

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

*Совершенствование сервиса на предприятии общественного питания на
примере ресторана «Балаково» (г.Балаково Саратовской области)*

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента (ки) __4__ курса __431__ группы

направление 43.03.01 – Сервис

Института Истории и Международных Отношений

Рустамовой Наргизы Мухаммаджоновны

Научный руководитель

доцент, к.э.н.

подпись, дата

Иванова Е.В.

Зав. кафедрой

д.э.н., профессор
Т.В.

подпись, дата

Черевичко

Саратов 2017

Введение. Впоследствии значительного реформирования, общественное питание в России быстро расцветает, притом более всего процветает популярная коммерческая сеть предприятий общественного питания: кафе, рестораны, столовые, бары, закусочные. Питание служит важной жизненной необходимостью многих рабочих, служащих, учащихся и большого количества других групп населения страны. Потребители посещают кафе или ресторан не только для того чтобы вкусно поесть или выпить оригинальный коктейль, но и для того чтобы проводить деловую встречу, приятный вечер в кругу знакомых, отметить какое-либо событие в личной жизни, и наконец просто отдохнуть и расслабиться в тихой уютной обстановке после рабочего дня.

С каждым годом индустрия питания значительно укрепляется в быт широких масс населения, содействует решению многих социально-экономических проблем; способствует лучше использовать продовольственные ресурсы страны, вовремя предоставляет людям качественно приготовленную продукцию, развития производительности труда, повышению качества учебы; предоставляет более эффективно воспользоваться свободным временем, что в современное время служит немало важным условием для людей. Сеть предприятий питания, которой пользуется население, представлена разнообразными типами: столовыми, ресторанами, кафе, закусочными, барами и др. необходимость разнообразных типов определяется: разнохарактерностью спроса населения на различные виды питания (завтраки, обеды, ужины, промежуточные приемы пищи, бизнес – ленчи); спецификой обслуживания людей и во время коротких обеденных перерывов, и во время отдыха; необходимостью обслуживания взрослого населения и детей, здоровых и нуждающихся в лечебном питании. Спрос на изготавливаемую продукцию и услуги массового питания непрерывно меняется и совершенствуется.

Актуальность данной темы заключается в том, что рынок ресторанных услуг является высококонкурентным, что требует от предприятий совершенствования качества услуг как части неценового метода конкурентной борьбы.

Цель – исследование особенностей организации сервиса в ресторанном бизнесе и разработка мероприятий по совершенствованию качества услуг ресторана «Балаково».

В связи с поставленной целью, в работе решались следующие задачи:

- выявить особенности оказания услуг предприятиями питания
- исследовать современные критерии сервисной оценки в ресторанном бизнесе
- провести анализ конкурентов ресторана «Балаково»
- изучить рынок потребителей ресторанных услуг в городе Балаково
- дать характеристику ресторана «Балаково»
- выявить проблемы в области качества сервиса в ресторане «Балаково»
- разработать мероприятия по совершенствованию качества обслуживания в ресторане «Балаково».

Объект исследования – деятельность ресторана «Балаково» на рынке услуг общественного питания.

Предмет исследования – совершенствование качества услуг ресторана «Балаково».

Теоретической основой написания бакалаврской работы явились статьи теоретиков и практиков ресторанного бизнеса, монографии, а также учебные пособия. Теме ресторанного бизнеса посвящено достаточно большое количество публикаций как зарубежных, так и отечественных авторов: Шок Патти Д., Боуэн Джон Т., Стефанелли Джон М., Юдина Т.А., Ханин Г. И., Матисон В. А. Данные работы содержат большое количество теоритической

информации, которая была использована в бакалаврской работе: особенности общественного питания в России, совершенствование качества обслуживания в ресторанном бизнесе, маркетинг в ресторанном бизнесе, проведение оценок качества ресторанных услуг.

При написании аналитической и практической частей работы использовались следующие методы исследований: проводились анкетирование клиентов ресторана «Балаково», устный опрос персонала и потребителей ресторана «Балаково», анализ документов ресторана «Балаково» компаративный анализ ресторанов – конкурентов ресторана «Балаково». Также проводилось наблюдение за посетителями ресторана.

Бакалаврская работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложения. В первой главе рассматриваются особенности сервиса, определяется место и критерии оценки сервиса в ресторанном бизнесе. Вторая глава посвящена анализу конкурентов ресторана и анализу потребителей ресторанных услуг в городе Балаково. В третьей главе рассматриваются проблемы качества в сервисе ресторана «Балаково», выявляются их причины и предлагаются рекомендации по совершенствованию качества обслуживания.

Основное содержание работы. Предприятие общественного питания — это имущественный комплекс, применяемый юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для предоставления услуг общественного питания, в т.ч. производство продукции общественного питания, формирование условий для потребления и осуществления продукции общественного питания и приобретенных товаров как на месте производства, так и по заказам, а также для оказания различных дополнительных услуг.¹

¹ ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200103471> (дата обращения: 22.12.2016).

Ресторан - предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая заказные и фирменные блюда и изделия; алкогольные, прохладительные, горячие и другие виды напитков, мучные кондитерские и булочные изделия, табачные изделия, покупные товары, с высоким уровнем обслуживания и, как правило, в сочетании с организацией отдыха и развлечений.¹

Рестораны различают:

- по ассортименту реализуемой продукции - неспециализированные и специализированные (рыбный, пивной, сырный и т.п.; рестораны национальной кухни или кухонь зарубежных стран);

- по местонахождению - в жилых и общественных зданиях, в том числе в отдельно стоящих зданиях, зданиях гостиниц, вокзалов, в культурно-развлекательных и спортивных объектах, в зонах отдыха (ландшафтные), на транспорте (вагон-ресторан и пр.);

- по интересам потребителей (клубный ресторан, спорт-ресторан, ресторан - ночной клуб, ресторан-салон);

- по методам и формам обслуживания - ресторан с обслуживанием официантами, ресторан с обслуживанием по системе "шведский стол", ресторан выездного обслуживания;

- по составу и назначению помещений - стационарные и передвижные (рестораны на морских и речных судах, в поездах).

Ресторанов, баров и кафе в городе Балаково много. Среди них есть заведения с национальными кухнями, а также традиционные рестораны, кафе. Балаково располагает всевозможными заведениями быстрого питания и пиццериями, детскими кафе и серьёзными ресторанами. Для жителей

¹ ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200063236> (дата обращения: 07.01.2017)

Балаково рестораны — это излюбленное место времяпровождения. Одним из таких мест является ресторан «Балаково».

Ресторан "Балаково" - это идеальный банкетный комплекс, предназначенный для проведения самых разных торжеств. В состав производственных помещений ресторана входят: горячий цех, холодный цех, мясорыбный цеха, овощной цех, моечная кухонной посуды. К административно-бытовым относятся: кабинет директора, раздевалка, туалетная комната и душевые для персонала, а также помещения для отдыха и обеда работников предприятия. Складские помещения: к ним относятся холодильная камера для хранения овощей, сухих продуктов, молока, мяса, а также небольшое помещение для хранения покупных товаров.

Анализ конкурентоспособности проводился с помощью опроса посетителей ресторанов в интернете (ресторан «Хан-Атлас», рестобар «Туман», ресторан «Балаково»). Опрос проводился в социальных сетях «одноклассники». В опросе участвовало 53 человека разных возрастов. Посетители этих ресторанов должны были оценить заведения по 3-х бальной шкале. Люди должны были оценить привлекательность ресторанов, соблюдение санитарно-гигиенических норм, ассортимент и качество блюд, обслуживание и цены в этих ресторанах. Основным конкурентом ресторана «Балаково» является рестобар «Туман» удобно расположенный и предоставляющий разнообразные услуги, а также приятная атмосфера заведения, вкусовые качество приготовляемых блюд, большой ассортимент и индивидуальный подход к потребителям. Ресторан «Хан-Атлас» не является явным конкурентом для ресторана «Балаково», так как располагается в не удобном районе. Так же ресторан «Хан-Атлас» где-то, превосходит своих конкурентов, однако минусов у него больше.

По итогам опроса, нам также удалось выяснить, что в рестобаре «Туман» цены оказались намного выше, чем в ресторане «Хан-Атлас» и ресторане «Балаково». Время ожидания приготовления блюд было очень

долгим во всех заведениях. По ассортименту блюд ресторан «Хан-Атлас» и рестобар «Туман» превосходят ресторан «Балаково». Число жалоб мы смогли выяснить с помощью отзывов на сайтах ресторана в интернете.

Для проведения анализа мы собрали сведения о конкурентах, показали достоинства и недостатки конкурирующих предприятий, определили сферу влияния каждого из них на рынок, показали, кто из них имеет максимальную и минимальную цену, чья продукция наиболее качественная.

По некоторым позициям ресторан «Балаково» превосходит своих основных конкурентов, а по таким, как реклама и интерьер заведения конкуренты не уступают, но и не превосходят.

Анализ показал, в каких именно направлениях должна развиваться в дальнейшем деятельность ресторана. Необходимо работать над ценовой политикой предприятия и больше уделять внимания рекламе услуг.

Итак, повышения конкурентоспособности предприятия возможно благодаря таким изменениям:

- ассортименту продукции;
- технологиям изготовления продукции;
- ценам на продукцию и услуги;
- структурам и размерам инвестиций в разработку, производство и сбыта продукции, системы стимулирования поставщиков;
- структурам импорта и видам импортируемой продукции и т.п.

По данным исследования посетителей ресторана «Балаково» главными потребителями ресторана «Балаково» являются посетители в возрасте 25-30 лет – 34% от общего числа посетителей, 27% - от 35-45 лет. Такой большой процент посещения среди этой возрастной группы потребителей объясняется тем, что в ресторане комфортная и тихая атмосфера, которая положительно подходит для отдыха с семьей или осуществления деловых переговоров.

Также, можно сказать, что главными посетителями и постоянными потребителями ресторана являются частные предприниматели и государственные служащие в возрасте от 25 до 45 лет, целью посещения которых является проявление интереса к русской изысканной кухне. Помимо интереса к кухне высокий процент посетителей посещают ресторан с целью назначения деловых встреч – 21%, общения с друзьями - 13%, проводят время с семьей и детьми – 20%.

В течении недели проведенное нами включенное наблюдение, позволило выявить некоторые проблемы качества сервиса в ресторане «Балаково». Главная цель опроса состояла в оценке качества предоставляемых услуг и работы заведения в целом. Опросом занимались менеджеры и официанты ресторана «Балаково». Опрос проводился в устной и письменной форме. Также проводился опрос среди персонала заведения. Также, книга жалоб и предложений, позволило выявить некоторые недостатки.

В Ресторане «Балаково» были выявлены следующие проблемы:

- проблемы обслуживания, связанные с персоналом;
- проблемы в помещениях ресторана;
- проблемы оборудования в ресторане «Балаково»;
- проблемы качества блюд в ресторане.

Исходя, из этих проблем были предложены такие рекомендации:

- Реализовывать бизнес-ланчи по оптимальной цене. Предлагая услугу как «бизнес-ланч» ресторан получит дополнительную прибыль и решит проблему посещения посетителей в обеденное время.
- Расширить ассортимент первых блюд и организовать какие-либо культурно-развлекательные мероприятия это решит такую проблему как известность ресторана и снижение дохода заведения.
- Провести маркетинговые исследования и улучшить рекламную деятельность. Развитие рекламы нужно для того чтобы привлечь новых

посетителей и повысить известность ресторана. Реклама решит проблему имиджа ресторана, чем привлечет внимание посетителей.

➤ Разработать план реализации нового вида услуги - доставка на дом, в офис и др. Такая услуга, решит финансовую проблему и повысит уровень посещаемости клиентов.

➤ Проводить больше различных тренингов для персонала, чтобы повысить уровень обслуживания гостей. Такая рекомендация решит проблему с уровнем обслуживанием посетителей, что повысит уровень профессионализма у сотрудников и повысит число постоянных клиентов.

➤ Создать дополнительные скидки и возможности для постоянных гостей. Такая дополнительная услуга решит проблему посещаемости ресторана. Скидки являются стимулирующей продажи программой, которая принесет дополнительную прибыль.

➤ Проводить дегустационные выставки-продажи, чтобы посетители могли попробовать фирменные блюда в ресторане. Также посетители будут общаться с обслуживающим персоналом и могут предложить идеи по модернизации, разработке новых блюд, улучшению предоставляемых услуг. ресторан сможет избежать такую проблему, как растрата на новое меню и новые продукты если эти фирменные блюда не будут востребованными посетителями.

➤ Переоборудование производственного помещения. Цех должен быть оснащён современным оборудованием. Таким образом, ресторан «Балаково» избежит проблему с издержками изготовления и снижением производительности труда. Ресторан должен постоянно следить за появлением нового более совершенного оборудования и внедрением небольших усовершенствований в уже существующее оборудование, которые снижают издержки производства и повышают производительность труда.

➤ Пополнение материально-технической базы производства. это решит такую проблему, как скорость обслуживания в ресторане.

➤ Создания сайта для ресторана «Балаково». Разработка сайта в Интернете, листовки, визитки. Создание сайта решит проблему привлечения и информирования посетителей заведения. Повысит имидж и конкурентоспособность ресторана, принесет достойную прибыль и создаст хороший фундамент для дальнейшего роста.

Заключение. Ресторанный бизнес – это интегрированная сфера предпринимательской деятельности, связанная с организацией производства и управлением рестораном и направленная на удовлетворение потребностей населения в разнообразной, здоровой и вкусной пище, сервисных услугах, а также получение прибыли. Сегодня успех ресторатора зависит от наличия хорошего менеджмента, современной кухни, наличия концепции ресторана, бара, безукоризненного сервиса, интересного интерьера и разумных цен.

Услуги общественного питания охватывают все большую долю в деятельности предприятий. Выделение услуг общественного питания определена их важностью в современной жизни потребителей. Кроме организации питания, реализации продукции, все большую долю в структуре функций занимают разнообразные услуги, которые являются главными причинами при выборе населением предприятий питания.

Ресторан "Балаково" - это идеальный банкетный комплекс, предназначенный для проведения самых разных торжеств, рассчитанный на массовую аудиторию. У заведения есть свой собственный стиль, которого они придерживаются во всем, начиная от интерьера заведения заканчивая формой для персонала. Основные акценты сделаны на приемлемые цены, вкусную и качественно приготовленную еду, тихую и уютную атмосферу заведения с приятной музыкой.

На сегодняшний день остро стоит проблема конкуренции и борьбы за потребителей в сфере ресторанного бизнеса. Посетители заведения становятся более искушенными и требовательными, проявляют интерес к здоровой и качественно приготовленной еде.

На основании проведенного анализа конкурентоспособности ресторана «Балаково» можно сказать, что обеспечение конкурентоспособности объективно является основной стратегической задачей любого предприятия, а уровень конкурентоспособности определяется большим числом факторов. Для того, чтобы не потерять место на ресторанном рынке, преобладающие конкурентные показатели, прибавить количество постоянных посетителей, а также не потерять хорошее развитие финансово-хозяйственной деятельности ресторана нужно обращать внимание на развитие и рост рекламной деятельности ресторана, ассортименту блюд и качественному приготовлению этих блюд, высокому уровню обслуживания и постоянно работать над ценовой политикой предприятия.

Также по данным исследования посетителей ресторана «Балаково» можно сделать вывод, что главными посетителями и постоянными потребителями ресторана являются частные предприниматели и государственные служащие в возрасте от 25 до 45 лет, целью посещения которых является проявление интереса к русской изысканной кухне. Помимо интереса к кухне высокий процент посетителей посещают ресторан с целью назначения деловых встреч – 21%, общения с друзьями - 13%, проводят время с семьей и детьми – 20%.

Только хорошо устроенное управление и понимание своего дела приносит свой успех, ресторан будет приобретать дополнительный доход, не потеряет и повысит число постоянных посетителей. Понимание потребителей, их нужд, пожеланий, ожиданий от получаемой услуги или сервиса непременно положительно скажется на увеличении конкурентоспособности предоставляемых услуг.

Только хорошее, качественное обслуживание клиентов играет большую роль в ресторанном бизнесе. Из-за того насколько хорошо обслужат посетителей заведения, зависит доход ресторана и повысит число постоянных клиентов.

В результате исследований (опроса посетителей, опроса персонала) в ресторане «Балаково» были выявлены следующие проблемы:

- ✓ проблемы по обслуживанию связанные с персоналом;
- ✓ проблемы в помещениях ресторана;
- ✓ проблемы оборудования в ресторане «Балаково»;
- ✓ проблемы качества блюд в ресторане.

У ресторана «Балаково» есть много положительных черт, которые положительно влияют на работу и развития заведения, но существуют также ряд недостатков, слабых черт. В данной работе разработано несколько путей совершенствования качества обслуживания ресторана. Для решения проблемы по обслуживанию связанные с персоналом, мы предлагаем проводить больше различных тренингов для персонала, это поможет повысить уровень обслуживания гостей. Для решения проблемы в помещениях ресторана «Балаково», мы предлагаем переоборудовать производственные помещения, это поможет решить проблему с издержками изготовления и снижения производительности труда. Чтобы решить проблемы качества блюд в ресторане «Балаково», мы решили проводить дегустационные выставки-продажи, посетители могут предлагать идеи по модернизации, разработке новых блюд, улучшению предлагаемых услуг. Для имиджа ресторана особое внимание, нужно уделить созданию интернет-сайта ресторана и организации культурно-развлекательных мероприятия.

Устраняя свои проблемы, ресторан «Балаково» имеет большой потенциал и укрепления своих позиций на рынке услуг общественного питания в городе Балаково. Данные мероприятия по совершенствованию качества обслуживания, не только повысят конкурентоспособность предприятия, но и принесут достойную прибыль и создадут фундамент для дальнейшего развития предприятия.