

# Культура сервиса (на примере ресторана «Гусь Изакая Бар»)

Работу выполнила: Гетманюк Мария Александровна, 43.03.01 «Сервис», 2 курс ЗФО  
Научный руководитель: В.В. Анисимова, к.г.н., доцент кафедры международного туризма и менеджмента  
Кубанский государственный университет, г. Краснодар

Культура сервиса – уровень развития процесса обслуживания посетителей в психологическом, эстетическом, этическом, организационно-технологическом и др. аспектах.

Цели и задачи:

Цель: изучить культуру ресторанного обслуживания на примере ресторана «Гусь Изакая Бар».

Задачи:

- ознакомиться с теоретическими основами культуры сервиса;
- изучить критерии, по которым происходит определение уровня культуры оказания услуги;
- определить методы культуры обслуживания; и применить их на практике.

Методы культуры обслуживания:

1. Метод точек соприкосновения.
2. Биографическое интервью.
3. Опросы.

Критерии, по которым происходит определение уровня культуры оказания услуги:

- Внешнее оформление ресторана (вывеска, освещение, парковка, декор и т.д.).
- Умение встречать гостей и создавать приятное первое впечатление о заведении.
- Интерьер ресторана.
- Меню и кухня (качество и свежесть продуктов, мастерство приготовления и т.д.).
- Профессиональный уровень обслуживания персонала, уважение к клиентам и знания.
- Ценовая политика.



Эффективность культуры обслуживания в ресторане «Гусь» на основе метода анкетирования посетителей.



Основные принципы интерьера ресторана «Гусь Изакая Бар».

Как показал опрос, именно от уюта и атмосферы в заведении во многом зависит удовлетворённость посетителей и как следствие успех заведения.

Особенность интерьера рассматриваемого ресторана: светлые пространства, витражные окна.

Концепция интерьера строилась на трёх вводных: посадка вокруг огня, дружба плавных линий и графики, и природные материалы.

Каждая деталь и месторасположение не случайны. Цветовая гамма, формы, размещение в полном объёме продиктованы самим пространством.

Концепция ресторана заключается в совмещении двух направлений – Европы и Азии. На первом этаже – «печь и вино» с привычной русско-европейской кухней, на втором этаже реализована задумка азиатского ресторана в формате изакая.

По мнению руководства главное, чтобы каждый посетитель нашёл то, что ему нравится и получал удовольствие от еды и атмосферы, наслаждался моментом здесь и сейчас.



В анкетировании приняли участие 50 респондентов.

Вопросы, на которые отвечали посетители:

1. На что Вы в первую очередь обращаете внимание, когда общаетесь с персоналом ресторана?

- 1) На особенности лица, фигуру, цвет волос.
- 2) На опрятность, манеры поведения, культуру общения.
- 3) На униформу.
- 4) Все ответы подходят.

98 % опрошенных выбрали второй вариант. В первую очередь они обращают внимание на опрятность официанта, его манеры поведения и культуру общения. Лишь 2% опрошенных выбрали первый вариант.

2. В чем по Вашему мнению проявляется культура общения персонала с гостями?

- 1) Грамотная речь сотрудника.
- 2) Умение выслушать посетителя.
- 3) В отзывчивости и сопереживании посетителю.
- 4) Все ответы подходят.

100 % респондентов считают, что культуру общения строится на грамотной речи, умении выслушать, в отзывчивости и сопереживании.

3. Что влияет на Вашу удовлетворённость от заведения, помимо вкусной и качественной еды и высокого уровня обслуживания?

- 1) Живая музыка.
- 2) Хороший дизайн и уютная атмосфера.
- 3) Контингент посетителей.
- 4) Свой ответ: \_\_\_\_\_.

97 % выбрали интерьер. Для 1 человека важна живая музыка и для 2 – контингент посетителей.