

Гостиничные рестораны: стандарты обслуживания

“Золотое” правило ресторанного сервиса — гостей следует обслуживать так, как вы хотели бы, чтобы обслужили вас.

Под стандартами обслуживания подразумевается совокупность процедур и каждодневных операций, выполняемых ресторанном персоналом и способствующих максимальному удовлетворению потребностей посетителей.

Конечно, стандарты обслуживания могут варьироваться: многое зависит от класса ресторана, количества посадочных мест, типа обслуживания и царящей там атмосферы. Иначе говоря, при определении наиболее подходящих стандартов обслуживания для конкретного ресторана необходимо учитывать, как он позиционируется, какую идею владельцы и управляющий персонал пытаются донести до своих клиентов. Залогом коммерческого успеха ресторана является умение его владельцев предугадать любое возможное желание потенциального клиента. Отталкиваясь от этого, необходимо разработать стандарты обслуживания, составить своеобразный свод правил, направленных на оптимизацию предлагаемых рестораном услуг. Часто причина завалом неудачного обслуживания кроется не в отсутствии какого-либо дорогого оборудования и не в недостаточном “лоске” интерьера, а в “ненавязчивом” сервисе. Именно поэтому так важно, чтобы каждый ресторан имел свой собственный кодекс стандартов.

При его разработке необходимо помнить о том, что стандарты должны быть достаточно гибкими и отражать требования и пожелания клиентов ресторана, и в первую очередь клиентов постоянных. Стандарты ресторана не устанавливаются раз и навсегда: они могут дополняться по мере необходимости и, конечно, обновляться при кардинальном изменении концепции ресторана.

Нельзя забывать и о том, что под стандартами подразумевают-

ся не только правильная “техника” обслуживания гостей, но и отношение официантов к своей работе, к посетителям. Очень важно, чтобы клиентам не передавались негативные эмоции: находясь в ресторане, они должны чувствовать себя психологически комфортно.

Не секрет, что между стандартами обслуживания, принятыми в ресторанах столичных отелей, и стандартами, принятыми в так называемых независимых (free standing) ресторанах, имеется ряд отличий. Более того, специалисты ресторанного комплекса Москвы считают, что персоналу, имеющему опыт работы в гостиничных ресторанах, гораздо проще адаптироваться при переходе на работу в “независимый” ресторан.

Прежде всего это связано с тем, что стандарты гостиничных ресторанов, особенно при отелях, принадлежащих крупным международным цепям, как правило, очень высоки. Зачастую базовые стандарты обслуживания утверждаются на уровне руководства каждой гостиничной корпорации и применяются в ее отелях по всему миру. Многие клиенты ресторанов, принадлежащих известным гостиничным цепям (таким как Marriott, Sheraton), посещают заведения своей любимой системы, находясь и за рубежом. Их привлекает определенная предсказуемость — одинаковое качество оказываемых здесь услуг.

Marriott

Отели системы Marriott заслуженно славятся своими высокими стандартами обслуживания по



Ресторан “Аврора”

всему миру. Этому способствуют обучающие программы, применяемые во всех гостиницах системы (в частности, программа Service excellence — “Великолепие сервиса”, подчеркивающая значимость корпоративных стандартов и их прямую взаимосвязь с ростом удовлетворенности гостей). По стандартам Marriott, официанты должны быть коммуникабельны, доброжелательны, обладать приятной внешностью и, безусловно, обязаны уметь работать в коллективе. Официанты ресторанов при отелях Marriott должны также укреплять так называемый esprit de corps — ко-

мандный дух. Они обязаны работать в команде с другими сотрудниками своего отдела для достижения высоких результатов и безукоризненного обслуживания гостей. По словам директора ресторанов отеля “Марриотт Ройал Аврора” Евгения Осипова, “хорошая командная работа персонала — 99 процентов успеха работы ресторана”.

В Москве существуют четыре отеля системы Marriott — “Марриотт Ройал Аврора”, “Марриотт Гранд”, “Марриотт Тверская” и “Ренессанс Москва”.

В пятизвездочном де-люкс отеле “Марриотт Ройал Аврора”



Россия, Москва, ул. Островитянова, д. 21

Тел./факс: 335-2112, 336-8980,

330-3988, 335-7531

E-mail: asgard_c@mtu-net.ru

www.asgc.webzone.ru

Предлагаем со склада в Москве

Недекорированный фарфор для бороз, ресторанов и кафе.

5 форм производства Чехии.

Столовые приборы производства России и Италии.

Скатерти с акриловой пропиткой.

Керамика 30 цветов и 70 форм!!!





Ресторан "Поло Клуб"

стандарты обслуживания очень высокие — "положение" обязывает. Помимо общих корпоративных стандартов, применяющихся во всех отделах, существуют особые стандарты обслуживания в ресторанах отеля, варьирующиеся в зависимости от специфики заведения. В гостинице имеются два ресторана — "Аврора" и "Поло Клуб". "Аврора" — повсеместный ресторан, ориентированный помимо обслуживания ужинов на проведение завтраков, бизнес-ланчей и воскресных бранчей. Во время завтраков (континентальный, диетический

шведский стол, шведский стол) гости в основном обслуживают себя сами, а официанты предлагают им чай и кофе. Но если клиент пожелает, официант полностью обслужит его за столиком и во время завтрака. Во время ланча гости также выбирают себе холодные закуски и десерты с буфетного стола самостоятельно, а горячие блюда заказываются по меню а la carte и подаются официантами. Обслуживание ужинов, по словам Евгения Осипова, — "открытая площадка для творчества", где официантам предоставляется возможность давать расширенные рекомендации, а винная карта "Авроры" достаточно прогрессивна — она сама наталкивает гостя ресторана на правильный выбор.

"Поло Клуб" — более изысканный "клубный" ресторан, сочетающий эксклюзивный сервис и утонченную кухню. Это любимое заведение многих известных политиков, деятелей искусства, эстрадных знаменитостей.

Обслуживание в "Поло Клубе", естественно, отличается от обслуживания в "Авроре". Например, здесь предусмотрен комплимент от шеф-повара — небольшие порции различных закусок, которые каждый раз меняются. Если гость заказал дюжину устриц, а в качестве комплимента тоже были предложены устрицы, то его заменяют, чтобы не допустить однообразия. Официанты, работающие в "Поло Клубе", обладают многими навыками, например, умеют производить декупаж, дебонач и т.д.

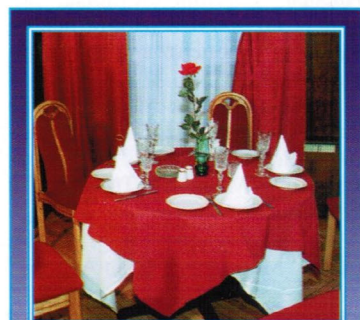
В пятизвездочном отеле "Ренессанс Москва" также соблюдаются все корпоративные стандарты Marriott и делается акцент на соответствие стандартов обслуживания профилю гостинич-

ного ресторана. Здесь имеются ресторан средиземноморской кухни "Оливия", вечерний "Олимпик-бар", ресторан "American Steak House", пивной ресторан, кафе-кондитерская и кафе "Вена", где, в частности, сервируются завтраки для проживающих в гостинице. По стандартам Marriott обслуживанию завтраков уделяется особое внимание, поскольку очень важно создать у гостей хорошее настроение на целый день.

Уютный интерьер пивного ресторана "Бирштубен" выполнен в традиционном немецком стиле, да и кухня в ресторане — немецкая, идеально подходящая к пиву. В дневное время здесь проводятся бизнес-ланчи, да и вообще специфика этого ресторана подразумевает быстрое и качественное обслуживание клиентов. Сервировка столиков — демократичная, методы подачи блюд — упрощенные. Официанты "Бирштубен" изначально привыкают к более быстрому темпу работы, чем в вечерних ресторанах. Особое внимание здесь

уделяется и тренингу барменов — ресторан пивной, поэтому компании — поставщики пива часто являются организаторами семинаров и мастер-классов.

В "Ренессансе" находится и кофейня-кондитерская "Бейкери", где можно заказать предлагаемые на витрине кондитерские изделия, при этом официантки доставят заказ на столик. Поскольку "Бейкери" работает и как кондитерский магазин, то для официанток проводятся тренинги по знанию ассортимента. В результате персонал "Бейкери" способен дать профессиональные советы клиентам, принять заказы на изготовление кондитерских "шедевров" для праздничных мероприятий. По мнению заместителя директора службы питания отеля "Ренессанс Москва" Анатолия Букатина, "очень важна и атмосфера, царящая в коллективе. Если что-то не ладится, то первым, кто об этом узнает, станет гость ресторана: внутренние неудачи неизменно окажут отрицательное влияние на качество обслуживания".



КОВАКС
СКАТЕРТИ • САЛФЕТКИ

Компания "КОВАКС" специализируется на производстве скатертей, салфеток, постельного белья различных конфигураций, цветов и размеров из натуральных и смесовых тканей.

Мы уверены, что наши изделия понравятся Вам и Вашим клиентам ВЫБОР ЗА ВАМИ!

109518, г. МОСКВА,
2-й ГРАЙВОРОНОВСКИЙ ПР.-Д., д. 34, стр. 2.
ТЕЛЕФОН/ФАКС: (095) 177-0529.
www.kovax.ru
E-mail: company@kovax.ru



Кафе-кондитерская "Бейкери"





Ресторан "Якорь"

Sheraton

В пятизвездочном отеле "Шератон Палас", который относится к гостиничной корпорации Starwood Hotels and Resorts Worldwide Inc, за правильностью обслуживания клиентов наблюдают outlet-менеджеры, которые и следят за соблюдением корпоративных стандартов.

Помимо общих корпоративных стандартов здесь также существуют стандарты обслуживания, характерные для того или иного ресторана отеля.

В баре "Моцарт", напоминающем по своей организации бистро, главным стандартом является быстрота обслуживания. Ресторан "Ломоносов" является типичным повседневным гостиничным рестораном, принимающим основную часть гостей во время обслуживания завтраков и бизнес-ланчей. "Якорь" — высококлассный вечерний ресторан с рыбной кухней. Рыбные рестораны специфичны сами по себе из-за особенностей предлагаемого продукта. А поскольку в "Якорь" клиенты приходят в конце рабочего дня,

они располагают большим запасом времени, никуда не торопятся и потому, возможно, могут оказаться более привередливыми. Поэтому и стандарты обслуживания в "Якоре" значительно строже, чем в "Ломоносове".

Благодаря тренингам каждый шаг обслуживающего персонала ресторанов продуман до мелочей. Ни одна допущенная официантом ошибка не останется незамеченной. В гостинице "Шератон Палас" разрабатываются месячные, трехмесячные и годовые тренинг-планы. Здесь регулярно проводятся специальные тренинги по укреплению корпоративных стандартов отелей системы Sheraton, направленные прежде всего на повышение качества обслуживания клиентов. Каждый официант должен отождествлять себя со всей системой Sheraton и помнить, что каждая допущенная им ошибка может нанести ущерб корпоративной репутации.

Но стандарт — это одно, а действительность — совсем другое. Поэтому недостаточно слепо следовать инструкциям. Скажем, существует стандартное

приветствие гостя ресторана, и здесь важен не сам набор слов, а то, как эти слова произносятся, то есть правильное отношение персонала к клиентам ресторана.

Политика отеля "Шератон Палас" строится на индивидуальном контакте персонала с гостями. В ресторанах при отелях этой системы работники проследят за выполнением любого желания клиента. Например, он может попросить информацию об авиарейсе или поинтересоваться организацией экскурсий. В этом случае персонал свяжется с одной из служб отеля, предварительно предупредив гостя, что удовлетворение его просьбы может занять некоторое время.

"Аэростар"

Свои стандарты обслуживания устанавливаются и в ресторанах при отелях, не принадлежащих гостиничным корпорациям. Четырехзвездочный отель "Аэро-

ски не было ресторанов такого высокого уровня, где удачно сочетались бы стильный интерьер, вкусная кухня и хороший сервис.

Соответственно в "Бородино" и "Тайге" были приняты разные стандарты обслуживания. Так как "Бородино" — вечерний ресторан, это подразумевает более широкий диапазон сервисных возможностей. Но официанту из "Бородино" трудно было бы работать в "Тайге" (нынешней "Брасери Эрте") из-за разного подхода к сервису. В "Тайге" гости должны обслуживаться быстрее, а в "Бородино" даже клоши — серебряные крышки с тарелок — снимаются не на кухне, а только после того, как блюда были расставлены на столе. Поэтому в "Бородино" никогда не брали заказы на столы более 10 персон, а в "Тайге" возможно обслуживание столов и на 20, и на 30 человек. Кроме того, в "Бородино" выдерживается идеальный с медицинской точки зре-



Ресторан "Бородино"

стар" явился стартовой площадкой для многих профессионалов ресторанного комплекса Москвы именно благодаря высоким стандартам обслуживания и хорошей тренинг-программе для персонала. Поскольку отель расположен в некотором удалении от центра, то особую роль здесь играют сервис и создание "идеальной" атмосферы для гостей. На обучающих тренингах для персонала ресторанов оговариваются все требования, предъявляемые к сотрудникам: внешний вид, речевой этикет и т.д. В 1993 году в отеле помимо "Тайги", повседневного гостиничного ресторана, был открыт ресторан "Бородино". И на тот момент в Москве практиче-

ния временной промежуток (15 — 20 минут) между подачей закуски и горячего блюда.

Однако, несмотря на различие в стандартах, существуют некие непреложные истины, незабываемые для официантов обоих ресторанов. Скажем, абсолютно неприемлемы любое проявление грубости или невежливое обращение с гостями, в частности, вымогательство чаевых, которые даются только на добровольной основе.

По мнению управляющей барами и ресторанами отеля "Аэростар" Карины Радкевич, официантами должны быть люди, которые созданы для работы в сфере услуг, экстраверты, ценящие человеческое общение.



Ресторан "Ломоносов"

— Не случайно у нас официантами работают бывшие врачи, учителя, — говорит Карина Радкевич. — Пройдя определенное обучение, они становятся теми специалистами, которые лучше всего понимают клиента, знают, когда с гостем ресторана надо просто поговорить на отвлеченную тему, когда значение имеет не высокий сервис, а простое человеческое внимание, сочувствие...

“Марко Поло Пресня”

Этот уютный отель спрятался в хитросплетении московских переулков, неподалеку от знаменитых Патриарших прудов. В гостинице есть ресторан “Московский”, рассчитанный на 28 посадочных мест, клиентами которого являются как постояльцы гостиницы, так и гости “с улицы”. Приходя сюда, они заранее настраиваются на домашнюю атмосферу и покой. В ресторане осуществляется обслуживание завтраков (шведский стол), бизнес-ланчей и бизнес-ужины, причем меню а la carte обновляется каждую неделю, что тоже требует от официантов определенных навыков (не случайно два официанта ресторана имеют также квалификацию повара). Они могут дать посетителям профессиональные советы, подробно рассказать о блюдах в меню и о методах их приготовления. Примерно раз в месяц для персонала ресторана проходят специальные тренинги, направленные как на улучшение профессиональной подготовки, так и на правильное общение с клиентами. Официанты посещают курсы английского языка, чтобы не допустить досадных “речевых” промахов в общении с иностранными гостями.

Посетителей ресторана всегда встречают “как родных”, а к по-

стоянным клиентам обращаются по имени-отчеству или уважительно: Mr.../Mrs... Кроме того, здесь также готовы выполнить любое пожелание посетителя. Недавно, например, один из гостей заказал десерт, который отсутствовал в меню и требовал особой технологии приготовления (банановое фламбе). И он был приготовлен и подан, потому что главным принципом работы или основным стандартом обслуживания ресторана “Московский” является умение “всегда идти навстречу клиентам”.

Особый случай

Помимо общих стандартов руководством ресторана должны быть приняты специальные стандарты по правилам поведения обслуживающего персонала в экстренных ситуациях, например, когда гость торопится, чем-то недоволен или когда он просто, что называется, “трудный”.

Урегулирование конфликтных ситуаций — немаловажный аспект деятельности ресторана. Конфликт способен негативным образом повлиять на имидж, поэтому в идеале конфликтные ситуации как таковые не должны возникать вообще. В ресторанах при международных отелях высокого класса существуют определенные стандарты, регулирующие поведение обслуживающего персонала в случае возникновения инцидентов с гостями. По стандартам гостиничной корпорации Marriott, в первую очередь необходимо попытаться предотвратить возникновение конфликтной ситуации. Например, если блюдо по какой-то причине не понравилось гостю, необходимо быстро это блюдо убрать и поблагодарить клиента за сделанное им замечание. Таким образом уничтожается потенци-

альный источник конфликта и гость из недовольного превращается в одного из самых лояльных.

Если же предвосхитить конфликтную ситуацию не удастся, то следует действовать в рамках соответствующих должностных полномочий. Официант, который не может урегулировать возникшую проблему, должен, извинившись и еще раз поблагодарив клиента, обратиться к старшему официанту, а тот в свою очередь — к менеджеру ресторана.

По словам менеджера отдела баров и ресторанов московского отеля “Шератон Палас” Тони Топшева, жалобы гостей могут быть очень специфическими, часто не связанными ни с качеством предлагаемых блюд, ни с уровнем обслуживания. У клиента может сложиться не совсем удачный день, и человек, испытывающий настоятельную потребность “разрядиться”, захочет избавиться от накопившейся негативной энергии в ресторане. Для таких случаев в “Шератоне” существует определенная процедура Handling Complaints, которая помогает грамотно и быстро отреагировать на любую жалобу гостя.

При предотвращении конфликтной ситуации персонал всегда должен принимать сторону клиента.

— Один из клиентов ресторана, несмотря на рекомендации сомелье, требовал подать ему французское вино из региона Медок урожая 1999 года, — рассказывает директор ресторанов отеля “Марриотт Ройал Аврора” Евгений Осипов. — А это было как раз в 1999 году, когда вино “Медок” текущего урожая еще не было даже разлито по бутылкам. Тем не менее я похвалил клиента за сделанный выбор и сказал, что это вино эксклюзивное и, к сожалению, российским поставщикам вин еще не удалось его получить. Я порекомендовал ему другое, идеально подходящее к заказанному блюду. Довольный гость последовал моему совету.

А по словам управляющей барами и ресторанами отеля “Аэростар” Марины Радкевич, конфликта никогда не вспыхнет, если официант не допустит его возникновения с самого начала, если он уделит гостю должное внимание.

Эльвира Тарасенко

