

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра туризма и культурного наследия

Организация системы обслуживания в деятельности ресторана

(на примере ресторана «Москва»)

АВТОРЕФЕРАТ

ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ БАКАЛАВРА

студента (ки) 4 курса 451 группы

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

Института истории и международных отношений

Спиридоновой Анастасии Михайловны

Научный руководитель:
доцент кафедры туризма
и культурного наследия,
к.с.н.

_____ М.С. Отнюкова

Заведующий кафедрой туризма
и культурного наследия,
д.э.н., профессор _____

_____ Т.В. Черевичко

Введение. Актуальность темы исследования. Ресторан - это особый тип предприятия, в котором организация производства широкого ассортимента кулинарной продукции сложного приготовления сочетается с организацией высокого уровня обслуживания посетителей в торговых залах ресторана. Рестораны размещают, как правило, на центральных оживленных улицах городов, при гостиницах, на железнодорожных и автовокзалах, в аэропортах, на пристанях, в местах массового отдыха и т.д.

Ресторан - это предприятие, в котором широко практикуется изготовление блюд, закусок по индивидуальному заказу, а также фирменных и национальных блюд, предусмотренных в меню. Особенность организации работы ресторана - это высокий класс обслуживания посетителей. Классность предполагает совокупность отличительных признаков предприятия, характеризующих качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания. В ресторанах должен быть обеспечен высокий уровень комфортности за счет оборудования их удобной мебелью, создания надлежащего микроклимата, в частности путем кондиционирования воздуха, интерьера и т.д. Рестораны организуют обслуживание торжественных официальных приемов, совещаний, конференций, съездов, семейных торжеств и т.д.

В России ресторанный бизнес с каждым днем развивается все шире и шире. В связи с переменами в законодательстве, возникновением большого числа ресторанов и ростом конкуренции требуются новые методы, новый подход к решению вопросов, связанных с работой ресторана.

Теоретические основания работы включают труды таких авторов, как О.Карнаухова, О. Лойко, О. Хаксевер, В. Романович, Е. Повориной, О.Вапнярской и других. Управление сервисным обслуживанием на производственном предприятии отражено в работе О. Зубоярова.

Цель выпускной квалификационной работы – исследование особенностей процесса обслуживания гостей в ресторане, а также разработка

рекомендаций по совершенствованию обслуживания клиентов ресторана «Москва».

На основе поставленной цели выделены следующие **задачи**:

1. Рассмотреть теоретические аспекты системы обслуживания гостей в деятельности ресторана;
2. Рассмотреть ресторан как сервисное предприятие питания;
3. Проанализировать понятие и сущность системы обслуживания гостей в ресторане;
4. Рассмотреть типы и виды обслуживания гостей в ресторане;
5. Провести исследование системы обслуживания в деятельности ресторана «Москва»;
6. Провести анализ хозяйственной деятельности ресторана «Москва» и анализ применяемых технологий обслуживания в ресторане;
7. Исследовать удовлетворенность клиентов обслуживанием в ресторане «Москва»;
8. Разработать предложения по совершенствованию обслуживания клиентов ресторана «Москва».

Объект выпускной квалификационной работы – предприятие питания, ресторан «Москва».

Предмет выпускной квалификационной работы – методы и технологии системы обслуживания в деятельности ресторана (на примере ресторана «Москва»).

Эмпирическая база выпускной квалификационной работы включает в себя следующие методы:

- анализ хозяйственной деятельности ресторана «Москва»;
- опрос посетителей ресторана «Москва» для контроля качества обслуживания (всего опрошено 176 гостей, опрос проведен с целью улучшения обслуживания в ресторане и направленный на исследование удовлетворенности обслуживанием в ресторане);

- анализ применяемых технологий обслуживания клиентов в ресторане «Москва»;
- анализ конкурентов и SWOT-анализ;
- анализ «Книги жалоб и предложений» (200 отзывов о работе персонала ресторана «Москва»).

Практическая значимость исследования – разработаны предложения по совершенствованию обслуживания клиентов ресторана «Москва».

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемых источников и приложения. В первой главе рассмотрены теоретические аспекты системы обслуживания гостей в деятельности ресторана. Во второй главе работы проведено исследование системы обслуживания деятельности ресторана «Москва», проведен анализ хозяйственной деятельности и применяемые технологии в ресторане «Москва». В третьей главе приводится разработка предложений, направленных на улучшение обслуживания клиентов ресторана «Москва».

Основное содержание выпускной квалификационной работы. В последние годы ресторанный бизнес стал привлекать все больше инвесторов из самых разных сфер бизнеса. В тоже время ресторанный бизнес таит в себе много опасностей для потенциальных инвесторов. В России отсутствует серьезный рыночный опыт в ресторанной сфере и многолетние традиции. Кроме того, нет наработанной методологической базы, помогающей вести бизнес. Еще одна трудность заключается в том, что для многих инвесторов ресторан рассматривается как «игрушка», которая должна приносить деньги, но не требовать большого внимания. Предприятие без явно отмеченной тематики рискует остаться незамеченным на фоне многообразия конкурентов. Основная ошибка инвесторов, пришедших на ресторанный рынок из других сфер бизнеса - ставка на ту кухню, которую знают и понимают. Однако этого недостаточно. Многие инвесторы недооценивают сложность рынка общественного питания. Для того чтобы ресторан начал приносить прибыль, необходимо построение грамотной маркетинговой политики, нацеленной на привлечение и удержание целевой аудитории. Поэтому следует заранее проинформировать население об открытии заведения, а затем поддерживать постоянный интерес к нему, как привлекая новых посетителей, так и формируя лояльность старых. Если же речь идет о принципиально новой специализации ресторана (особенно с экзотической кухней), следует в обязательном порядке адаптировать кухню для российских потребителей с учетом их вкусов при поддержании постоянного наличия доступных для приготовления блюд продуктов. Как только проходит апогей моды на какой-либо ресторан с необычной кухней (это занимает примерно около года при отсутствии мощной рекламы), либо наступает период стабильности при условии принятия предлагаемой кухни, либо ресторан вынужден искать новые направления в меню и вкусах, чтобы сохранить привлекательность.

Успех работы ресторана в огромной степени зависит от директора (управляющего), от его способностей управлять персоналом, договариваться

с поставщиками, умения планировать затраты и вовремя принимать правильное решение по стратегическому управлению рестораном, также значительную роль играют личностные качества руководителя-ресторатора. Некоторые хозяева ресторанов теряют прибыльный ресторан, только из-за того, что не смогли правильно оценить своего директора, наладить с ним человеческие отношения, показать свою заинтересованность в успехах «своего ресторанного директора». Притом, что обязанности директора крупного ресторана и директора небольшого кафетерия практически мало отличаются.

Кроме того, следует уделить большое внимание кадровой политике в отношении обслуживающего персонала. По экспертным оценкам, 40% официантов и барменов меняют работу хотя бы раз в год. Это происходит из-за их неудовлетворенности зарплатой и условиями труда. Именно поэтому следует формировать лояльность не только посетителей, но персонала, являющегося важным стратегическим потенциалом любого заведения общественного питания.

Процесс обслуживания общественного питания определяют, как совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте потребителем услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга. Качество услуг должно удовлетворять установленным или предполагаемым потребностям потребителя. Наряду с этим, услуги общественного питания должны отвечать требованиям безопасности и экологичности, целевому назначению и предоставляться потребителю в условиях, отвечающих требованиям действующих в данной сфере нормативно – правовых документов.

В практической части была представлена общая характеристика ресторана «Москва». Автор пришел к следующим выводам: ресторан удобно расположен в центре города Саратова на пересечение улиц М. Горького и Московской. Вблизи находится оживлённая автомобильная дорога, автобусная остановка с развязкой во все части города. Юридический адрес

организации г. Саратов, ул. М. Горького, 53.

Ресторан «Москва» - это предприятие с полным циклом производства, в нем происходит первичная обработка сырья, производство полуфабрикатов, приготовление кулинарной продукции с последующей ее реализацией. В состав цехов ресторана входят доготовочные и заготовочные цеха. В заготовочных цехах ресторана «Москва» производят механическую обработку сырья – мяса, рыбы, птицы, овощей – и выработку полуфабрикатов для снабжения ими доготовочных цехов. К доготовочным цехам ресторана «Москва» относятся горячий и холодный цехи. В меню ресторана «Москва» входят: банкетные блюда, холодные и горячие закуски, салаты, супы, основные горячие блюда, соусы, стейк-меню, гарниры, фуршет, десерты, фрукты, напитки и хлебная корзина.

При формировании ассортимента кулинарной продукции в ресторан «Москва» учитывают следующие факторы: требования к ассортименту кулинарной продукции; контингент посетителей; техническая оснащенность предприятия; квалификация кадров; сезонность продаж; разнообразие видов обработки; трудоемкость производства и подачи блюд и т.п.

Для разработки мероприятий по совершенствованию обслуживания в ресторане «Москва», следует осуществлять определённые требования и критерии. Обслуживающий персонал должен обладать профессиональной этикой, уровнем профессиональной подготовки и квалификации с применением на практике, так же знание и соблюдение инструкций и правил внутреннего распорядка на предприятии, соблюдение гигиены и санитарии. Гостеприимство, доброжелательность и терпимость являются залогом высокой посещаемости и процветания любого заведения. В ресторане «Москва» предоставляются услуги питания, организация досуга и другой сервис. Услуги, предоставляемые в ресторане «Москва» обеспечивают удовлетворение потребностей клиентов и отвечают требованиям ГОСТа «Услуги общественного питания» К обслуживающему персоналу ресторана «Москва» относятся: администратор зала, официанты, бармен, кассир,

гардеробщик, метрдотель. Обслуживающий персонал ресторана «Москва» проходит инструктаж с целью ознакомления с правилами внутреннего распорядка и организацией работы ресторана. Функции, обязанности, права и ответственность обслуживающего персонала изложены в их должностных инструкциях и утверждены руководителем предприятия.

Обслуживающий персонал должен обеспечить безопасность жизни и здоровья потребителей, а также сохранность их имущества при обслуживании на предприятии. Весь персонал должен пройти подготовку по безопасным методам работы. Обслуживающий персонал ресторана «Москва» одет в форменную одежду и обувь установленного для данного ресторана образца, находящуюся в хорошем состоянии без видимых повреждений и загрязнений. Работники ресторана «Москва» на форменной одежде носят служебный значок с эмблемой предприятия и указанием должности и профессии.

В процессе работы в ресторане обслуживающий персонал периодически, не реже одного раза в 2 года, сдает экзамены по санитарному минимуму. На каждого работника заведена личная медицинская книжка, в которую вносят результаты медицинских обследований, сведения о перенесенных инфекционных заболеваниях, о сдаче санитарного минимума. К работе в ресторане не допускаются лица, являющиеся источником инфекционных заболеваний. Профессиональными этическими нормами поведения персонала являются: вежливость, тактичность, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями в пределах своих должностных обязанностей. Персонал должен уметь создать в ресторане атмосферу гостеприимства, в отношении потребителей проявлять доброжелательность и терпение, быть выдержанным, обладать способностью избегать конфликтных ситуаций. Всё выше перечисленное является необходимым условием для высокого уровня обслуживания клиентов в ресторане «Москва».

Заключение. Итак, проведенный анализ организации системы обслуживания в деятельности ресторана (на примере ресторана «Москва»), позволил сделать ряд выводов как теоретического, так и практического характера.

В результате проведенного теоретического анализа существующих источников, было выявлено, что ресторан - предприятие общественного питания с улучшенным оснащением, сервировкой, интерьерами, широким ассортиментом блюд сложного приготовления и высоким уровнем обслуживания населения. Обслуживание в ресторанах должно сочетаться с организацией отдыха и развлечения, приготовление продукции и обслуживание осуществляется высококвалифицированными поварами, официантами, метрдотелями. Основное назначение предприятия - приготовление и организация потребления широкого ассортимента блюд, в том числе фирменных и сложного приготовления, напитков, кондитерских изделий. Система обслуживания в деятельности ресторана - это процесс обслуживания гостя, от его прихода до ухода из заведения, правила поведения для сотрудников, речевые формы или коммуникационные ориентиры, невербальные проявления, работа мимики. Теоретический анализ показал, что рестораны играют важную роль в жизни человеческого общества. Успешная работа ресторана зависит от многих факторов. Как и всякая сложная система, ресторан начинается с замысла его создателя и заканчивается контролем и его функционированием.

В аналитической части работы нами был проведен ряд практических исследований. Нами было проведено исследование ресторана «Москва». Ресторан расположен в центре города Саратова, на пересечение улиц М. Горького и Московской. Вблизи находится оживлённая автомобильная дорога, автобусная остановка с развязкой во все части города. Юридический адрес организации г. Саратов, ул. М. Горького, 53. Организационно – правовой формой предприятия является – общество с ограниченной ответственностью (ООО «Огонек») ресторан «Москва». Предприятие с

полным циклом производства, в нем происходит первичная обработка сырья, производство полуфабрикатов, приготовление кулинарной продукции с последующей ее реализацией. В меню ресторана «Москва» входят: банкетные блюда, холодные и горячие закуски, салаты, супы, основные горячие блюда, соусы, стейк-меню, гарниры, фуршет, десерты, фрукты, напитки и хлебная корзина. Ассортимент ресторана «Москва» является достаточно рациональным.

Технологический процесс обслуживания посетителей включает: подготовку залов и персонала к обслуживанию, встречу посетителей, прием заказа, передачу заказа на производство и в буфет, получение готовых блюд, закусок и напитков, подачу продукции к местам потребления, расчет с посетителями, уборку обеденных столов.

Меню ресторана «Москва» обновляется один раз в 2 месяца. Характеризуется сезонными предложениями, «топовыми» позициями и блюдами из новых, дополнительных ингредиентов. Данный подход к составлению меню полностью оправдывается форматом, однако ассортимент предлагаемых блюд бедноват. Стоимость блюд выше, чем в стандартных заведениях такого же формата. Средний чек 500-800р, без учета алкогольных напитков. Штат ресторана «Москва» укомплектован специалистами, имеющими опыт работы в заведениях такого формата. Официанты и администраторы – мужчины и девушки приятной внешности. Весь обслуживающий персонал знает основные принципы взаимодействия и обслуживания. В ресторане применяется индивидуальный метод обслуживания.

К достоинствам заведения можно отнести следующее: удачное местоположение, большое пространство, удобная посадочная зона, эксклюзивный дизайн интерьера, разнообразие меню, напитков, в том числе и алкогольных, эффектная подача блюд и напитков, регулярное пополнение и совершенствование меню, разнообразие и регулярность вечеринок и развлекательных программ, хорошее кондиционирование заведения, Wi-Fi. К

недостаткам обслуживания можно отнести следующее: не удобное расположение для парковочных мест; официанты недостаточно хорошо обучаются и стажируются, и впоследствии не всегда используют полученные знания на практике, в залах давно не проводился ремонт

В ресторане «Москва» используется метод обслуживания официантами, а также через барную стойку барменами, заказ принимается через терминалы с программой R-Kipper. В ресторане используется американский метод обслуживания. Обслуживание в ресторане «Москва» складывается из следующих этапов: *встреча и размещение гостей; прием и оформление заказов; передача заказов на производство; получение и подача барной продукции; получение и подача заказных блюд; расчет.*

После проведения опроса, в котором приняло участие 176 человек – посетителей ресторана, можно утверждать: предположение о том, что удовлетворенность потребителей имеет низкий уровень, не подтвердилась. Средний балл по каждому вопросу равен 2, что соответствует оценке «хорошо». Тем не менее, количество ответов «очень плохо» по некоторым вопросам не превышало 10%, а значит, руководителям заведения следует принять необходимые меры по уменьшению данного показателя.

SWOT-анализ ресторана «Москва» показал, что наиболее опасные угрозы для ресторана: усиление конкуренции, рост цен, отсутствие клиентов. Возможности среды: повышение уровня жизни населения. Наиболее сильные стороны организации: высокий уровень обслуживания, возможен безналичный расчёт. Наиболее слабые стороны: у ресторана есть большой минус, это слабая организация маркетинговой информационной системы. Анализ конкурентов «Москва» показал преимущества: вместительность ресторана, специальное и выездное обслуживание, большое по количеству блюд и разнообразное по своему составу меню, наличие детского меню, система скидок для постоянных посетителей. Исследование «Книги жалоб и предложений» показало, что книга заведена в 2002 году, положительных отзывов - 200 отзывов о работе персонала ресторана. Отрицательные отзывы

(4 отзыва) были в основном о высоких ценах на алкогольную продукцию в баре, но они были примерно за 2017 г. В 2018-2019г. жалоб было еще меньше, из этого следует, что ресторан занимается данными вопросами и хорошо с ними справляется.

Обобщив результаты проведенных исследований, нами была определена основная проблема –требуется совершенствование качества обслуживания в ресторане «Москва».

Для поддержания должного уровня обслуживания, официантам посещать курсы повышения квалификации. Курсы проводят в «Учебный центр, Саратовский филиал» групповыми занятиями по составленному графику преподавателями обучения. По базовой цене 10 120 руб.

Наши рекомендации: 1. Доставка продукции на дом, офис (сама доставка должна быть бесплатной или на доставляемую продукцию должна быть скидка); 2. Предоставление скидок в обеденное время на все меню (не только на кухонную продукцию, но и барную); 3. Так же в ресторане должны быть услуги, которые создают удобства посетителю и экономят его время (наличие беспроводного Интернета, возможность пополнить баланс мобильной связи путем приобретения специальных карточек – это уже устарело, получить информацию о проходящих мероприятиях в городе).