

МАТРИЧНИ ИНСТРУМЕНТИ – ИНЖЕНЕРИНГОВИ ПРОЦЕСИ ПРИ ТЕХНОЛОГИЯТА НА ОБСЛУЖВАНЕ В РЕСТОРАНТЪОРСТВОТО

Минчо Полименов

*Доцент, доктор, катедра „Маркетинг и Туризм”
Университет Проф. д-р „Ас. Златаров“, Бургас*

Ключови думи: Матричните инструменти, технология на обслужване, ресторантьорски продукт, нематериален продукт, иновативни технологии

ВЪВЕДЕНИЕ

Значимата социална роля на рекреативната индустрия и в частност здравословният стил на живот привлича научните интереси на широк кръг учени, които използват все по-разнообразни интердисциплинарни научни инструменти в своите изследвания (Trendafilov et al., 2013; Александрова, 2013, 2019; Dimitrova, 2014; Doncheva et al., 2016; Нешева, 2016, 2018). През последното десетилетие рекреативната индустрия разглежда двигателната активност и здравословното хранене като едно единно цяло за многофакторно въздействие върху персоналното здраве (Вълев и кол., 2014, 2015; Нешева, 2016а; Бахчевански, 2019; Димитрова, 2018, 2019). Матричните инструменти в технологията на храните и обслужването се явяват възможност за създаване на условия при анализ на процесите, онагледяване на фазите при техниките на обработка, работа и пристъпване към хранителен инженеринг. Самата матрица в технологията на представяне и обслужване не е фактор за корекция, но чрез нея се характеризират конкретните фази в производствения процес, онагледяват се техниките на работа, като детайлно се инспектират конкретните процеси и се пристъпва към вземане на решение (Полименов, 2018).

В ресторантьорството се преминава през различни динамични процеси както в кулинарно производствения блок така и в търговска зала в следствие на което се създава ресторантьорски продукт като функция от кулинарен продукт и технология на обслужване. Ценното в ресторантьорския продукт се оказва технологията на обслужване в търговска зала. Този нематериален продукт е систематизиран от техники и правила и трудно се подава на организация и управление. Разработения матричен модел от технологията на обслужване е форма на инженеринг целяща подобряване на фазите на производство при сервиране на напитки и храна (Рибов, 2007; Полименов, 2018). В цялостния технологичен път влизат определени техники имащи за цел подготовка на процеса за сервиране.

МЕТОДИКА

За да бъдат спазени техниките от особено значение е правилната подготовка в производствения процес, където влизат полиране, сортиране, подготвителни процеси за зареждане и сервиране. Сложността в техниките на работа е обвързана в порядък, които трябва да се следва като последователност на зареждане, където правилата изискват да се започва от дясната страна на госта и първо да се зарежда основен нож, като винаги прибора се обхваща само с възглавничките на двата пръста а останалите са прибрани в дланта на ръката. Тези сложни изпълнения изискват пълна концентрация и навлизане в дълбочина в порядъка на работа и постоянна повторяемост, като в процеса действията се повтарят многократно но елементите търпят различия (www. silverservicecatering.com).

Вследствие на различните задания и постоянна промяна по менюто са приложими различни елементи от зареждане по различните фази на обслужване. Процесите изискват определен потенциал от технически умения в компилация, наблюдаваме творчество понякога симулация импровизация и творчески умения. Навлиза се към наблюдения констатации анализ и оценка на процесите изграждане на тест за сервиране с оглед онагледяване на грешките и стремеж към отстраняване. В матричния модел се прилагат различни етапи от правила и техники при различните категории заведения за хранене и развлечения. Различните матрични модели могат да бъдат прилагани в различните фази от производствените процеси, някои от елементите са сходни и изискват само предвиждане при различните ситуации. На основата на матрицата могат да се разработят иновативни техники, допълнителни модели имащи възможност, както към усъвършенстване на процесите, а така и към създаване на дизайнерски интегрирани ресторантьорски продукти. Матрицата за ресторантьорство се явява инструмент, чрез които могат да се разработят иновативни дизайнерски хранителни продукти (фиг.1).



Фиг.1. Инструменти от ресторантьорската дейност в технологията на обслужван по „Innovations in Restaurant”

Матрицата позволява да се подобри качеството на ресторантьорския продукт и усъвършенства културата на обслужване. Матричният модел служи за обучение на служителите в ресторантьорството и е обърнат към клиентите, като се стреми да ги запознава със специфичностите по консумацията на конкретните ястия и да ми създава навици за подпомагане на обслужването (Полименов, 2014). Матричният модел в технологията на обслужване представлява описание на различните детайли вследствие на което се създава възможност за визуализация на различните техники и начини на изпълнение. Всички точки от матричния модел се онагледяват в зададеното пространство виждат се неправилните изпълнения и се набелязва най-краткия път за изправяне на процесите. Техниките са в състояние да предотвратят повечето от неудачните методи на работа, а и да преодолеят и времето за изработка. В матричния модел от технологията на обслужване всичко е строго специфично опира се на опита, като всеки един елемент трябва да бъде строго пресъздаден да бъде възстановен на базата на точно копие. Малко отклонение от стандартните техники на работа от тяхното прилагане е в състояние да се изопачи матричния модел и да се пристъпи към изкривяване на технологията на обслужване и невъзможност да се нанесат корекции.

РЕЗУЛТАТИ

Матричните инструменти се основават на разделянето на цялостната услуга на отделни етапи от производствения процес, които се поместват в конкретна хоризонтална диаграма охарактеризираща конкретните процеси на изпълнение, докато във вертикален ред се поместват инструментални техники. Диаграмата е представена в пет степенен порядък на взаимодействие, където влиза линия на частична видимост линия на взаимодействие с инвентара, линия на видимост, линия на контакт с клиента, линия на невидимост, контролна линия. Това са инструменти за едновременно изобразяване на процеса на обслужване, точките за контакт с клиентите и доказателства за обслужване от гледна точка на клиента.

Начертаната схематичност е конкретна връзка между поръчката на клиентите и изпълнението на поръчката. За постигане на високо качествен продукт на консумация от съществено значение се явява предварителната подготовка към основните видове дейности, които са от съществено значение за удовлетвореност от организацията на обслужване (Луканова, 2017) и сервиза. Всички тези дейности не принадлежат към поръчката от клиента, но са от съществено значение към уравнивяване на подготвителните процеси и създаване на среда за постигане на качествено обслужване и получаване на качествен продукт. Всяка стъпка от процеса не се показва визуално на консуматора тя само се загатва, щрихира създава се насоченост към изпълнението и като цяло се постига демонстрация и подготовка към

пристъпване за сервиране. Самото сервиране е сложен процес и в неговата компилация са насочени множество от техники и процеси, които са в синхрон и не търпят компромис, чак завършването на процеса на детайла на неговата схематичност окончателно, създават хармонията на възприятието от цялостното обслужване. Такива иновативни технологии рязко подобряват времето за обслужване и създават възможност за по-голяма производителност и намаляване на разходите на труд. В практиката се наблюдават редица особености и тенденции в развитието на съвременните софтуерни продукти, обслужването и кулинарните технологии. Налице е пряка връзка между развитието и достиженията на науката и съвременните ресторантьорски софтуерни технологии, които при умелото прилагане и управление водят до качествени резултати, напълно удовлетворяващи търсенето. При електронизацията и компютързацията при ресторантьорската дейност се откроява наблюдение и контрол на производството и себестойността на продукцията. Обслужването като сложен процес е част от себестойността на ресторантьорския продукт. Техники за контрол от линията за контрол обвързани в система, подържат ниво на прилаганите форми на обслужване, правила и технологии, които умело се комбинират с правилен ресторантьорски софтуерен продукт и водят до намаляване на себестойността на ресторантьорски продукт. Организация на процесите на технологията на обслужване, като „Service blueprinting” (J. Kingman-Brundage, 1989) спомага на ресторантьорите в разграничаване производствените процеси в търговска зала и кухненски блок. Системата идентифицира недостатъците по организация на обслужване и набелязва иновативни възможности за усъвършенстване на разходите и подобряване на печалбата. Фокуса за иновиране на технологичния процес на обслужване е насочен към човешкия фактор и неговите умения. Нужно е да се облекчат и опростят процесите в работна фаза до толкова, че да са разбираеми, да са в порядък на похватност и да се реагира бързо на поръчките. Внедряване на иновативни предизвикателствата (Рибов и кол., 2007) за интерактивно предлагане на тематичното меню и неговото изпълнение не всякога се оказват ефективни и се налага чувствително обучение на специалистите. Практиката доказва, че ресторантьорството отдавна е напуснало рамката само за консумация на храна, сега от предприемачите и управителите се изисква да са с управленски възможности в сферата на клиентския опит. Вниманието е насочено към клиента и с какви приятни преживявания ще остане. Създаване на план за разделяне и охарактеризиране на процесите на обслужващия в търговската зала и офиса, чрез заснемане на действията и етапите на зареждане, сервиране и отсервиране и след внимателното анализиране, позволява да се иновират техниките на сервиране и да се усъвършенства организацията на работа. Такъв иновативен подход в организацията на обслужване подобрява техниките на работа, намалява разходите чрез избягване на грешките и води до ефективност.

Пристъпване към авангардни технологични процеси и технология на обслужване в търговска зала с прякото участие на консуматорите би стимулирало производството и би подобрило технологията на обслужване в търговска зала. Такива авангардни гурме форми на организация на сервиране са силвър сървис „Silver sarvice” и „Gueridon Service”. При „Silver sarvice” имаме аранжиране и прехвърляне на храната пред госта от общ съд, докато при „Gueridon Service” имаме и приготвяне на ястия пред госта, както и сервиране с участието на консуматорите.

Матричният модел създава възможност за наблюдение и анализ за моделиране на процесите при вертикалната скала всяка операция се охарактеризира с определена зависимост. Тя е част от спазването на техниките на работа и стандарта за операционност, които се засича само чрез практическо изпълнение. Фокуса е към клиента към правилното изпълнение на технологията на обслужване в порядъка на матричния ресторантьорския продукт. Сложността е в множеството операции, тяхното многократно повторение при различен капацитет гости.

ДИСКУСИЯ

Инженеринговите процеси включват създаването изработването и цялостното обслужване при технологичните операции. Включването на клиентите в обслужването не всякога е желано то може да се осъществи само в подкрепа на някои операции, най-вече при одобрение и отсервиране. Фокусирането е към една до две операции и това води до успех, но при разбъркване на детайлите и множеството операции се наблюдава хаотичност, което нарушава и порядъка на действие. Специалните случаи от технологията на обслужване са със сложни операционност, където постигането на продуктивност се наблюдава единствено само при спазване на техниките на работа.

Въвеждането на иновативни процеси се осмисля при различните звена като:

- контакта с клиента в търговската зала;
- определяне елементите при които да се споделя контакта и конкретното място;
- взаимодействието на контакт при технологичните операции на сервиране на напитки и храна;
- въвеждане на стандарти за време за изпълнение, на операциите за време.

Въведеният стандарт е валиден за определена категория заведения за хранене и развлечения, както и за клиенти от определена целева група при която, при различните хранения се наблюдава и нееднородност поради големия брой гости. Самата матрична технология на обслужване е линеен процес състоящ се от различни последователни техники. Всички операции са от порядъка на линията на видимост и се изпълняват в търговска зала. След което следва настаняване на гостите и пристъпване към сервиране на напитки. Първото нещо с което се

започна при обслужването е отварянето и сервирането на безалкохолната напитка, това е и първия контакт с клиента, това е сложен процес касаещ разливане на напитката в чашата по определена техника. Това е и така наречената скрита линия от линията на видимост, при която се попада в линията на взаимодействие. Тук се изпълняват и конкретни техники, които са свързани с конкретната напитка и конкретното ястие. Всички операции се извършват за определено време като отклонения от времевите стандарти са не допустими, допускат се реалистични отклонения в рамките на зададеното време. Всяка стъпка и нейното изпълнение опира до опита до оптималното натоварване при правилно изпълнение на техниките.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

От разгледаните матричен модел за технологията на обслужване и от охарактеризирането на инструментариума става ясно, че ресторантьорския продукт има разнородна и същевременно комплексна структура. Теорията и практиката сочат, че висококачествен и конкурентоспособен продукт може да съществува единствено при наличие на всички негови елементи, свързани синхронно помежду си. Ресторантьорската дейност днес се базира главно върху концепцията за цялостния ресторантьорски продукт – умело съотношение и комбинация от кулинарна продукция, персонал и технология на обслужване, търговска зала и атмосфера.

От направения анализ си позволявам да формулирам следните **изводи**:

1. Овладяване на матричния модел от технологията на обслужване ще доведе до подобряване на качеството на ресторантьорския продукт и на културата на обслужване;
2. Създадения инженеринг по отношение на организацията на работа в търговска зала повишава удовлетвореността на клиентите и подобрява мениджмънта;
3. Матричните инструменти от матричния модел от технологията на обслужване са обвързани с нематериалния ресторантьорския продукт и напълно отговарят на техниките и правилата по Български държавен стандарт /БДС/.

ЛИТЕРАТУРА:

- Александрова, В. (2013). Въздействието на винотерапията при жени на средна възраст с наднормено тегло, *Спорт и наука*, НСА, бр.1, с.139-145.
- Александрова, В. (2019). Ефективни уелбийнг методи във водна среда при жени със затлъстяване в средна възраст. *Смарт унивации в Рекреативната&Wellness индустрия и Нишов туризм*. София, брой 1, с. 49-53. eISSN: 2603-493X (онлайн).
- Бахчевански, С. (2019). Ветроходството в съвременната Wellness индустрия. *Смарт унивации в Рекреативната&Wellness индустрия и Нишов туризм*. София, брой 1, с. 8-10. eISSN: 2603-493X (онлайн).
- Вълев Ю., Р. Атанасов (2014). Страхът при начално обучение по конен спорт, *Спорт и наука*, кн. 4, ISSN 1310-3393, С.

- Вълев, Ю., Димитров, В. (2015). Въздействие на конния спорт върху човека, *Спорт и наука*, кн. 5, ISSN 1310-3393, 2015, С.
- Димитрова, Б. (2018). Образователен стандарт – Уелнес инструктор. Издателство Авангард Прима, София. ISBN: 978-619-239-015-0
- Димитрова, Б. (2019). *Интелигентни компетенции за Нишов туризъм*. Издателство Авангард Прима, София. ISBN: 978-619-239-148-5
- Луканова, Г. (2017), Социално-икономически измерения на хотелиерското обслужване. Варна: Наука и икономика, с. 45.
- Нешева, И. (2016). *Мажоретниспортове – I част*. Монография. Изд. Авангард Прима. София, р.1-104. ISBN: 978-619-160-593-4.11.
- Нешева, И. (2016а). *Изследователски импакт чрез научни доклади в международни форуми*. Студия. Изд. „АвангардПрима“, София, р.1-70. ISBN: 978-619-160-593-4.
- Нешева, И. (2018). Wellness при жени с нормална бременност – здравословни ползи. *Смарт иновации в Рекреативната & Wellness индустрия и Нишов туризъм*. София, Извънреден брой, с. 42-48. eISSN: 2603-493X (онлайн).
- Полименов, М. (2018). Технологични иновации в Нишов туризъм. *Смарт иновации в Рекреативната & Wellness индустрия и Нишов туризъм*. София, Извънреден брой, с. 31-35. eISSN: 2603-493X (онлайн).
- Рибов, М. и колектив. (2007). Ресторантьорство и Хотелиерство. Изд. „Тракия-М“, София, с. 318.
- Dimitrova, B. (2014). The enotherapy as an effective financial instrument for the wine tourism. *International Scientific Conference for Tourism “SPA and wine”- part of the Culture corridor – cultural routes*. Proceedings (p. 55-61). Blagoevgrad. Faculty of Economy, Tourism department. SW University.
- Doncheva, L. & Dimitrova, L., (2016). Innovative Way of Teaching English in Class and Its Influence on Pupils' Level of Concentration. Paper presented at the Vth Congreso de Internacional de Competencias Básicas, 13-15 de Abril 2016: la competencia en comunicación lingüística, Ciudad Real, pp 21.
- J. Kingman-Brundage, (1989), The ABC's of Service System Blueprinting, in MJ Bitner and LA Crosby, ed., *Designing a Winning Service Strategy* (Chicago: American Marketing Association), pp. 30-33.
- Trendafilov, D., & Dimitrova, B. (2013). Aqua Spinning as anti-stress health prevention. *Acts of Conference “Physical education and sport”*. Montenegro, 2013, No 37-39 / XI, (p. 454-460. ISSN 1451-7485 (9771-4517-48001).
- www.silverservicecatering.com,
www.gueridon.com

Контакти:

Доц. инж. Минчо Полименов, доктор

Университет Проф. д-р „Ас. Златаров“, Бургас

E-mail: mpolimenov@gmail.com