной взаимосвязи между продавцом и клиентом, при этом продавец умеет распознавать потребности клиента и обеспечивает клиента товарами и услуги в соответствии с потребностями, отодвигает личные желания на второй план, когда они не совпадают с.....demo

Персонализация - процесс, при котором каждый из клиентов оценивается как уникальная единица и обслуживается соответственно этому постулату. Индивидуальная забота о клиенте - это необходимость помнить о каждом клиенте и осуществлять индивидуал.....demo

Формы обслуживания

Под формой обслуживания понимается определенный способ предоставления услуг, состоящий из набора конкретных сервисных операций. В рамках одной и той же разновидности услуг могут быть задействованы разные фор.....demo

В разных сегментах и направлениях сервисной деятельности формируются свои традиционные формы обслуживания. Вместе с тем стремительное развитие сервиса повсюду стимулирует внедрение новых форм и типов

обслуживания. Так, например, в пунктах общественного питания при гостиницах традиционно стремились сделать пищу для клиентов разнообразной, приближенной к домашней кухне. В буфетах и ресторанах гостиниц всего мира широко распространено обслуживание клиентов в номерах, а также в буфетах по принципу «шведского стола», когда гости могут, свободно обходя стол,

Проведение в ресторане праздничных вечеров, семейных торжеств и т.п. предполагает иной порядок обслуживания. В этом случае персонал, прежде всего, стремится поддержать атмосферу праздничной неповторимости, выполняя любые пожелания участников застолий. Иные технологические приемы используются в процессе обслуживания таких мероприятий, как официальные банкеты или обслуживание участников съездов, конгрессов, совещаний,- здесь больше внимания может быть уделено массовым форма.....demo

Современные формы обслуживания, используемые в торговле, бытовом обслуживании и финансовом сервисе также мн.....demo

□ Абонементное обслуживание связано с заключением между производителем и потребителем договора, согласно которому потребителю при условии внесения систематической небольшой платы предоставляется право на оперативное обслуживание, проведение плановых профилактических процедур и т.п. Данная форма обслуживания широко применяется при ремонте бытовой техники, в услугах банно-прачечных предприятий.....demo

□ Бесконтактное обслуживание предполагает следующие операции: предприятие сервиса устанавливает в подъездах домов или общежитий контейнеры-накопители. Заказчики складывают в контейнер белье для стирки или одежду для химчистки вместе с заполненной

квитанцией. Чистое белье или одежда доставляется на дом заказчику в оговоренное время и взима.....demo

□ Обслуживание на дому широко применяется при ремонте крупногабаритной техники (стиральные машины, телевизоры, холодильники, крупная мебель и др.). По определенному адресу могут также привозить заказанные блюда предприятия питания (рестораны, кафе). На дому могут обслуживать своих клиентов юристы, врачи и др. Осуществляется такая услуга после заказа потребителя в заранее оговоренное время. Плата взимается.....demo

□ Обслуживание с использованием обменных фондов товаров основано на срочном обмене неисправного бытового прибора на аналогичный отремонтированный прибор с оплатой стоимости ремонта. Эта форма обслуживания применяется при ремонте часов, электробритв, пылесосов, стиральных машин,.....demo

□ Прием заказов по месту работы состоит в том, что на том или ином предприятии фирма бытового обслуживания организует прием заказов на некоторые виды услуг - химчистку, стирку, ремонт бытовых приборов, обуви и т.п. Туда же привозят отремонтированные.....demo

□ Выездное обслуживание заключается в том, что выездные бригады предприятия сервиса осуществляют услуги по месту жительства или работы. Данная форма обслуживания широко применяется для оказания услуг населению в се.....demo

□ Комбинированная (комплексная форма обслуживания заключается в предложении максимального количества услуг на одном месте при обеспечении минимального расхода времен.....demo

Виды сервиса по времени его выполнения

По временным параметрам сервис

разделяется на предпродажный и послепродажный, а послепродажный в свою очередь – на гарантийный и послегарантийный по чисто формальному признаку: бесплатно (в первом случае) или за плату (во втором) производятся предусмотренным сервисным перечнем работы. Формальность здесь проявляется в том, что стоимость работ, запасных частей и материалов в гарантийный период входит в продажную цену или стоимость иных (.....demo

Предпродажный сервис связан с подготовкой изделия к представлению потенциальному или реальному покупателю. Предпродажный сервис всегда бесплатен. Его можно разбить на два вида деятельности: информирование покупателей и подготовка изделия к демонстрации потенци.....demo

При закупке сложного оборудования послепродажное обслуживание изделий является одним из основных критериев выбора продавца потребителем. В таких отраслях, как производство электронно-вычислительной техники, автоматического оборудования для легкой промышленности и средств дальней связи отмечается постоянный рост доходов от послепро.....demo

Послепродажный сервис делится на гарантийный и послегарантийный по чисто формальному признаку: бесплатный – гарантийный и за плату – послегарантийный. Расширение гарантийных обязательств, получивших наибольшее распространение в автомобилестроении, заставляет производителей предусматривать значительные расходы на текущий ремонт в гарантийный период, включая их в продажную стоимость товара или в иныеdemo

Сервис в послепродажный период охватывает принятые виды ответственности, зависящие от продукции, заключенного договора и политикиdemo

доставка, монтаж, регулировка,

приспособление изделие к существующим условиям труда и запуск его в экс.....demo

обучение работников правильной эксплуатации;

проведение курсов для клиентов по обслуживанию оборудования.

осуществление при необходимости ремонта,

поставка запасных частей.

наблюдение за изделием в процессе эксплуатации;

Широко распространено «смешанное обслуживание». При этом возможен учет пожелания потребителей при разработке новых типов оборудования, заключение договора «товар – услуги», разрешение проблем.....demo

Внутреннее обслуживание организации

Деятельность любой организации по производству товаров и услуг строится по определенной системе, состоящей из трех.....demo

производственная подсистема – выполняет работу, непосредственно связанную с превращением входных величин в выходные.....demo

административная подсистема (дирекция, отдел кадров, общий отдел, юридическая служба, служба охраны труда, бухгалтерия и планово-экономический отдел) – выдает решения, как именно должна работать производств.....demo

подсистема обеспечения производственной и административной подсистем – состоит из подразделений, выполняющих необходимые работы указанных подсистем.....demo

Как правило, подсистема обеспечения включает в себя службы, обеспечивающие жизнедеятельность организации: эксплуатация помещений, инженерных коммуникаций и прилегающих к зданию территорий, службы питания, приемов, охраны,

спортивно-оздоровительные, транспортные,
издательско-полиграфи.....demo

Лекция 12 Техника подачи блюд.

Прежде чем подавать 2-ые блюда в соответствии с заказом досервировывают стол: раскладывают столовые и рыбные приборы. При отсутствии рыбных приборов можно положить 2 столовые вилки – одну вилку слева, а другую – справа от столовой тарелки. Если заказано и рыбные блюда, то кладут два прибораdemo

На практике применяются несколько способов подачи 2-х блюд.

Первый способ. Официант показывает блюдо гостю, ставит его на подставной стол и на виду у него перекладывает блюдо на подогретую мелкую столовую тарелку, при этом официант, чтобы не обжечься, мелкую столовую тарелк.....demo

Второй способ. Официант подает блюдо (в баранчике, на сковородке и т. д.) непосредственно на обеденный стол вместе с приборами для перекладывания; предварительно перед потребителем он ставит подогретые мелкие тарелки; блюдо в металлической посуде устанавливает на стол на закусочной тарелке, покрытойdemo

Третий наиболее распространенный способ. Официант получает на раздаче заказное блюдо в тарелке, приносит на сервант и подает его.....demo

Особенности подачи вторых рыбные
блюд

Сразу же после закусок или супов подают 2-ые рыбные блюда, для которых используют разнообразн.....demo

Отварную рыбу подают в овальном «баранчике» или овальном мельхиоровом блюде, припущенную - в овальном баранчике с крышкой, жареную – на овальном мельхиоровом

блюде; для запеченной рыбы используют овальное мельхиоровые сковороды или раковины. Соус отварной рыбе подают о.....demo

Рыба в рассоле – порционный кусок припущенной рыбы размещается в овальном баранчике с крышкой. Рыбу заливают подогретым соусом рассол, в состав которого входит гарнир (шампиньоны, хрящи, соленые огурцы). При подаче на рыбу кладут кружочки лимона и посыпают зеленью. Показывают потребителю слева и перекладывают на мелкую столовую тарелку стол.....demo

Рыба жареная фри подается в овальном мельхиоровом блюде с картофелем фри. При подаче рыбы кладут ломтик лимона и украшают блюдо зеленью. Отдельно (слева) в фарфоровом соуснике, поставленном на пирожковую тарелку, покрытую бумажной салфеткой, подают соус, например, майонез с корнишонами (тартар). Показав блюдо заказчику слева, перекладывают его на ме.....demo

Осетрина на вертеле подаются также на овальном мельхиоровом блюде. На закусочной тарелке размещают гарнир: лук репчатый кольцами, лук зеленый, лимон. Отдельно в фарфоровом соуснике – соус тартар.....demo

Рыба, запеченная по-московски, подается в виде жареного куска (лучше для этого подходит осетрина), которую кладут на мельхиоровое овальное блюдо, а вокруг размещают ломтики жареного картофеля. На рыбу кладут жареные грибы, пассированный репчатый лук, кружочки из вареного яйца. Все заливают сметанным соусом, посыпают тертым сыром, запекают в жарочном шкафу и подают. Показав блюдо слева, перекладывают его на подсобном столике на подогретую столовую тарелку и подают с право.....demo

Рыба, запеченная в раковине (кокиль из рыбы), подается следующем образом: на середину смазанной жиром раковины кладут

припущенные брусочки мякоти рыбы попеременно с кусочками отварных грибов. Сверху - кусочки крабов или кружочек вареного яйца. По краям раковины выпускают картофельное пюре из кондитерского мешка. Все заливают молочным соусом, сухарями, обрызгивают сливочным маслом и запекают в жарочном шкафу. Подают блюдо в раковине, которую ставят на закусочную тарелку, покрытую бумажной салфеткой. Можно п.....demo

После 2-ых рыбных блюд подают: мясные, птицу и дичь, овощные, крупяные, яичные, молочные и муч.....demo

Подача мясных блюд

Для их подачи используют различную посуду. Натуральные мясные блюда (бифштекс, филе и др.) подают на круглых мельхиоровых блюдах или в круглых баранчиках; панированные (отбивные котлеты, шницели и др.) – на мельхиоровых блюдах, тушеные (рагу, духовая говядина и др.) – в круглых ба.....demo

Шашлык кавказский может быть подан к столу на вертеле, на котором его и жарили. Официант перед подачей к столу сдвигает шашлык вилкой или тупой частью лезвия ножа со шпажки в тарелку, держа шпажку с не-большим на.....demo

Правила подачи мясных блюд.

- Подойдя к столу с блюдом на левой руке, официант останавливается за стулом слева и, приблизив блюдо к столу, предлагает гостю. Край блюда должен заходить слегка сверху мелкой столовой тарелки, так чтобы соус не капнул на скатерть. Правой рукой официант берет прибор для раскладывания. На тарелку в начале кладут основное блюдо, поближе гостю, а затем аккуратно.....demo

- Мясное блюдо в соусе удобнее перекладывать на подсобном столе, предварительно показав его гостю. На подносе с

салфеткой приносят блюдо в «баранчике» с крышкой, гарнир в отдельной посуде, а также подогретые мелкие столовые тарелки. Поставив поднос на подсобном столе, открыв крышку «баранчика» и поставив рядом с ним тарелку, официант берет в правую руку ложку, а в левую – вилку и осторожно перекладывает блюдо так.....demo

Ростбиф с гарниром подают на мельхиоровом блюде по 2-3 куска на порцию. Рядом укладывают гарнир: жареный картофель, морковь, зеленый горошек, цветная капуста и пр. Блюдо можно переложить на подсобном столе в подогретую тарелку, предварительно показать его гостю слева, а затем правой рукой подать тарелку с блю.....demo

Бифштекс с луком (по-деревенски) подают в чугунной порционной сковороде, положив жареный бифштекс посередине, вокруг него укладывают жареный картофель, сверху бифштекса лук фри. При подаче сковороду ставят на таганчик с горящими древесными углями, которые помещают на мелкую столовую тарелку, покрытую бумажной салфеткой. Показав блюдо гостю, перекладывает его на подсобном столе вилкой и ложкой на подогретуюdemo

Бифштекс можно поставить на стол в таганчике с правой стороны от гостя, а перед ним - мелкую столовую.....demo

Антрекот с картофелем подают в виде куска, жаренного основным способом. Его кладут на подогретое мельхиоровое блюдо, сбоку располагают жареный картофель. Антрекот поливают сливочным зеленым маслом и подают с левой стороны. Если картофель на молоке, то его подают отдельно в порционной сковороде. Блюдо перекладывают на подсобном столике и подают на тар.....demo

Бефстроганов подают в «баранчике». В качестве гарнира отдельно на круглом баранчике или порционной сковороде подают жареный картофель из отварного. Перекладывают на

подсобном столике. Открыв крышку «баранчика» и поставив рядом с ним тарелку, официант берет в правую руку ложку, а в левую вилку и осторожно перекладывает блюдо на тарелку,demo

Птицу и дичь подают на блюдах, а салаты к ним - отдельно в салатнице. Разрубленную курицу или индейку кладут по 2 куску на порционн.....demo

Курица (индейка отварная) подается в виде порционного куску на мельхиоровом овальном блюде с припущенном рисом. Блюдо показывают гостю и перекладывают на подогретую мелкую столовую тарелку, вилкой и ложкой, которые кладут ручками вправо под.....demo

Цыплят – табака подают на овальном мельхиоровом блюде показав посетителю, перекладывают на подсобном столе на мелкую столовую тарелку и ставят на стол с правой стороны от него. Досервировывают прибором для раскладывания. Отдельно подают гарнир или салатник, чесночный соус в фарфоровом соуснике, поставленном на пирожковую тарелку с чайной ложкой. В конце обслуживания для вытирания рук на мелкой столовой или закусочной тарелке справа подают влажные полотняные салфетки. Иногда ставят стеклянные вазочки с подкисленной теплой водой.....demo

Дичь жаренную (рябчики, куропатки) целиком или разрубленную наполовину поливают маслом и подают в овальном баранчике. К дичи – брусничный или клюквенный соус в розетке или креманке, которые ставят слева от основной тарелки; в салатнике на пирожковой тарелке с десертной ложкой подают маринованную бруснику или другие маринады. Жареную куропатку официант разрезает на кусочки, чтобы можно было отделить филе от костей. Разделяют тушку на подсобном столе на виду у потребителя, перекладывают куски дичи на столовую тарелку,

которую ст.....demo

Котлета по-киевски – подается на мельхиоровом блюде. Котлету кладут на крутон, рядом в тарталетке располагают картофель фри и зеленый горошек. Вначале на тарелку кладут котлету на крутоне, а затем гарнир. Котлету следует есть осторожно, для чего ее протыкают вилкой ближе к косточке, а затем отрезают кусочки, начиная с острой части, давая воз.....demo

Котлеты Пожарские подают на овальном блюде, рядом отваренной картофель, рисовую кашу или макароны, при подаче поливают маслом или соусом, показывают блюдо, а затем на подсобном столе перекалдывают в столовую тарелку, которую ставят на стол.....demo

Правила подачи овощных блюд

Отварные овощные блюда приносят в зал на круглом мельхиоровом блюде или в порционных сковородах; запеченные – в мельхиоровых сковородах; отварные в молочном соусе в круглом мельхиор.....demo

Цветная капуста отварная подается на круглом мельхиоровом блюде или в круглом баранчике, на дно которого кладут полотняную салфетку, сложенную конвертом. Баранчик ставят на закусочную тарелку с бумажной салфеткой. Прибор для раскладывания – вилка и ложка. Перекалдывают в мелкую столовую тарелку и подают справа. Отдельно в мельхиоровом соуснике, поставленном на пирожковую тарелку, подают справа соус. На тарелке должна быть чайная ложка для соуса. Ставят тарелку с капустой, а затем соус. Стол.....demo

Рагу из овощей заправляют красным соусом и подают в круглом баранчике или порционной сковороде, поставить на закусочную тарелку с бумажной салфеткой. Раскалдывают столовой вилкой и ложкой.....demo

Яичницы подают в металлических

порционных сковородах, их ставят на закусочную или столовую тарелку, столовые приборы - чайная или десертная ложка. С помощью ложки сам потребитель перекладывает яичницу на за.....demo

Омлет подают на мельхиоровом или фарфоровом блюде, для перекалывания в тарелку официант располагает на блюде лож.....demo

Подача сладких блюд

Сладкие блюда могут быть холодные и горячие. К холодным сладким блюдам относят: фрукты в сиропе с вином, компоты, кисели, желе, муссы, самбуки, кремы, мороженое с различным.....demo

В группу горячих сладких блюд входят: суфле, блинчики с вареньем, яблоки в тесте, каша Г.....demo

Холодные сладкие блюда подают при температуре 8-10°C, горячие – 6...demo

Время подачи десерта всегда согласовывается с посетителем. Перед подачей десерта официант убирает всю использованную посуду и приборы, а с разрешением заказчика – оставшиесяdemo

Мороженое, компоты, сладкие салаты, желе, муссы, свежие ягоды подают в креманках, поставленных на десертные мелкие или пирожковые тарелки, рядом кладут в зависимости от размера креманки десертную или чайную ло.....demo

Пудинг (сухарный или рисовый) отпускают нарезанным на порции в десертной тарелке вместе с соусом. Десертную вилку и нож кладут послеdemo

Суфле отпускают в той же посуде, в которой оно запекается. Это может быть «баранчик» или порционная сковорода. Стол сервируется глубокой десертной тарелкой (вместе с мелкой десертной) и десертной ложкой. Молоко в молочнике или сливки в сливочнике ставят на стол с правой стороны на

пирожковой тарелке, накрытой бумажной салфеткой. Перед подачей суфле официант сначала наливает в глубокую столовую тарелку молоко или сливки. Затем осторожно подрезает лопаточкой края суфле и, подойдя к столу с левой стороны, держа блюдо в левой руке, перекладывает лопаточкой суфле в тарел.....demo

Арбуз тщательно моют, обсушивают полотенцем и разрезают вдоль пополам, а затем поперек на куски 2см толщиной. Не удаляя зерен, куски укладывают на блюдо. У дынь вынимают волокнистую массу зерен, ра.....demo

1–1,5см и укладывают на блюдо, корочкой вниз, каждый четный кусок выдвигают из ряда сегмента к борту блюда на 1 – 2см. Подают арбузы и дыни в обнос или с.....demo

Фрукты официант моет кипяченой водой и обсушивает. Фрукты подают в вазах при групповом обслуживании, и ставят в центр стола. Для сервировки используют мелкие десертные тарелки, фруктовый нож и вилку. Официант предлагает потребителю фрукты, подходя к нему с левой стороны. Поскольку фрукты берут руками, то на столе должна быть пирожковая тарелка для косточек и вазочка или салатник – полоскательница с подкисленной водой. Ее ставят на пирожковую тарелку, накрытую бумажной салфеткой. При индивидуальном обслуживании фрукты подают на десертной тарелке справа от посетителя. В набор могут входить: яблоки, груши, мандарины, апельсины, кисти винограда, персики, абрикосы и т.п. В этом случае сначала на стол ставят мелкую столовую тарелку, а справа от нее пирожковую тарелку для косточек. Несколько позже приносят пол.....demo

Грейпфруты и плоды манго официант разрезает поперек на две половины, причем мякоть плодов по краям аккуратно надрезает ножом. Подают их на мелкой столовой тарелке

срезом вверх вместе с фруктовым ножом и вилкой. Справа в креманке, поставленной на пирожковую тарелку, должна быть сахарнаяdemo

У бананов перед подачей чуть-чуть надрезают плодоножку, подают их в десертной тарелке, рядом с которой кладут фрукт.....demo

Абрикосы, персики, сливы подают на мелкой столовой тарелке вместе с фруктовым прибором. Справа ставят пирожковую тарелку для косточек и полоскательницу с.....demo

Вишню, черешню подают в стеклянной креманке, поставленной на пирожковую тарелку, ставят также пирожковую тарелку для косточек и справа полоскатель.....demo

Ананас подают нарезанным кружочками и залитым сиропом в креманке на пирожковой тарелке вместе с чайной или десерт.....demo

Клубнику, малину, ежевику приносят к столу в вазах или креманках вместе с десертной ложкой для раскладывания. На стол ставят мелкую десертную тарелку и десертную ложку. Креманку с ягодами ставят справа. К ягодам иногда подают сахарную пудру в розетке, или гущенное молоко. Если ягоды подают с молоком или сливками, то справа на пирожковую тарелку ставят м.....demo

Подача напитков

Правила подачи безалкогольных горячих напитков

В ресторанах черный кофе готовят в различных кофемашинах или варят на плите. Зерна лучше размалывать непосредственно перед варкой. Для подачи кофе черного используют чашки кофейные с блюдцем и кофейными ложками. Их приносят на подносах и ставят перед гостем справа правой рукой так, чтобы ручка чашки была по-вернута влево, а кофейная ложка лежала на блюдце ручкой вправо. К кофе подают молоко или сливки (горячие) в молочнике или сливочнике. Кофе

черный можно подать и в кофейнике, а стол заранее сервируют чаш.....demo

При подаче кофе по-восточному используют ту же посуду, в которой его готовили: порцию кофе вместе с сахаром засыпают в специальную емкость (джизве), заливают холодной питьевой водой, доводя до кипения паром из пароотводящей трубки или на плите. На поверхности кофе образуется так называемая кофейная пенка. Если кофе сварен в джизве на несколько порций, то сначала официант раскладывает по чашкам пенку, а затем наливает кофе. Отдельно к кофе подают в хрустальном стакане о.....demo

Джезvu с кофе официант ставит на пирожковую тарелку, а затем вместе с кофейными чашками, блюдцами и кофейными ложками располагает на подносе. Поставив поднос на подсобный стол, официант левой рукой через ручник и чайной ложкой в правой руке снимает с поверхности кофе пенку и, вращая ложку он собирает пенку и поднимает над турочкой.левой рукой переливает примерно ½ объема напитка в чашку, а затем взбалтывает турку, чтобы поднялась гуща, и переливает оставшуюся часть кофе в чашку. Сверху в чашку осторожно кладет пенку. Ста-вит чашку с кофе с пра.....demo

Кофе с мороженым (глясе) подают следующим образом. В стакан, фужер кладут шарик мороженого, заливают охлажденным черным кофе и сразу подают. Отдельно подают чайную лож.....demo

Чай подают непосредственно каждому гостю в чашке с блюдцем или в двух чайниках: в малом — заварку, в большом.....demo

Особенно важно, чтобы фарфоровая посуда была не только чистой и без посторонних запахов, н.....demo

В ресторанах русский чай предлагают с медом, вареньем, лимоном, сахаром, молоком или сливками, баранками, калачами, пирогами, пряниками. Чай подают в фарфоровых чашках,

чай надо недоливать на 1,5см. На блюдце кладут чайную ложку справа. Отдельно в розетке сахар, лимон, нарезанный кружочками, к лимону-вилк.....demo

Минеральные воды в виде столовых напитков, в летнее время подают охлажденными до 10-12°С. Бутылки с металлическими пробками официант открывает ключом, протирает горлышко бутылки ручником, и, получив разрешение посетителя, наливает воду в фужер на 1/2demo

Минеральную, фруктовую или газированную воду, соки подают до подачи закусок на завтрак, обед и ужин. При наличии заказа водки или водочных изделий следует предлагать ми.....demo

Фруктово-ягодные соки наливают в кувшин и подают на стол, а затем наливают в высокие конически.....demo

Фирменные прохладительные напитки подают в фужерах, бокалах, конических или цилиндрических стаканах, которые ставят на пирожковую тарелку. Справа от стакана кладут соломинку. Напитки можно подавать на стол в кувшине, к ним подают пищевой лед в вазоч.....demo

Правила подачи алкогольных напитков

Крюшоны, пунши, коктейли – напитки с вином подают в высоких бокалах. В пунш кладут кусочки пищевого льда сразу или подают его в леденц.....demo

Крюшон готовится в специальном сосуде крюшоннице, поставленном на хрустальном подносе, с набором хрустальных бокальчиков. Разливают в бокальчики хрустальной разливочной ложкой и подают спра.....demo

При подаче спиртных напитков к закускам и блюдам необходимо добиваться хорошего сочетания напитка и блюда. Это поможет наиболее полно выявить вкусовые качества того и другого. Неправильное сочетание может испортить вкус. Официант при

заказе должен при необходимости д.....demo

Ко всем закускам особенно острым (соления, маринады) официант может рекомендовать водку (температура подачи - 10°C, разливается в рюмки водочные вместимостью 50мл) или горькие настойки: Охотничья, Старка, Петровская. Индивидуальный заказ выполняется подачей в рюмке, при групповом обслуживании - вdemo

К супам рекомендовать вино не принято, но если потребитель все-таки желает его заказать, то можно предложить крепленые вина: мадеру, херес, портвейн, которые наливают в мадерные рюмки вместимостью 75 мл. Эти вина подают при комна.....demo

К горячим закускам принято подавать следующие вина:

- к рыбным – белые

- к мясным, из птицы, дичи – столовые красные.

Ко вторым блюдам из рыбы и морепродуктов лучше предложить белые сухие или полусухие вина: тибяни, сильванер, семильон, алиготе, фетяска, ркацетели. Их наливают в рейнвейные рюмки, пода.....demo

Ко вторым блюдам из мяса и дичи рекомендуются красные сухие вина: телиани, мукузани, подают их в лафитных рюмках. В зимнее время их подогревают до 30°C, а в летнее - подают при комнатной температуре. Сухие белые вина, а также сухое или полусухое шампанское можно предлага.....demo

С овощными блюдами (цветная капуста, фасоль, спаржа, фаршированные овощи, грибы) хорошо сочетаются белые полусладкие столовые вина: чхвари, твиши, тетра, псоу и т.п. Их охлаждают до 15-18°C и разливают в р.....demo

К сладким блюдам и фруктам подают десертные вина: мускаты, токай, Лидия, Южная ночь, кагор, охлажденные до 10-12°C, в

маде.....demo

К фруктам, конфетам - полусладкое, сладкое или мускатное шампанское в бокалах, температура подачи 8-10°С, оно сочетается с неострым сыром, миндалем, фисташками и другими орехами, а также с мороженым, кондите.....demo

Технология подачи винно-водочных изделий требует соблюдения следующих....demo

- посетителю сначала показывают бутылку, повернув ее этикеткой, спрашивают разрешение, затем открываю.....demo

- при открывании бутылок пользуются комбинированным инструментом. Металлический капсюль на бутылке подрезают ножом, который есть на штопоре; пластмассовый колпачок срезают на уровне 5мм от края горлышка бутылки; на таком же уровне удаляют с горлышка сургуч; особо осторожно извлекают из бутылки пробку, не протыкая ее насквозь штопором: левой рукой официант придерживает горлышко бутылки с помощью сложенной в несколько раз салфетки, а правой рукой извлекает пробку; горлышко бутылки ср.....demo

- держа бутылку в правой руке, а салфетку в левой, официант подходит к заказчику с правой стороны и нали.....demo

рюмку глоток вина, после этого он слегка поднимает горлышко бутылки, поворачивая ее вокруг оси вправо, чтобы избежать попадания капель на скатерть); получив разрешение заказчика, официант на 3/4 объема рюм.....demo

- при обслуживании посетителей, пришедших компанией, официант, перед тем как наполнить бокалы, получает разрешение каждого посетителя, причем общепринято вино сначала наливать женщинам, а потом мужчинам и в заключение – тому,.....demo

- разливая вино в бокалы или рюмки, официант ставит бутылку на стол, а на банкете с полным обслуживанием он сначала наливает

клиентам вино, а затем ставит бутылки на
.....demo

- после наполнения рюмки горлышко бутылки каждый раз промокают о ручник, чтобы капли вина не попадали на.....demo

- наливая вино из бутылки или графина, нельзя касаться ими рюмок;

- если вино все-таки попало на скатерть, то пятно, особенно от красного вина, нужно посыпать солью и застелить.....demo

- капли вина на ножке рюмки удаляют ручником, не убирая рюмку со...demo

- не разрешается наливать напитки в рюмки посетителей через стол или с левой стороны пра.....demo

- напитки в рюмках, стопках, бокалах, которые предварительно наливают на подсобном столе, подают с левой сто-роны от посетителя.....demo

Существуют особые способы и правила подачи шампанского:

- шампанское предварительно охлаждают, помещая бутылку в ведро со льдом, накрыв салфеткой и оставив сна-ружи лишь верхнюю ч.....demo

- шампанское откупоривают, получив разрешение посетителя и приняв некоторые меры предосторожности: горлышко бутылки накрывают салфеткой, бутылку держат слегка наклонно, но не склоняются над ней и не поворачивают ее в сторону посетителя; большой палец левой руки все время держат на пробке, а правой рукой осторожно раскручивают проволочный замок, затем, взяв бутылку в правую руку (под салфеткой), левой рукой осторожно извлекают пробку, поворачивая ее в горлышке бутылки и постепенно выпуская выд.....demo

- бутылку стараются открывать с минимальным шумом и сразу же разливают шампанское, наполняя бокалы осторожно, тон.....demo

- бокалы рекомендуется наполнять в

два приема, поочередно обходя гостей за....demo
- шампанское можно наливать в
бокалы, поставленные в поднос.

Подача специй и приправ

Специи и приправы (соль, перец, горчица, растительное масло, уксус, сахар и др.) официант хранит в сер-ванте – служебном шкафу (или столе), предназначенном для хранения предметов сервировки, инвентаря. Рядом с сервантом находится аппарат подогрева тарелок, а также холодильник. На верхнюю часть серванта ставят по.....demo

