

Список литературы:

[1] Обществознание: учеб. Для общеобразовательных организаций : базовый уровень / [Л.Н. Боголюбов, Н.И. Городецкая, Л.Ф. Иванова и др.] ; под ред. Л.Н. Боголюбова [и др.]. – 3-е изд. – М. : Просвещение, 2017. – 335 с. – ISBN 978-5-09-046529-8. (дата обращения: 17.02.2020)

[2] Об основах государственного регулирования внешнеторговой деятельности: федер. закон от 08.12.2003 N 164-ФЗ. // Собр. Законодательства РФ. – от 15 декабря 2003 г. N 50 ст. 4850

[3] Беляева Людмила Алексеевна Роль государственного регулирования внешнеэкономической деятельности в развитии национальной экономики на современном этапе // Вестник науки и образования. 2018. №14-1 (50). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-gosudarstvennogo-regulirovaniya-vneshneekonomicheskoy-deyatelnosti-v-razviti-natsionalnoy-ekonomiki-na-sovremennom-etape> (дата обращения: 17.02.2020).

[4] О. М. Петрушина, Н. В. Голышева Внешнеторговая деятельность Российской Федерации: современные тенденции и перспективы развития // Экономика и бизнес: теория и практика. 2019. №4-1. URL: [https://cyberleninka.ru/article/n/vneshnetorgovaya-](https://cyberleninka.ru/article/n/vneshnetorgovaya)

deyatelnost-rossiyskoy-federatsii-sovremennye-tendentsii-i-perspektivy-razvitiya (дата обращения: 19.02.2020).

[5] Кондратюк А. РИА Новости [Электронный ресурс]: Российское продовольственное эмбарго в ответ на санкции ЕС и США. - 06.08.2019 URL: <https://ria.ru/20190806/1557173982.html> (дата обращения 19.02.2020)

[6] Шрайбман А. Информационный портал «Meduza» [Электронный ресурс]: Россия и Белоруссия, кажется, сильно поссорились? - 28.12.2018 URL: <https://meduza.io/cards/rossiya-i-belorusiya-kazhetsya-silno-possorilis-chem-eto-grozit> (дата обращения: 18.02.2020)

[7] Приемская Е. Информационный портал «ST24invest» [Электронный ресурс]: Закрытие границы с Китаем убьет экономику России. - 05.02.2020 URL: <https://www.st24invest.com/article/9491> (дата обращения: 19.02.2020)

[8] И. В. Гомон, Е. Г. Беленькая Анализ внешнеэкономической деятельности российской Федерации в 2016-2018 годах // Экономика и бизнес: теория и практика. 2019. №4-1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-vneshneekonomicheskoy-deyatelnosti-rossiyskoy-federatsii-v-2016-2018-godah> (дата обращения: 01.03.2020).

ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В ОТЕЛЬНЫХ РЕСТОРАНАХ

*Емельянова Елена Владимировна
старший преподаватель
Нижегородский государственный
инженерно-экономический университет
р.п.Воротынец*

ORGANIZATION OF SERVICE IN HOTEL RESTAURANTS

*Elena Emelyanova
senior teacher
Nizhny Novgorod state University
of engineering and Economics
r. p.Vorotynets*

Аннотация

В статье рассматривается организация обслуживания в отельных ресторанах.

Annotation

The article deals with the organization of service in hotel restaurants.

Ключевые слова: сервис, ресторанный бизнес, обслуживание, услуга, удовлетворение потребностей, качество сервиса.

Keywords: service, restaurant business, service, service, satisfaction of needs, quality of service.

Ресторанный бизнес исторически развивался и вырос из сферы общественного питания, который представлен различными типами общественных заведений. В классическом понимании ресторан - это место, где можно поесть. В современных условиях ресторан - это заведение, которое предназначено для обслуживания граждан, а также индивидуальных туристов и организованных групп. Каждый руководитель стремится выстроить работу предприятия таким образом, чтобы

стратегические цели и задачи были сведены в понятную и прозрачную для всех категорий персонала систему, в которой каждое организационное решение будет вытекать из видения стратегии предприятия. Кроме развития технологий управления для новой концепции работы современных предприятий и связанных с ней повышенных ожиданий сотрудников стимулирующим фактором стала эволюция трудовых ресурсов и бизнес-культуры.

Ресторанный бизнес – это один из самых быстроразвивающихся сегментов в индустрии гостеприимства. Но с увеличением количества новых предприятий с каждым годом возрастает и конкуренция в сфере гостеприимства. В связи с этим в последнее время поменялось понятие «конкурентоспособность» – это определение, которое связано прежде всего с ценой, уступает место комплексному понятию, в рамках которого такие важные характеристики, как качество, профессионализм, индивидуальный подход, и уникальность являются важными критериями. Соответственно, на первый план выходит сервис. Сервис - это один из главных критериев при выборе ресторана потребителями. Отличный сервис может скрыть недочеты в приготовлении или украшении блюд, но ничто не может скрыть недостатки в обслуживании гостей. Успех ресторанного бизнеса напрямую зависит от умения удовлетворять и превосходить требования и ожидания посетителей. На сегодняшний день даже не ресторанный критик знает, как ему должны подаваться блюда и как должна соблюдаться чистота. Гости стали привередливее, но это и конкуренция делает сервис в ресторанах только лучше.

Сервис – это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, которые востребованы отдельными людьми или организациями [14, с8]. Услуга – это продукт труда, обладающий следующими характерными свойствами как неосвязаемость, неотделимость от источника, несохраняемость во времени, непостоянство качества. Услуги неосвязаемы, их нельзя увидеть, изведать на вкус, услышать или понюхать до момента получения. Услуга не сохраняется отдельно от процесса ее предоставления, не может быть «законсервирована» как товар, который хранится на складе. Услуга обращена на вещь или человека, она существует только в процессе ее производства [14, с. 69].

Главная цель ресторанной организации - это получение прибыли. По словам известного американского специалиста, в области управления – Питера Друкера: «...предназначение любого бизнеса заключается в удовлетворении запросов клиента». Теоретик в области маркетинга Филипп Котлер также утверждает, что главным аспектом успеха организации на рынке является завоевание и удержание клиента при помощи результативного удовлетворения его потребностей. Поистине, организации, которые четко направлены на своего клиента, завоевывают явные конкурентные достоинства перед предприятиями, которые пренебрегают таким подходом [20, с. 34]. Соответственно, сервис, который ориентирован на потребителя – основной фактор успеха организации.

Гость – это самый важный элемент в ресторане. Наилучшую рекламу всякий раз делают его постояльцы. Хорошее обслуживание становится памятным событием для клиента, о

котором он будет говорить. Ведь посетитель, получивший не качественную еду или столкнувшийся с плохим сервисом, вряд ли даст ресторану второй шанс. Рекомендации друзей и знакомых, добрые личные отзывы, показывают чаще всего большую эффективность, чем реклама [12, с. 45]. Чтобы понять насколько ресторан соответствует требованиям гостей, нужно постоянно оценивать его работу. И эта оценка имеет определяющее влияние на положительную динамику качества сервиса в ресторане. Обслуживание в ресторане — это очередность поступков персонала от встречи постояльца до его ухода из заведения. Сюда же входят поведенческие паттерны, коммуникационные ориентиры, в том числе и мимика и жесты. Тут нет точных правил, выбор инструментов находится в зависимости от ожиданий публики и концепции бизнеса. Чем степень ресторана повыше, тем запросы к качеству сервиса жестче, в сфере взаимодействия это касается, оперативности реагирования на просьбы и требования постояльцев, совместной благожелательности и доброжелательности. Необходимо не только чутко прислушиваться к просьбам и жалобам гостей, но и стараться исправить эти ошибки, при этом, выражая благодарность за любые отзывы. Стараться постоянно совершенствовать услуги и обучать персонал новому, что сделает отдых гостей максимально комфортным.

Каков же механизм выбора посетителем того или иного ресторана? Конечно, это кухня, уровень обслуживания, интерьер и настроение, которое создают все эти слагаемые. Чем выше цены в заведении, тем большее значение имеет качество сервиса [15, с. 78].

Таким образом, можно сделать вывод, что ресторанная услуга имеет свои особенности. Качество услуг складывается из ряда параметров, поэтому управление качеством данных услуг должно опираться на эти параметры и основные принципы: надежность, сопереживание, осязаемые показатели, внимание и оперативность. Сервис – это вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей людей при помощи оказания услуг. Существуют разного вида услуги, которые направлены на неосязаемые и осязаемые активы человека. В настоящее время сфера услуг занимает большое место в жизни людей. Поэтому наиболее важным критерием услуг является их качество. Чем выше качество услуг, тем лучше удовлетворяются потребности потребителей.

Список литература:

1. Данилов, М. В., Харитонов, А. И. Ориентация на клиента – ключевой фактор успеха предприятия // Проблемы теории и практики управления [Текст] / М. В. Данилов, А. Данилов. – М.: Дашков и К, 2016. – 208 с.
2. Елиферов В.Г., Репин В.В. Бизнес-процессы: регламентация и управление: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2014.С.98

3. Иванов, Л. К. Организация обслуживания на предприятиях массового питания / пер. с английского [Текст] / Л. К. Иванов. М.: Сирин, 2015. –С – 15

4. Коробушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник [Текст] / Н. И. Коробушкин, Г.А. Бунтаренко – 4-ое изд., стер. – Мн.: Новое знание, 2016. – 368с.

УДК 339

МАСШТАБЫ, ДИНАМИКА И ГЕОГРАФИЧЕСКОЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЕ СОВРЕМЕННЫХ ПОТОКОВ КАПИТАЛА В ГЛОБАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКЕ

Ермолаева Анна Викторовна

студентка гр. ФЭФ19-13

Финансово-экономический факультет

ФБОУ ВПО Финансовый Университет при Правительстве РФ

г. Москва

Мирошина Едена Александровна

к. э. н., доцент ФБОУ ВПО

Финансовый Университет при Правительстве РФ

г. Москва

DOI: [10.31618/nas.2413-5291.2020.2.53.169](https://doi.org/10.31618/nas.2413-5291.2020.2.53.169)

THE SCALE, DYNAMICS AND GEOGRAPHICAL DISTRIBUTION OF MODERN CAPITAL FLOWS IN THE GLOBAL ECONOMY

Anna Ermolayeva

student gr. FEF19-13

Faculty of Finance and Economics

FBPEI HPE Financial University under the Government of the Russian Federation

Moscow

Miroshina Elena

Ph.D., Associate Professor FBPEI HPE

Financial University under the Russian Government

Moscow

Аннотация

В связи с непрерывным развитием внешнеторговой торговли значения экспорта и импорта претерпевают изменения. Нестабильность величины показателей отображена в динамике распределения современных потоков капитала. В данной статье будут описаны масштабы капиталов и закономерность их распределения в рамках мировых процессов глобальной экономики.

Abstract

Due to the continuous development of foreign trade, the value of exports and imports is changing. The volatility of the performance is reflected in the dynamics of the distribution of modern capital flows. This article will describe the scale of capital and the pattern of their distribution within the global processes of the global economy.

Ключевые слова: Экспорт, импорт, внешнеторговый оборот, сальдо торгового баланса, экономика, объем ввоза капитала, объем вывоза капитала, миграция капиталов.

Keywords: Exports, imports, foreign trade, trade balance, economy, capital imports, capital outflows, capital migration.

Международное движение капитала как форма международных экономических отношений

В основе международного движения капиталов находятся непосредственно сам капитал, то есть совокупность физических ресурсов и финансовых накоплений, задействованных в производстве экономических благ. Рассматривая понятие в широком смысле, стоит отметить, что капиталом являются все ресурсы, благодаря которым их владелец получает прибыль.

Международному движению капиталов синонимично понятие «международная миграция капиталов». Сущность терминов выражена в перемещении ресурсов между странами мира в процессе экспорта и импорта продукции, а также

функционирование капитала на других территориях. Экспорт – перемещение физических и финансовых ресурсов по направлению из страны, в то время, как импорт, наоборот, представляет собой поступление капиталов в отечественную экономику извне. Вложение инвестором капитала в зарубежную экономику происходит в процессе инвестирования за рубеж, что является примером экспорта.

Миграция капиталов является одной из форм международных экономических отношений. Основная цель реализации движения капиталов – успешное функционирование за рубежом и получение прибыли.