

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование качества обслуживания на предприятиях
общественного питания (на примере кафе гостиницы «Саратовская»)**

**АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
БАКАЛАВРА**

Студентки 4 курса 451 Группы

Направления 43.03.01 «Сервис» (индивидуальный план обучения в
ускоренные сроки, на базе СПО)

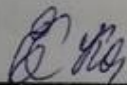
Института истории и международных отношений

Дементьевой Екатерины Николаевны

Научный руководитель

доцент, к.э.н., доцент

должность, уч. степень, уч. Звание



28.11.2019

подпись, дата

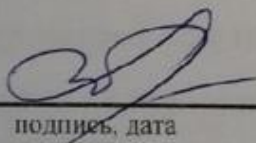
С.Е. Каменева

инициалы, фамилия

Зав. Кафедрой

проф., д.э.н. профессор

должность, уч. степень, уч. Звание



подпись, дата

Т.В. Черевичко

инициалы, фамилия

Саратов 2019

Введение

Общественное питание относится к наиболее привлекательной отрасли для предпринимательской деятельности из-за быстрой оборачиваемости капитала, относительно высокой рентабельности и специфики потребности, которую оно удовлетворяет. Чтобы успешно развиваться, предприятия должны владеть самыми современными методами и приемами организации деятельности, способствующими повышению качества услуг и обслуживания.

Актуальность выбранной темы связана с тем, что в условиях роста конкуренции на рынке предприятий общественного питания, повышается требование клиентов к уровню обслуживания, все большее значение получают финансовые факторы конкуренции, среди которых качество предлагаемых услуг занимает особое место.

В условиях рыночной конкурентной борьбы большое значение уделяется проблемам реализации качественных блюд и совершенствованию качества предоставляемых услуг на предприятиях общественного питания, так как от качества и уровня обслуживания на предприятиях общественного питания зависит успех организации, основным показателем которой является размер полученного дохода.

Объектом исследования бакалаврской работы является деятельность Кафе гостиницы «Саратовская».

Предмет исследования – качество обслуживания на примере Кафе гостиницы «Саратовская».

Цель выпускной квалификационной работы – разработать рекомендации по совершенствованию качества обслуживания предоставляемых услуг на предприятиях общественного питания, на основе проведенного теоретического и практического исследования на примере Кафе гостиницы «Саратовская».

Для достижения цели были сформулированы следующие задачи:

– рассмотреть функционирование организаций общественного питания: зарубежный опыт и российская практика;

- изучить качество обслуживания на предприятиях общественного питания;
- проанализировать формы и методы качества обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания;
- дать характеристику кафе в гостинице «Саратовская»;
- проанализировать качество обслуживания потребителей в кафе при гостинице «Саратовская»;
- создать общую характеристику мероприятий по совершенствованию качества обслуживания потребителей в кафе;
- разработать мероприятия по совершенствованию качества обслуживания в кафе.

Бакалаврская работа выполнена на 67 страницах и состоит из введения, трёх глав, заключения, списка использованных источников и приложений. Бакалаврская работа содержит 8 таблиц и 10 рисунков. Во введении обосновывается актуальность темы, определяются цель и задачи бакалаврской работы.

В первой главе «Теоретические основы исследования качества обслуживания на предприятиях общественного питания» рассматривается особенность функционирования организаций общественного питания зарубежного опыта и российской практики, а также понятие качества обслуживания на предприятиях общественного питания и формы и методы качества обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания.

Во второй главе «Оценка качества обслуживания потребителей в кафе гостиницы «Саратовская» представлена характеристика предприятия общественного питания кафе гостиницы «Саратовская» организации и качества обслуживания потребителей в кафе.

В третьей главе «Пути совершенствования качества обслуживания потребителей в кафе» представлена общая характеристика мероприятий по совершенствованию качества обслуживания в кафе. Разработаны мероприятия по совершенствованию качества обслуживания потребителей в кафе.

Основное содержание выпускной квалификационной работы

На сегодняшний день общественное питание в России – это большое количество предприятий с различным сервисом, качеством продукции, разнообразием используемого оборудования. Услуга общественного питания сейчас очень развивающееся направление пищевой промышленности. Не только растет число предприятий общественного питания, но и значительно расширяется их ассортимент.

В нашей стране приняты важные законы РФ, о защите интересов жителей страны: «О защите прав потребителей», «Закон об обеспечении единства измерений». Согласно ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. Эти законы защищают права потребителей на безопасную, качественную продукцию и услуги, которые должны быть также безопасными и для окружающей среды. Ими должны руководствоваться в своей работе и предприятия общественного питания.

Кафе гостиницы «Саратовская» – предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд, как сложного приготовления; так и легких блюд. Предоставляют винно-водочные, кондитерские изделия. Курение в кафе строго запрещено.

Миссия фирмы – обеспечивать потребности населения качественным питанием при высоком уровне сервиса.

Цель кафе – занять лидирующее положение на рынке общественного питания в Заводском районе. Кафе относится к гостинице «Саратовская».

Гостиница «Саратовская» Организационно – правовая форма индивидуальный предприниматель Парамонов С.С. Расположена по адресу г. Саратов. Заводской район, Ново – Астраханское шоссе 107.

Гостиница – коммерческое предприятие, производящее и предлагающее на рынке свои «товары», продукты в виде набора услуг, среди них основными являются услуга проживания и питания.

Основной целью деятельности предприятия является постоянное увеличение объемов продаж товаров и услуг.

Система обслуживания клиентов в кафе гостиницы «Саратовская» организована таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований клиентов в соответствии с законодательством и стандартами Российской Федерации.

Гостиница предоставляет своим гостям услугу питания, представленным в виде кафе. Кафе, как и гостиница, работает круглосуточно, что позволяет гостю в любой момент воспользоваться предоставляемыми услугами. Зал кафе вмещает в себя более 20 посадочных мест, реализующих блюда сложного приготовления европейской кухни с разнообразием блюд и напитков. Зал кафе выдержан в коричневых тонах, стены заведения обшиты деревом, на стенах располагаются картины старого Саратова нарисованными масляными красками. Есть стена с фотографиями знаменитостей посетивших гостиницу.

Банкетный зал кафе гостиницы «Саратовская» рассчитан на 70-80 человек. Зал имеет отдельный вход для гостей заведения. Обстановка в зале торжественная и элегантная: интерьер банкетного зала исполнен в бежевых и темно зеленых тонах с использованием фресок, – идеальный выбор для организации свадеб, юбилеев и корпоративных мероприятий. Главные задачи банкетного зала – это не только производство и реализация кулинарной продукции, но и очень важной задачей является делать все возможное, чтобы доставить удовольствие гостям, повышать уровень персонала, перевыполнять задачи, поставленные заказчиком. Делать все, чтобы гость получил от банкета удовольствие, и чтобы у него появлялось желание возвращаться сюда снова и снова.

В кафе гостиницы «Саратовская» осуществляется принцип разделения труда, на отдельные функции и специализации работников по выполняемым функциям. А также принцип формализации и стандартизации деятельности, обеспечивающего четкость выполнения работниками своих обязанностей.

В кафе гостиницы «Саратовская» осуществляется полное обслуживание официантами. Обслуживание осуществляется по методу «А ля карт», при котором гости заведения выбирают понравившиеся блюда и напитки. За время приготовления блюд официанту необходимо провести сервировку стола порционными тарелками и приборами. В это же время подаются алкогольные и безалкогольные напитки.

Официант в кафе гостиницы «Саратовская» следит за правильной сервировкой стола в соответствии с установленными стандартами, осуществляет консультирование гостей кафе об особенностях и приготовлении блюд и напитков, сезонных блюд.

Принципы обслуживания посетителей кафе гостиницы «Саратовская»:

- Стандарты обслуживания гостей;
- Своевременность подачи блюд;
- Домашняя атмосфера.

Все это позволит гостям получить максимальное удовольствие от посещения данного заведения.

Организацией обслуживания клиентов в кафе гостиницы «Саратовская» занимаются официанты, им назначаются следующие функции:

- организация клиентского обслуживания;
- прием, обработка и выполнение заказов;
- работа с жалобами;
- изучение потребностей и удовлетворенности клиентов;
- сбор и предоставление руководству отчетов о взаимодействии с клиентами и предложений по совершенствованию качества обслуживания.

Обеспечение высокого качества обслуживания является первостепенной задачей кафе гостиницы «Саратовская». Для обеспечения стратегического преимущества перед конкурентами кафе проводит анализ качества, который создает предпосылки для последующего повышения уровня обслуживания.

Важно отметить, что на показатель качества обслуживания влияет опыт работы сотрудников. Большинство работников кафе имеют большой стаж работы на занимаемой должности, в частности число сотрудников имеющих опыт менее года составляет 5 человека, 4 человек с опытом работы более 3 лет и 6 человек имеют опыт работы от 5 и более лет.

Можно сделать вывод, качество предоставления услуг в кафе находится на высоком уровне т.к. работники имеют достаточный опыт и профессионализм.

Оценку качества услуг можно проводить различными способами, оценивать показатель удовлетворенности потребителей, рассчитывать показатель жалоботдачи. В частности по имеющимся данным можно рассчитать показатель жалоботдачи, который рассчитывается отношением общего количества обслуженных потребителей к количеству поданных жалоб.

Показатель жалоботдачи особенно применяется при оценке услуг жилищно-коммунального хозяйства, однако, он может быть применим в любой сфере услуг.

$$Ж = \frac{K_{\text{потр}}}{K_{\text{жа}}}, \quad (1)$$

где $K_{\text{потр}}$ – количество потребителей;

$K_{\text{ЖА}}$ – количество «жалоб» за анализируемый период (год).

Количество потребителей кафе гостиницы «Саратовская» за 2018 год составило приблизительно 1560 человек, в журнале книги жалоб было зафиксировано 4 нарушения.

$$\frac{1560}{4} = 390,$$

При таком расчете получилось значение 390. Чем выше полученный показатель, тем качественней сервис данного предприятия. Каждое нарушение рассматривается индивидуально, и принимаются необходимые меры.

Важными показателями качества услуг и культуры обслуживания кафе являются: обходительность, коммуникация, доверие, осязаемость, отзывчивость, надежность, компетентность персонала. Все эти качества в основном зависят от типа личности сотрудника, его профессиональной подготовки, умения общаться и т.д.

Как уже было сказано выше, работу персонала оценивают гости. Поэтому гостям предлагается заполнить анкету расположенную на каждом столе в кафе. Анкетирование прошли 200 человек посетившие кафе гостиницы «Саратовская».

Из данных анкетирования, проводимого в кафе гостиницы «Саратовская» можно сделать вывод, большая часть посетителей заведения оценивают данное предприятие общественного питания на «отлично» по всем показателям. Лишь малое количество опрошенных респондентов, отвечая на вопросы, ставило оценку «удовлетворительно». Многие из опрошенных гостей постоянно пользуются как услугами гостиницы, так и кафе. Почти половина респондентов являются постоянными гостями гостиницы и частые гости данного кафе.

Небольшим недостатком данного заведения является оснащенность и комфорт в зале. Устаревшая мебель и потертый пол создают ощущение неблагоприятного кафе. Это единственный недостаток данного заведения.

В целом заведение общественного питания при гостинице «Саратовская» находится на высоком уровне и постоянно стремится улучшить свои услуги, поэтому и имеет много постоянных гостей.

Улучшение качества обслуживания клиентов традиционно использовали две основные стимуляции: финансовая и нематериальная. Учитывая финансовые возможности повышения мотивации сотрудников при системе бонусов и штрафов за качественную или ненадлежащую работу.

Как же реализуется система штрафов? В каждом законе существуют лазейки. И, даже действуя в соответствии с ТК РФ, работодатели все же имеют возможность материально наказывать сотрудников. Заработная плата сотрудников делится на две части – основную (оклад) и премиальную. К основной части штрафы и вычеты по закону не применяются, а вот к премиальной – сколько угодно.

В систему штрафов кафе гостиницы «Саратовская» могут попасть:

- опоздания;
- уход с работы раньше конца рабочего дня;
- несоответствие внешнего вида;
- вредные привычки;
- жалобы со стороны клиентов;
- проблемы, возникшие с продукцией (недостача, несоблюдение сроков, невыполнение плана, причинение порчи и т.п.);
- не поддержание порядка на рабочем месте;

Штрафы за такие проступки устанавливаются в денежной форме директором. При такой системе владелец предприятия заранее ограничивает как потребности персонала, так и возможности для улучшения своей работы. Поэтому важно рассмотреть и разработать нематериальный вариант стимулирования персонала.

При совершенствовании работы персонала кафе гостиницы «Саратовская» следует учитывать следующие варианты нематериального стимулирования персонала:

- Повышение возможностей личностного развития сотрудников и поддержка в повышении их квалификации;
- поощрительные мероприятия и акции как глобального (для всего коллектива) так и персонализировано (для конкретных сотрудников);
- сплачивающие мероприятия на командообразование, а также образовательные мероприятия для официантов.

Для реализации направлений по повышению эффективности хозяйственной деятельности кафе гостиницы «Саратовская» через улучшение качества обслуживания необходимы мероприятия по повышению квалификации персонала. Исходя из частой смены кадров, в данном заведении не целесообразно затрачивать на обучения большие средства. Исходя из частой смены кадров, в данном заведении не целесообразно затрачивать на обучения большие средства. Для повышения квалификации в кафе гостиницы «Саратовская» выбрано обучение «официант экспресс».

Получившаяся сумма в размере 29500 за обучение 5 человек незначительна для предприятия приносящего хороший доход. Но может поднять уровень профессионализма персонала, тем самым повысить качество обслуживания. Данное вложение может принести хорошую прибыль.

На сегодняшний день существует множество сайтов предлагающих дистанционно пройти курсы повышения квалификации.

Еще один способ повышения качества работы персонала – тимбилдинг.

Чаще всего тимбилдинг - это выездное мероприятие на природе или в специально арендованном для этого помещении.

В ситуации с работниками кафе гостиницы «Саратовская» задача скорее не увеселительного характера, скорее научить персонал более эффективно распределять обязанности, повысить уровень личных притязаний. Тут более уместной будет ролевая игра с упором на групповое взаимодействие.

Данные затраты на тимбилдинг помогут коллективу научиться понимать и доверять друг другу. Результаты тимбилдинга находят своё проявление в повышении уровня доверия и поддержки в коллективе, формировании чувства персональной ответственности за общий результат, развитии мотивации работы на командный результат, обеспечении открытости коммуникаций (способность заявить о проблеме, способность давать и принимать конструктивную критику) и т.п., что в конечном итоге приведёт к повышению производительности труда.

Заключение

В настоящее время сфера предприятий общественного питания значительно изменилась, качество продукции, обслуживание гостей, стабильность и конкурентоспособность на рынке резко возросли. На сегодняшний день ожидается довольно жесткая конкуренция в борьбе за каждого посетителя и задача предприятий общественного питания – сохранить культуру национального питания. Для этого у предприятий общественного питания есть три-пять лет. Эта цифра обусловлена тем, что по количеству предприятий питания в пересчете на душу населения в Российской Федерации существенно отстает от мировых стандартов. Исследования рынка в области общественного питания в России показывает, что в будущем размер реализации предприятий быстрого питания может увеличиться в пять раз.

Обслуживание потребителей предприятий общественного питания является одним из главных факторов процветания всего заведения. Некачественное обслуживание может испортить впечатление от самых вкусных и качественных блюд и напитков.

Проанализировав систему обслуживания в кафе гостиницы «Саратовская» были выявлены следующие ошибки: работа неквалифицированного персонала, отсутствие стандартов обслуживания, неправильное зонирование и недостаточное количество рабочего места, а также неудачное расположение зала кафе и кухни. Эти причины приводят к снижению работоспособности сотрудников и влияют на качество предоставления услуг.

Мероприятия, направленные на совершенствование системы управления качеством обслуживания потребителей в кафе гостиницы «Саратовская»:

1. Разработать стандарты предприятия и следить их соблюдением. Управление процессами контроля качества на основе настоящего стандарта. Понимание того, обладает ли стандарт обслуживания и оборудование достаточными возможностями для удовлетворения потребностей посетителей к

качеству. Провести исследования технологических особенностей, составления и анализа контрольной карты и других статистических данных.

2. Сформулировать цели и задачи в области обеспечения качества для работников, донести до сведения информацию о качестве общественного места и в каждом подразделении, объяснить их сотрудникам, а также создать директором условия для реализации, проанализировать восприятие персонала участия собственной роли в обеспечении качества обслуживания в кафе.

3. Обучать сотрудников. Организовывать ученические мероприятия по ознакомлению и инструктажам принимаемых на работу сотрудников. С положением стандартов качества услуг, следить и повышать профессиональные навыки сотрудников, повышать уровень их профессионализма путем курсов повышения квалификации.

4. Стимулировать персонал. Мотивированные и вовлеченные сотрудники чувствуют ответственность за свои результаты и стремятся участвовать и вносить свои изменения в постоянное улучшение деятельности предприятия. Введение новых стандартов и методов организации, повышение культуры производства и обслуживания, как и любое нововведение, может быть воспринято сотрудниками предприятия как негативно, так и положительно.

5. Организовать обратную связь с посетителями кафе гостиницы «Саратовская» (учет и анализ жалоб и предложений, изучение спроса на предоставляемые услуги), вовремя принять меры в целях предупреждения неудовлетворенности потребителей.

6. Повышать уровень комфорта и улучшать общую обстановку. Поскольку посетители стремятся к положительным эмоциям в дополнение к удовлетворению своих потребностей в еде, необходимо также уделить большое внимание оформлению, чистоте помещений, мебели и оборудования.

В результате проведения мер по улучшению работы предприятия общественного питания кафе гостиницы «Саратовская» будет улучшение качества предоставляемых услуг, повышение мотивации персонала, увлечение лояльности клиентов и как следствие повышение доходности предприятия.

Д.И. Демидова Е.И. 28.11.2019 г.

