

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

*Совершенствование процесса обслуживания на
предприятии общественного питания
(на примере ресторана «СОНО», г. Саратов)*

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 4 курса 431 группы
направления 43.03.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений
Хемраевой Оксаны

Научный руководитель

доцент, к.э.н.

должность, уч. степень, уч. звание

Е.В. Иванова

подпись, дата

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

проф., д.э.н., профессор

должность, уч. степень, уч. звание

Т. В. Черевичко

подпись, дата

инициалы, фамилия

Саратов 2023

Введение

Сегодняшние дни отрасль ресторанного хозяйства приобретает быстрые темпы развития. Чтобы устоять на рынке и удержать существующие позиции, нужно искать новые пути улучшения финансово -экономического состояния. Постоянно возникает необходимость находить новые варианты совершенствования процесса обслуживания потребителей ресторанных предприятий для успешного существования на рынке ресторанных услуг и повышения прибыли. Качество обслуживания и качество предоставления услуг - являются неотъемлемыми составляющими эффективности работы заведения ресторанного хозяйства, благодаря которым возможно удержать потребителя.

Для современных заведений ресторанного хозяйства важным является обеспечение надлежащего уровня сервиса услуг во время обслуживания потребителей, поскольку сегодня такая проблема является актуальной проблемой для многих сервисных организаций. Это связано с тем, что в отрасли происходят значительные изменения: развиваются современные формы обслуживания, становятся популярными европейские стандарты и технологии, растут требования к уровню сервиса обслуживания потребителей в заведениях ресторанного хозяйства.

Основными элементами эффективности работы заведения ресторанного хозяйства являются ценовая категория, кухня, качество обслуживания, спектр оказанных услуг, атмосфера. Залогом успеха эффективного развития ресторана является тесное взаимодействие этих составляющих.

Сегодня заведения ресторанного хозяйства, уделяют особенное внимание качеству оказанных услуг, ведь качество одно из главных условий успешного и эффективного развития ресторана.

Повышение эффективности ресторанов и ресторанных холдингов - это проект многоступенчатой комплексной оптимизации всех бизнес - процессов предприятия или группы предприятий: от маркетинга, логистики, производства и продажи до стратегии, инвестирования, контроллинга и анализа трех видов деятельности: операционной, финансовой и инвестиционной.

Основная стратегия повышения эффективности ресторана или группы ресторанов - своевременное получение достоверной и актуальной информации о всех операционных показателях торговой, логистической и экономической деятельности.

Объект исследования - деятельность ресторана «SOHO».

Предмет исследования - формы и методы организации обслуживания в ресторане «SOHO».

Цель работы: проанализировать систему обслуживания предприятия питания на примере ресторана «SOHO» и разработать рекомендации по совершенствованию процесса обслуживания.

Для достижения указанной цели были поставлены и решены следующие задачи:

- Изучить понятие и виды обслуживания на предприятиях общественного питания;
- Исследовать современные технологии обслуживания посетителей в ресторанах ;
- Дать общую характеристику ресторана «SOHO»;
- Провести анализ конкурентов и потребителей ресторана «SOHO»;
- Проанализировать качество сервиса в ресторане «SOHO»;
- Разработать программу совершенствования качества сервиса ресторана «SOHO»;
- Оценить предполагаемые затраты на реализацию программы по совершенствованию качества сервиса ресторана «SOHO».

Методологической базой работы являются: материалы, полученные в процессе анализа работы ресторана «SOHO», статистические материалы.

Использованные методы исследования:

- теоретические: анализ, обобщение и систематизация научной литературы по проблеме исследования, метод сравнения;
- практические: наблюдение, анкетирование потребителей, анализ отзывов клиентов в сети Интернет, качественный и количественный анализ данных.

Структура работы: введение, три главы, заключение, и список использованных источников.

Основное содержание выпускной квалификационной работы

В ходе работы было выяснено, что такое качество сервиса и методы управления качеством на предприятии. Определены методики проведения анализа качества сервиса, а также способы совершенствования качества сервиса в ресторане.

В первой главе мы подробно рассмотрели вопрос понятия «качество» в данной сфере, определена роль маркетинговых исследований и роль персонала в управлении качеством сервиса.

Процесс обслуживания потребителей — это совокупность операций, выполняемых работниками предприятий общественного питания при непосредственном контакте с клиентами - потребителями услуг во время реализации кулинарной продукции и организации досуга.

Процесс обслуживания предполагает проведение таких операций, как хранение кулинарной продукции в местах потребления (ресторан, кафе, столовая и т.д.), порционирование, комплектация и отпуск потребителю.

При организации обслуживания потребителей ставятся следующие задачи:

- удовлетворение потребностей населения в услугах общественного питания по месту работы, учебы, жительства и отдыха;
- использование наиболее экономичных для предприятия и удобных для населения форм и методов обслуживания;
- выпуск высококачественной кулинарной продукции, а также достижение высокого уровня сервиса и культуры обслуживания в пунктах питания;
- применение в работе поваров и кондитеров передовых технологий и новейшей техники.

Ресторанный бизнес – организация такого вида обслуживания, которое обеспечивает клиента едой и напитками в специально отведенном

для этого месте и отвечает некоторым основным гигиеническим и законодательным требованиям.

Особенность ресторанного бизнеса — это большое сосредоточение лиц, реально являющихся носителями информации коммерческого характера, материально ответственных. Практически любой, даже рядовой сотрудник имеет возможность выяснить особенные предпочтения постоянных гостей, время их обычного прихода, их привычки и т.п.

В настоящее время проблема качества сервиса является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности. Качество — это комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности: разработка стратегии, организация производства, маркетинг и др. Важнейшими составляющими всей системы качества в общественном питании является качество пищи и обслуживания.

Уровень качества, являющийся основной категорией потребительских ценностей, создают базу, или основу для формирования цены, себестоимости продукции в зависимости от ее первоначального качества. На основе базовых ценностей — показателей качества сервиса формируются все последующие ценности, входящие в состав потребительской ценности услуги.

У потребителей вырабатывается момент ожидания услуги, основанный на прошлом опыте или на цене, которую они платили, и других факторах, т.е. удовлетворение потребностей зависит от разницы между услугой, которую потребители ожидают получить, и услугой, которую они действительно получили. Главной задачей предоставления услуги в сфере сервиса, а именно, общественного питания, является удовлетворение, или превышение ожиданий потребителей.

Необходимость обеспечения высокого качества продукции, услуг и обслуживания на всех этапах производства формирует такое понятие, как управление качеством.

Управление качеством – это целенаправленный процесс скоординированных воздействий на объекты управления для установления, обеспечения и впоследствии поддержания необходимого уровня качества предлагаемой предприятием продукции и оказываемых услуг. Основными методами управления качеством сервиса являются стандарты, которые включают в себя нормы, правила и требования к услугам и процессу обслуживания.

Ресторан «СОНО» находится на территории г. Саратова, на улице М.Ю. Лермонтова, в центре города, недалеко от его пешеходной зоны. Основной вид деятельности предприятия - производство и реализация продукции и услуг общественного питания в соответствии с принятыми ГОСТи нормативами.

Ресторан является не только местом питания посетителей, но и местом встреч, развлечений, проведения различных мероприятий. Его миссия – обеспечение гостей всех возрастных групп качественным питанием и организация досуга.

Целью ресторана «СОНО» является удовлетворение потребностей посетителей, приобретение потребительской лояльности.

На данном предприятии корпоративная культура находится на достаточно высоком уровне, оказывает влияние на всех сотрудников, их повседневную жизнь, принятые нормы и стиль поведения. Сотрудники осведомлены о ценностях на предприятии, имеют цели, каждый является ответственным за результат работы.

У ресторана «СОНО» есть корпоративный стиль внешнего вида (для работников в зале – фартуки, на кухне, в моечной – специальная форма, головные уборы), символы кафе используются на документации, рекламных носителях. Кадровая политика вполне гибкая, к каждому сотруднику находится индивидуальный подход. Новые сотрудники, как правило, быстро адаптируются, могут рассчитывать на помощь и поддержку опытных коллег.

Продуктовый портфель, т.е. перечень видов продукции и услуг, которые предлагает предприятие, достаточно разнообразен. Помимо основной услуги ежедневного обслуживания и предоставления услуг питания ресторана «SOHO» предлагает и дополнительные услуги по организации досуга потребителей. Предприятие предлагает использование бесплатного Wi-Fi, организует такие мероприятия, как корпоративы, детские праздники, свадьбы, дни рождения, банкеты, семинары и юбилеи на профессиональном уровне. Сотрудники, в соответствии с предпочтениями потребителя, напишут сценарий проведения праздника, пригласят артистов, сделают праздник эксклюзивным.

Конкурентными предприятиями для ресторана «SOHO» являются те, которые расположены непосредственно вблизи кафе. Таковыми считаются ресторан «Одесса», кафе-бар «Burbon», сеть кофеин «Кофе и Шоколад». Мы гостям предложили опрос, с помощью которого можно оценить деятельность конкурентов. В опросе приняли участие 64 человека. Из данных, полученных при опросе, видно, что ценовая политика таких конкурентных предприятий, как ресторана «Одесса», кафе-бар «Bur Von», ресторанов сети «Кофе и Шоколад» немного привлекательнее для клиентов, но, «SOHO» выигрывает интерьером и разными зонами место проведения. Кроме того, «SOHO» отличается наличием детского меню.

В период с 09.12.2022г. по 22.12.2022г. было опрошено 64 человека, посетивших ресторан и воспользовавшихся предлагаемыми услугами. Из общего числа респондентов 36 женщин (56%) и 28 мужчин (44%). Большинство из опрошенных гостей считают качество предлагаемых блюд и напитков высоким. 41% опрошенных поставил отметку 5 баллов; 30% - 4 балла; 24% - 3 балла и 5% оценили качество блюд и напитков в 2 балла. Отметку 1 балл, как полное неудовлетворение, не поставил никто из опрошенных.

На основании проведенного анализа отзывов клиентов о ресторане

можно сделать вывод о том, что в целом гости высоко оценивают процесс обслуживания в ресторане, однако есть некоторые недочеты на основании, которых мы предложили рекомендации по повышению качества обслуживания.

Анализируя отзывы, представленные на сайте Яндекс, можно сделать следующие выводы:

1. Среди достоинств ресторана гости выделяют: красивый интерьер, хорошую кухню.
2. Среди недостатков выявлено: отсутствие меню на английском языке, отсутствие хостес при встрече гостей, который должен там быть.

Мы провели SWOT-анализ деятельности ресторана, который позволил определить сильные и слабые стороны ресторана, потенциальные возможности и угрозы ресторана. Сильными сторонами являются месторасположение ресторана, применение в работе профессионального оборудования, предоставление дополнительных услуг, широкий ассортимент продукции, следовательно, наличие постоянных клиентов. Слабые стороны заключаются в высоких ценах, неэффективной маркетинговой деятельности, а также в текучести кадров, отсюда – непостоянство качества обслуживания.

Качество и свежесть блюд, предлагаемых в кафе, не вызывают особых замечаний клиентов, но в качестве одного из мероприятий программы совершенствования качества сервиса предлагается разнообразить ассортимент меню:

1. Ввести в меню новые блюда, возможно, связанные с местным колоритом, ввести традиционное меню Поволжья.
2. Разнообразить меню и включить английское описание, которое поможет привлечь и иностранных клиентов.

Помимо этого необходимо ввести должность хостес. Для внедрения

должности хостес требуется набрать два дополнительных человека в штат. Хостес – это сотрудник, который занимается встречей гостей.

Также мы предлагаем организовать работу с технической стороны так, чтобы развлекательная музыка была слышна в каждом месте зала, установив дополнительные колонки по периметру помещения. Кроме того, в детской зоне можно также установить еще один телевизор, который будет транслировать мультфильмы.

Помимо этого, некоторые из опрошенных клиентов замечали недостаточное количество столов и стульев в зале, что доставляло большое неудобство при высокой загрузке кафе. По этой причине мы предлагаем приобрести несколько комплектов новой мебели для более комфортного расположения гостей.

В третьей главе было спрогнозировано, что совершенствование качества сервиса в итоге увеличит клиентопоток, привлечет и удержит потребителей ресторана «SOHO», что напрямую повлияет на увеличение прибыли. Предполагаемые затраты на названные мероприятия по совершенствованию качества услуг составят 253 990 рублей, что вполне приемлемо для ресторана такого уровня. Было рассчитано, что предложенная программа окупится в течение 2 месяцев.

Заключение

В результате изучения системы управления и совершенствования качества обслуживания на предприятии общественного питания был сделан вывод, что в фокусе организаций в настоящее время – это системное и всестороннее повышение качества и производительности всех аспектов услуги, всех подразделений компании и всех ее сотрудников.

Объектом нашего исследования был ресторан «SOHO», одно из лучших заведений г. Саратова. Анализ конкурентов ресторана показал, что у предприятия имеются достаточно сильные конкуренты, имеющие схожее расположение – в центральной части города, такие как: ресторан «Одесса», кафе-бар «Burbon», сеть кофеин «Кофе и Шоколад». Повышение конкурентоспособности ресторана требует совершенствования качества его услуг.

Анализ потребителей ресторана «SOHO» показал их удовлетворенность, но при этом позволил выявить слабые места в обслуживании и материальной базе ресторана, что позволило дать рекомендации в отношении сервиса ресторана «SOHO»

Заключая, стоит отметить, что каждой из организаций, желающих оставаться не только конкурентоспособной, но и иметь достаточный успех у клиента, нужно все время заботиться не только о предоставлении качественного сервиса, но и смотреть на шаг вперед, опережать желания гостей, предоставляя им непрерывно растущий уровень качества сервиса.