

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Организация обслуживания клиентов на предприятиях быстрого
питания (на примере ООО «Макдональдс»)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 4 курса 431 группы
направления 43.03.01 «Сервис»

Институт истории и международных отношений
наименование факультета, института, колледжа

Костиковой Екатерины Вячеславовны
фамилия, имя, отчество

Научный руководитель:
К.э.н., доцент

дата, подпись

Т.В. Темякова

Зав. кафедрой,
д.э.н., профессор

дата, подпись

Т.В. Черевичко

Саратов 2019 г.

Введение. Актуальность темы. На сегодняшний день одной из наиболее перспективных отраслей экономики является общественное питание. Самым популярным и высокодоходным типом общественного питания становятся заведения фаст-фуда. Такое выделение обусловлено целым рядом факторов и одним из них является возрастание спроса населения на услуги предприятий с минимальными затратами времени на обслуживание.

Сеть предприятий быстрого питания – это предприятия общественного питания, оказывающие услуги по продаже блюд узкого ассортимента, с уменьшенным временем употребления и приготовления пищи, с упрощёнными или упразднёнными столовыми приборами, объединёнными под одним юридическим наименованием, в одну организацию. Особенностью таких заведений становится практически полное самообслуживание и простой интерьер.

Отличием от иных предприятий общественного питания становится то, что заведения быстрого питания имеют стабильность предлагаемых блюд, широкое использование полуфабрикатов в работе, основной технологический процесс доготовка, быстрота обслуживания.

В России данный тип предприятий появился относительно недавно. Исходя из их преимуществ и популярности, стала проводиться работа по объединению таких заведений в целые сети, что впоследствии привело к появлению такого феномена как «сеть предприятий быстрого питания».

Относительная новизна данного явления подтолкнула к изучению особенностей обслуживания на предприятиях быстрого питания, изучение того, как устроен процесс оказания услуг населению в целом на предприятиях и в, частности, как обслуживают потребителей в ресторанах быстрого питания сети «МакДональдс», как одного из мировых лидеров в этой отрасли.

Самая суть актуальности данной бакалаврской работы заключается в том, что у современного человека из-за нагрузки, будь то работа или учёба, остаётся всё меньше времени на полноценный приём пищи, исходя из этой причины, люди стали всё чаще обращаться к услугам предприятий быстрого питания.

Потребность населения в хорошо организованном и качественном быстром питании возрастает год от года.

Цель бакалаврской работы – на основе изучения теоретических аспектов исследования организации обслуживания на предприятиях быстрого питания проанализировать обслуживание потребителей в ООО «Макдональдс» и предложить рекомендации по оптимизации обслуживания его клиентов.

Задачами бакалаврской работы, исходя из поставленной цели, являются:

1. Изучить понятие и роль быстрого питания в современном обществе;
2. Исследовать основы организации обслуживания на предприятиях быстрого питания;
3. Проанализировать концепции и принципы обслуживания на предприятиях фаст-фуда;
4. Дать общую характеристику сети предприятий быстрого питания ООО «Макдональдс»
5. Выявить специфику обслуживания на предприятии «МакДональдс»;
6. Оценить качество обслуживания на предприятиях ООО «Макдональдс» в г. Саратове;
7. Предложить рекомендации по оптимизации обслуживания потребителей на предприятиях быстрого питания сети ООО «Макдональдс».

При написании работы использовались научные труды таких авторов, как Султаева Н. Л., Пивоваров К. В.¹, Захарова И.И., Крылова Р.В., Белошапка, М.И.², Орлова А. И.³. В частности, Султаева Н. Л. говорит о том, как экономический кризис 2008 года повлиял на ресторанный бизнес в целом и как индустрии быстрого питания удалось с этим справиться и нарастить обороты

¹Пивоваров К.В. Организационно-экономический механизм развития систем быстрого питания: дис. ... канд. экон. наук: 22.00.04. М., 2012. 32 с.

²Белошапка, М.И. Технология ресторанного обслуживания. М.: Издательский центр «Академия», 2014. 224 с.

³Орлова А. И. Прогрессивные формы организации питания и обслуживания в ресторанном бизнесе // Мир науки. 2014. №3. С. 1-10

производства¹. Крылова и Захарова отражают в своей работе то, как развивался фаст-фуд и как пришёл к тому виду, каким он предстаёт сейчас².

О проблематике концепций, изложенных в бакалаврской работе, также говорили и отечественные практики, в частности Сергей Миронов (ресторатор), Яна Карпачева (директор агентства, занимающийся разработкой дизайнерских концепций для предприятий ресторанного бизнеса)³. Они отмечали важность того, чтобы концепция предприятия быстрого питания отвечала современным тенденциям, а также чтобы оформление заведения обладало эргономичностью и соответствовало философии фаст-фуда. Кроме того, в данных трудах отмечалась и огромная значимость быстрого питания для современного общества.

Данная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованной литературы и источников, приложения.

В первой главе рассмотрены основные понятия («быстрое питание», «фаст-фуд», «предприятие быстрого питания»), история появления предприятий быстрого питания, а также, как предприятия фаст-фуда влияют на жизнь современного общества. Изучены особенности организации обслуживания на таких предприятиях общественного питания, а также рассмотрены концепции и принципы, которые используются в работе с потребителями.

Во второй главе работы затронуты практические вопросы организации обслуживания на примере ООО «МакДональдс». Даны общие характеристики сети ресторанов в целом. Изучена специфика обслуживания в ресторанах, рассмотрены инновации в «МакДональдс» по всему миру и в России. Проведено исследование качества обслуживания на предприятиях «МакДональдс» в городе Саратов. Выделены основные проблемы в обслуживании на данных

¹Султаева Н.Л. Особенности функционирования и проектирования предприятий быстрого обслуживания // Управление предприятием. 2011. №10. С. 183-192

²Захарова И.И. Крылова Р.В. История развития заведений фаст-фуда В РОССИИ // Инновационная наука. - 2016. №3. С. 98-102

³ Карпачева Я. Free Flow или Fast Food: битва концепций // «РесторановедЪ». 2018. №4. URL: <http://restoranoved.ru/magazins/nomer-4-2018/free-flow-ili-fast-food-bitva-kontseptsiy/> (дата обращения: 28.10.2018)

предприятиях. Даны рекомендации по совершенствованию организации обслуживания.

Основное содержание работы. Общественное питание – это отрасль национальной экономики, которая была создана для удовлетворения потребностей населения в полноценном питании. Одним из видов предприятия общественного питания являются рестораны быстрого питания (обслуживания).

Понятие предприятий быстрого питания, или по-другому фаст-фуд, в разных источниках трактуется различным образом, но имеет схожий смысл.

Основная задача предприятий быстрого питания - как можно быстрее и недорого обеспечить потребителя едой.

Из задачи вытекает вывод о том, что особенностью такого предприятия будет являться «практически полное самообслуживание, минимализм и свободные формы в оформлении интерьера»¹.

Концепция организации обслуживания на предприятии быстрого питания - это понимание того, как именно осуществляет свою деятельность заведение, как придерживается стилистики, каковы способы обслуживания. В большинстве случаев концепция предприятия отражается в так называемом «дескрипторе» - паре слов, которые отражают суть заведения.

Абсолютно каждая концепция подразумевает под собой определённую ценовую категорию, широту ассортимента, интерьер и способ обслуживания. Исходя из этого, выделяют следующие концепции предприятий быстрого питания:

- Fast food;
- Food Court;
- Street food;
- Free flow;
- Fast Casual;
- Quick&Casual;

¹ Быстрое питание (фаст-фуд). URL: <http://www.n-line.ru/restoran/tehnology/market/476/> (дата обращения: 20.02.2019).

- Dinner.

С основными характеристиками концепций можно подробно ознакомиться в таблице 1.

Таблица 1 – Основные характеристики выделенных концепций¹.

Наименование концепции	Ассортимент	Площадь помещения	Тип обслуживания	Наличие мебели в зале
Fast food	Узкий	80-150 кв.м	Самообслуживание	В зале находятся столы и стулья, а могут отсутствовать
Food Court	Широкий, т.к. представлен из нескольких предприятий питания	50-80 кв. м.	Самообслуживание	В общем зале находятся и стулья и столы
Street food	Узкий	8-15 кв. м.	Самообслуживание	Мебель расположена на улице или же отсутствует
Free flow	Широкий	500-800 кв.м.	Самообслуживание, шведский стол	Мебель находится в зале
Fast Casual	Средний	160-240 кв.м.	Обслуживание официантом	Мебель находится в зале
Quick&Casual	Широкий	500-700 кв.м.	Встречается и самообслуживания и обслуживание официантом	Мебель находится в зале
Dinner	Широкий	500-600 кв.м.	Самообслуживание	Мебель находится в зале

Проанализировав множество источников, начиная от учебников по менеджменту, заканчивая статьями по развитию предприятий быстрого питания в интернете, можно выделить несколько принципов. С теоретической точки зрения к ним можно отнести элементы качества сервис-менеджмента:

1. стандартизация работы персонала;
2. обучение кадров;
3. контроль;
4. система мотивации;

¹ Составлено автором.

5. внутренний PR качества выполнения стандартов обслуживания.

«МакДональдс» - американская корпорация, которая имеет рестораны быстрого питания по всему миру. Является одной из крупнейших сетей ресторанов быстрого питания в мире. И занимает первое место по посещаемости за 2018 год среди предприятий быстрого питания¹.

Вся работа «МакДональдс» построена на стандартах. Цель предприятия, сводится к качеству в обслуживании потребителей и 100% удовлетворению их пожеланий. Для достижения этой цели братья Макдоналды выработали принципы, по которым «МакДональдс» работает и по сей день. Эти принципы известны как «ККЧД», эти буквы составляют аббревиатуру: качество, культура, чистота, доступность, в некоторых источниках указывается доброжелательность.

В качестве объектов для изучения были выбраны рестораны, расположенные на проспекте Кирова и в торгово-развлекательном комплексе «ТАУ Галерея». Выбор был сделан не случайно. «МакДональдс», находящийся на проспекте Кирова, отличается от того, который располагается в «ТАУ Галерея», тем, что в первом варианте ресторан является полноценным и независимым заведением. Иными словами, предприятие не отягощено конкурентами, которые располагаются с ним на одной торговой площади, в то время как «МакДональдс» в «ТАУ Галерея» находится на фуд-корте, что в корне меняет условия обслуживания (площадь зала, обстановка, количество персонала, оборудование и т.д.).

Для того, чтобы более полно исследовать и оценить обслуживание в данных ресторанах, был проведен опрос. На основе проведенного опроса были выявлены следующие проблемы в ресторанах, расположенных на проспекте Кирова и в «ТАУ Галерея»:

- чистота в зале (в основном претензии к уборке столов);

¹ Российские потребители стали чаще ходить в фастфуды, и Burger King занял последнее место в рейтинге посещаемости. // URL: <https://adindex.ru/news/researches/2018/09/26/174546.phtml> (дата обращения: 29.03.2019).

- проблемы во взаимодействии с потребителем при оформлении заказа (не понимание того, что хочет клиент, навязывание дополнительных продуктов, нарушение диалога между потребителем и кассиром);

- малая скорость обслуживания (долгое ожидание заказа);

- вместимость зала не удовлетворяет количеству посетителей (данная проблема относится к ресторану, расположенному на проспекте Кирова).

Переходя, непосредственно, к исследуемым предприятиям, начнём с ресторана, который располагается в «ТАУ Галерея». Как уже отмечалось ранее, за чистотой на фуд-корте следит сам торгово-развлекательный комплекс. Увы, ресурсов «ТАУ Галерея» не всегда хватает, в час пик столы бывают грязными.

Данную проблему можно решить путём введения дополнительного сотрудника в зал, если ситуация этого требует.

Перейдем к ресторану, который расположен на проспекте Кирова. Здесь ситуация сложнее, так как заведение использует свои трудовые ресурсы полностью и задействовать кого-то из подчинённых дополнительно, не затрачивая при этом денег, труднее. Оптимизировать процесс уборки столов в таких условиях за счёт предприятия (экономно), практически невозможно.

Выходом может послужить заимствование опыта у других организаций. К примеру, в «Додо пицца», который расположен на улице Московской, уборку стола осуществляет сам посетитель, иными словами, поел - убрал за собой. Если посмотреть на Европейские страны, то там распространено полное самообслуживание, то есть потребитель сам за собой убирает. Чтобы организовать такой процесс в имеющихся условиях, потребуются усилия. К таким усилиям можно отнести:

- размещение информации о том, что потребитель может убрать за собой со стола, чем облегчит и уважит труд работника ресторана;

- информацию можно размещать на листовках, что кладутся на дно подносов;

- расположить на плакате, который будет висеть над урнами в зале.

Примерная стоимость печати плаката в Саратове формата А0 в количестве 1 шт. может обойтись от 300 до 600 рублей, в зависимости от качества и типа бумаги. Для данной рекомендации будет достаточно 1-2 плакатов, один будет размещён над урнами, а второй где-нибудь в зале. Стоимость двух плакатов обойдётся примерно в 600 рублей при глянцевой бумаге с плотностью 260 гр./м².

Для листовок на подносе используется обычно формат А4, поэтому будет браться тот же формат и для рекомендаций. Для таких листовок будет использоваться односторонняя печать. Итак, для листовки используем формат А4, одностороннюю печать и плотность бумаги 145-150 гр./м², лучше брать побольше листовок, так как они будут быстро портиться из-за того, что на них могут что-то пролить, испачкать и т.д. В типографии, которая была выбрана, самое большое количество для заказа 500 шт., в организации есть возможность индивидуальных заказов, а также проработка дизайна листовки. Примерная стоимость заказа предлагаемых листовок для «МакДональдс» - 5078 рублей за 500 листовок. Данная цифра указывается на сайте типографии, которая приводится в пример.

Проблемы в определении с заказом можно решить двумя способами: упростить меню, разбить его на более узкие группы или же дать возможность самим «конструировать» бургер, как это сделали за рубежом; второй способ, это создать перечень наводящих вопросов для кассира, чтобы во время приёма заказа он мог понять, что предложить клиенту.

В рамках данной рекомендации можно предложить несколько вопросов в качестве примера:

- «Вы желаете блюдо с говядиной, курицей, рыбой или же что-то без данных ингредиентов?»;
- «Желаете выбрать из классического меню или же попробовать новинки?».

Следующая проблема, которую следует решить, это медлительность сотрудников. Проблемы наплыва посетителей можно решить с помощью распределения времени в течение дня, т.е. предлагать скидки в то время, которое

не отличается особой популярностью, такой подход поможет разгрузить «час пик» и при этом не потерять потребителей.

Небольшое количество сотрудников на выдаче можно решить за счёт перераспределения сотрудников. На данный момент компания решила данную проблему введением официантов, конечно, это большие затраты, но это должно снизить загрузку на выдаче.

Помещение ресторана на проспекте Кирова имеет вытянутую форму, также обладает множеством перегородок, что зонировало пространство. Имеющийся дизайн не очень удобен и практичен, особенно с введением официантов. Многочисленные перегородки скрадывают пространство, меняют форму зала и мешают официантам ориентироваться между заказами. Конечно, убирать все перегородки не стоит, так как ресторан лишится «уютности», за который его ценят посетители.

Что же касается мебели, то для экономии пространства и увеличения посадочных мест, целесообразней будет большую часть обычных столов заменить на стойки (примерная стоимость столов с креплением к стене – 6800 рублей, цена меняется в зависимости от материала и размера, стоимость отдельно стоящей стойки – 8000 рублей, цена одного стула – от 4000 рублей¹). Как столы можно использовать и подоконники, как это делают многие заведения общественного питания. Можно рассчитать приблизительную стоимость переделывания подоконников в столы. У «МакДональдс» на проспекте Кирова есть 5 окон, приблизительно их длина составляет 2 метра. Для столешниц был выбран материал – искусственный камень и дерево (дуб).

Если делать столешницу из искусственного камня, то приблизительная стоимость такого изделия будет следующей (берётся средняя цена за материал): цена за 1м² – 8200 руб. (с учётом глубины столешницы 0.6 м), $8200 \times 2 = 16400$ руб. (за одно окно), $16400 \times 5 = 82000$ руб. (за все 5 окон). Если использовать дерево, то приблизительная стоимость столешницы: 21168 (посчитано на окно длиной 2 метра, глубина также 0,6м), $21168 \times 5 = 105840$ (за все 5 окон). Для «МакДональдс»

¹ Магазин мебели // URL: <http://pere-perin.ru> (дата обращения: 01.05.2019).

будет выгодней взять столешницы из искусственного камня, так как он дешевле и не вредит окружающей среде, в то время как для изготовления второго варианта требуется вырубка деревьев.

Заключение. Общественное питание стало неотъемлемой частью жизни современного человека. Главной задачей данных предприятий является удовлетворение потребности населения в готовой еде. Главным в их деятельности является то, каким образом потребитель будет обслуживаться на таком предприятии и то, захочет ли он повторно его посетить.

В теоретической части бакалаврской работы были изучены основные понятия и история появления и становления фаст-фуда как одной из отраслей современной экономики. Кроме того, в главе были рассмотрены особенности организации обслуживания на предприятиях быстрого питания. К этим особенностям относят:

- быстрота обслуживания потребителей;
- быстрота потребления блюда;
- экономичность;
- удобство посещения.

Важно отметить, что заведения быстрого питания на протяжении всего своего существования стараются совершенствовать данные особенности, ведь от уровня их развития зависит конкурентоспособность предприятия. В заключение теоретической части были рассмотрены основные концепции и раскрыты принципы, которыми руководствуются предприятия быстрого питания.

В практической части бакалаврской работы были рассмотрены особенности обслуживания непосредственно на предприятии «МакДональдс». В ходе изучения предприятия было выяснено, как компания осуществляет свою деятельность, каких принципов в организации работы придерживается, а также была изучена история образования корпорации. Кроме того, были рассмотрены стандарты (НАССР, GMP и GCP), которых придерживаются заведения при обслуживании потребителей, формы контроля сотрудников, особенности их работы, обучения. Были изучены главные принципы компании – ККЧД.

Был проведён опрос клиентов «МакДональдс» в Саратове, в качестве объекта исследования выступали предприятия, которые расположены в «ТАУ Галерея» и на проспекте Кирова. По итогам опроса были выделены некоторые проблемы в данных заведениях (чистота в зале; проблемы во взаимодействии с потребителем при оформлении; малая скорость обслуживания; вместимость зала не удовлетворяет количеству посетителей).

На основе выделенных проблем были предложены рекомендации:

- введение дополнительного сотрудника для уборки в зале (для ресторана в «ТАУ Галерея»), создание плакатов и листовок, призывающие гостей убирать за собой (для ресторана на проспекте Кирова);
- упрощение меню, введение «списка наводящих вопросов» для кассира;
- введение скидок в «непопулярное» время для того, чтобы разгрузить час пик, перераспределение сотрудников на выдаче заказов;
- изменение дизайна помещения, замена обычных столов на стойки.

По завершению работы хотелось бы добавить то, что предприятия быстрого питания с каждым годом занимают всё больше места в жизни современного человека. Отсюда возникает потребность в постоянном развитии этой отрасли, её совершенствование, чтобы потребитель был доволен тем, что он оставил там свои деньги. Качество обслуживания и качество кухни – это два столпа, на которых держится предприятие, если один из них начнёт «разрушаться», то это может привести к полному исчезновению заведения. В связи с этим так важно иметь в своём заведении квалифицированных работников, которые понимают, что они делают, и зачем они это делают. Осознают насколько важно осуществлять качественное обслуживание гостей.