

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

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование организации обслуживания на предприятии
общественного питания (на примере ресторана шведской линии
«Мраморный» гостиничного комплекса «Ялта Интурист»)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента (ки) 4 курса 431 группы
направления 43.03.01 Сервис
Института истории и международных отношений

Паниной Валерии Викторовны

Научный руководитель

доцент, к.э.н.

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Е.В. Иванова

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

д.э.н., профессор

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Т.В. Черевичко

инициалы, фамилия

Саратов 2023

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования повышается с каждым годом, поскольку рынок общественного питания является одним из наиболее динамично развивающихся отраслей экономики. В современном мире увеличение количества туристов в различных регионах приводит к увеличению спроса на ресторанные услуги, что требует более высокого качества обслуживания и улучшения процесса его предоставления. Несмотря на значительное количество научных исследований в этой области, проблема обеспечения высокого качества обслуживания в отрасли общественного питания остается актуальной и представляет собой сложную задачу, состоящую из нескольких этапов. Поэтому, представляется необходимым провести комплексное исследование этой проблемы с целью выработки рекомендаций по улучшению процесса обслуживания на предприятиях общественного питания. Таким образом, данное исследование имеет высокую актуальность и может быть полезно как для научного сообщества, так и для представителей отрасли общественного питания, позволяя формировать и расширять знания в сфере обслуживания потребителей и развития ресторанной индустрии в целом.

Цель квалификационной выпускной работы заключается в исследовании процесса обслуживания на предприятиях общественного питания и разработке рекомендаций по его совершенствованию на примере ресторана шведской линии «Мраморный» гостиничного комплекса «Ялта Интурист» в г. Ялта. В целом, целью данной работы является повышение качества обслуживания на предприятиях общественного питания через анализ процесса обслуживания на примере ресторана «Мраморный» гостиничного комплекса «Ялта Интурист», а также разработку рекомендаций по его совершенствованию.

На основе поставленной цели выделены следующие задачи исследования:

1. Изучить теоретические аспекты организации обслуживания на предприятиях общественного питания;
2. Провести исследование процесса обслуживания на рынке ресторанных услуг в г. Ялта;
3. Изучить специфику процесса обслуживания в ресторане шведской линии «Мраморный» ГК «Ялта Интурист»;
4. Провести анализ предпочтений гостей ресторана шведской линии «Мраморный» ГК «Ялта Интурист»;
5. Дать рекомендации по совершенствованию процесса обслуживания гостей в ресторане шведской линии «Мраморный»;
6. Оценить эффективность разработанных мероприятий по совершенствованию процесса организации в ресторане шведской линии «Мраморный».

Объектом исследования является ресторан шведской линии «Мраморный» и предоставляемые им услуги для удовлетворения потребностей клиентов.

Предметом исследования является определение уровня удовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами, выявление причин ухода клиентов и разработка мер по улучшению качества обслуживания, показателей и определение эффективности мероприятий по совершенствованию процесса обслуживания.

Практическая значимость бакалаврской работы заключается в разработке рекомендаций по совершенствованию процесса обслуживания на предприятии общественно питания.

Методы исследования:

- Сбор данных посредством анкетирования гостей ресторанов комплекса «Ялта Интурист» с помощью Google Форм.
- Изучение теоретических материалов, касающихся организации обслуживания в ресторанах.

При написании работы были использованы труды отечественных и зарубежных ученых и практиков по проблемам развития предприятий общественного питания. В работе используются труды нескольких авторов, включая Калашникова А.Ю., Быстрова С.А. и других, которые являются методологической базой для исследования.

Бакалаврская работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемых источников и приложения. В первой главе рассмотрены понятие, сущность, специфика и классификация предприятий общественного питания. Во второй главе рассмотрена специфика обслуживания в ресторане шведской линии «Мраморный» ГК «Ялта Интурист», а также проведен анализ сегментирования ресторанов г. Ялта. Третья глава посвящена разработке рекомендаций по совершенствованию процесса обслуживания в ресторане шведской линии «Мраморный» и оценка эффективности разработанных мероприятий по улучшению. В заключительной части работы подводятся итоги изученного материала. Демонстрационный материал, полученный в ходе исследования, представлен в виде пронумерованных таблиц и рисунков, которые приведены в первой и второй главах. Библиографический список составлен на основе обращения к ресурсам интернета, опубликованным статьям региональных информационных изданий и учебным пособиям.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Общественное питание - это вид деятельности, который связан с производством, переработкой, реализацией и организацией потребления продуктов питания и оказанием услуг населению. Общественное питание является необходимостью в обществе. Широкая сеть столовых, кафе, закусочных, ресторанов, которые используют современное оборудование и применяют научно - обоснованную технологию приготовления блюд, обеспечивают общество разнообразной пищей с учетом рода занятий, возраста и состояния здоровья.

Под предприятием общественного питания понимается торгово-производственная единица (столовая, ресторан, кафе, закусочная, бар, и др.), выполняющая функции по обеспечению населения питанием (производство кулинарной продукции, ее реализация и организация потребления в виде полного рациона блюд или их видов), а также организации досуга населения.

Предприятия общественного питания классифицируются в зависимости от характера производства, ассортимента выпускаемой продукции, объема и видов предоставляемых услуг.

По мере развития общества питание все больше начинает носить общественно организованный характер, т.е. развивается общественное питание. Социально-экономическое значение общественного питания выражается в создании условий для роста производительности и улучшения организации труда благодаря предоставлению полноценного горячего питания по месту работы и учебы населения; в обеспечении экономии общественного труда и средств; в создании предпосылок для увеличения свободного времени членов общества, особенно женщин.

Особенность деятельности предприятий общественного питания заключается в том, что процессы производства, реализации и организации потребления органически связаны и, как правило, совпадают во времени. Именно в единстве производства и организации потребления заключается специфическая особенность общественного питания, его функциональная цель.

При этом предприятия общественного питания должны решать главную задачу – наиболее полно удовлетворить потребности населения в продуктах питания в соответствии с требованиями научно обоснованного сбалансированного питания.

Процесс обслуживания в общественном питании – это совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга.

Методы и формы обслуживания на предприятиях общественного питания зависят от определенных факторов: контингента потребителей, места приема пищи, способа ее получения и доставки потребителям, степени участия персонала в обслуживании, применения средств механизации и автоматизации и др.

Метод обслуживания потребителей – способ, с помощью которого потребителям реализуется продукция. На предприятиях общественного питания существуют следующие методы обслуживания: самообслуживание; обслуживание официантами и комбинированное обслуживание.

Примером форм обслуживания может быть реализация кулинарной продукции через торговые автоматы или столы саморасчета, по типу «шведского стола», отпуск скомплектованных обедов.

Процесс обслуживания является важным фактором для создания положительного мнения о предприятии. Существуют различные формы обслуживания потребителей, которые складываются из методов обслуживания. Каждая форма имеет свои особенности и требования. Главным лицом при процессе обслуживания является официант, который должен соблюдать стандарты организации работы, ведь именно от него зависит мнение потребителя о репутации заведения.

Важно помнить, что в процессе производства необходимо учитывать не только финансовые выгоды, но и здоровье и благополучие клиентов. Особенно в наше время, когда люди все больше обращают внимание на качество пищи и ее составляющие.

Было проведено исследование рынка ресторанных услуг города Ялта. Этот рынок является одним из ключевых факторов для развития местного туризма, и его важность для экономики г. Ялты трудно переоценить.

Рынок ресторанных услуг является одним из самых динамичных сегментов в сфере общественного питания в городе Ялта. В настоящее время город предлагает широкий спектр возможностей для посетителей, начиная от

уличной еды и заканчивая высококлассными ресторанами. В заведениях на рынке можно найти как более формальные, элегантные заведения, так и более казуальные места, где можно отдохнуть и пообщаться с друзьями.

Для исследования был выбран ресторан шведской линии «Мраморный», так как является главным рестораном гостиничного комплекса «Ялта Интурист».

Гостиничный комплекс Ялта Интурист – это крупный туристический комплекс, который расположен на берегу Черного моря в городе Ялта на площади 24 гектара. Комплекс состоит из нескольких зданий, включающих гостиницы, рестораны, бары, кафе и другие объекты инфраструктуры. Обслуживание гостей в ресторанах гостиничного комплекса «Ялта Интурист» имеет свои особенности, связанные с массовым туризмом, высокой автоматизацией и многообразием культурных традиций.

Главной чертой ресторана шведской линии «Мраморный» является возможность выбора блюд и напитков из общего ассортимента, выставленного на различных стойках. Это позволяет гостям самостоятельно составлять свое индивидуальное и разнообразное меню, посещая на выбор десертную, гарнирную, мясную и рыбную зоны.

Для проведения анализа потребительских предпочтений ресторана шведской линии «Мраморный» были использованы несколько методов исследования. Один из них – опрос гостей ресторана. Гости ресторана были опрошены с помощью анкет, содержащих вопросы о предпочтениях в еде и напитках, качестве обслуживания, а также общем впечатлении от ресторана. Были предложены несколько вариантов ответов, а также была предоставлена возможность написать свой комментарий. Опрос проводился на протяжении месяца, и в нем приняли участие более 100 гостей ресторана. Второй метод исследования – анализ нескольких платформ, на которых пользователи оставляют отзывы о заведениях общественного питания.

Результаты опроса, проведенного среди гостей гостиничного комплекса «Ялта Интурист», свидетельствуют о том, что большинство из них имеют положительное мнение о качестве обслуживания на ресторанах. Однако были отмечены некоторые недостатки, которые нуждаются в улучшении, такие как:

1. Отсутствие практических знаний у персонала
2. Однотипное меню
3. Атмосфера ресторана

Изучение текущих процессов и выявление проблемных моментов - это первый шаг на пути к совершенствованию процесса обслуживания в ресторане. Таким образом, изучение текущих процессов и выявление проблемных моментов является важным этапом на пути к совершенствованию процесса обслуживания в ресторане. Необходимо использовать различные методы и тщательно анализировать все этапы обслуживания, чтобы выявить и устранить все проблемные моменты, которые могут возникнуть в работе ресторана.

Были разработаны мероприятия по совершенствованию процесса обслуживания ресторана шведской линии «Мраморный» ГК «Ялта Интурист», такие как:

1. Проведение серии тренингов и практических занятий, на которых сотрудники будут ознакомлены с новыми процессами работы и получают необходимые навыки и компетенции для реализации новой системы обслуживания
2. Возможные способы обновления меню в ресторане шведской линии
3. Приглашенные музыканты на тематические ужины и праздники

Также была разработана предполагаемая эффективность рекомендуемых мероприятий по улучшению и расчет затрат на их внедрение. Когда в ресторане улучшится обслуживание, меню и атмосфера, гости не будут выбирать рестораны вне гостиницы, если смогут получить всё что они хотят в ресторане «Мраморный», что принесёт большой приток

гостей, а, соответственно, и большой доход. Изменение меню также привлечёт большой поток гостей, нуждающихся в особенном питании, и по этому критерию они смогут выбрать улучшенный ресторан.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе выполнения данной работы были рассмотрены основные аспекты организации обслуживания на предприятиях общественного питания, а также был проанализирован процесс обслуживания на рынке ресторанных услуг г. Ялта. В результате проведенного исследования были выявлены следующие проблемы:

1. Неэффективное управление процессом обслуживания гостей, что приводит к длительным ожиданиям клиентов и неудовлетворенности их потребностей.
2. Недостаточное внимание предприятий общественного питания к обучению персонала, что снижает качество обслуживания и негативно сказывается на репутации предприятий.
3. Низкая адаптивность и гибкость ресторанных услуг к потребностям и желаниям клиентов, что ограничивает возможности предприятий и приводит к потере конкурентоспособности на рынке.

Кроме того, были выделены некоторые особенности процесса обслуживания в ресторане шведской линии «Мраморный» гостиничного комплекса «Ялта Интурист», такие как отсутствие столовых приборов на столах, что требует постоянного обращения к персоналу и может вызывать затруднения у гостей. Для решения данных проблем были разработаны практические рекомендации, такие как повышение эффективности управления процессом обслуживания, совершенствование системы обучения персонала, увеличение гибкости ресторанных услуг и устранение недостатков в работе ресторана «Мраморный».

В целом, проведенный анализ и рекомендации могут быть полезны для предприятий общественного питания, так как они содержат общие принципы

и специфику обслуживания клиентов. Для дальнейшего развития исследования в данной области возможно дальнейшее исследование потребительских предпочтений и внедрение инновационных технологий в процесс обслуживания на предприятиях общественного питания.

Кроме того, часто возникают проблемы с качеством блюд и напитков, что может привести к недовольству клиентов и ухудшению репутации предприятия. Однако необходимо отметить, что ресторан «Мраморный» гостиничного комплекса «Ялта Интурист» обладает рядом преимуществ, которые можно использовать для усовершенствования процесса обслуживания. В частности, это красивый и уютный интерьер, разнообразное меню и высококвалифицированный персонал. Эти факторы могут быть использованы для привлечения новых клиентов и повышения лояльности старых, если правильно подходить к организации процесса обслуживания. Основным выводом исследования является то, что для улучшения качества обслуживания на предприятии общественного питания необходимо уделить особое внимание взаимодействию персонала и клиентов, оптимизации процессов и усовершенствованию технической базы. Не менее важно обеспечить равномерную нагрузку на все звенья процесса, чтобы улучшить качество обслуживания. В целом, результаты исследования говорят о том, что для успешной организации обслуживания на предприятии общественного питания необходимо учитывать множество факторов, начиная от дизайна интерьера и заканчивая качеством продуктов и сервиса. Ресторан «Мраморный» гостиничного комплекса «Ялта Интурист» в этом смысле не исключение, а отличный пример того, как правильно организованный процесс обслуживания может стать ключевым фактором успеха предприятия.

Обращаясь к практическим рекомендациям для совершенствования процесса обслуживания на данном предприятии, важно в первую очередь обратить внимание на состояние персонала ресторана. Как правило, если качество обслуживания оставляет желать лучшего, причины этому кроются в

слабых навыках и недостаточной мотивации персонала. Поэтому обязательно провести обучение сотрудников, включая как теоретический, так и практический аспекты. Особое внимание следует уделить тренировке коммуникативных навыков, ведь общение с клиентами играет ключевую роль в обслуживании. Кроме этого, необходимо постоянно контролировать порядок и чистоту на территории ресторана и в его помещениях. Каждый работник должен быть ответственным за порядок в своей зоне ответственности, и следить за тем, чтобы все было на своих местах и было чисто. Это повышает уровень комфорта клиентов, а также создает благоприятный эстетический фон. Наконец, необходимо поддерживать связь с клиентами, иногда не только изначальной обратной связи не достаточно.

В заключении, можно сказать, что лучшая рекомендация для каждого ресторана – это быть лучше, чем нашим предыдущим визитом. Основными факторами, определяющими успех вашего бизнеса, будут внимательность к клиенту и качественное обслуживание. Следование этим рекомендациям может помочь ресторану достичь поставленных целей и удерживать лидерства в своем рыночном сегменте.

В работе был проведен анализ процесса организации обслуживания на предприятии общественного питания на примере ресторана шведской линии «Мраморный» гостиничного комплекса «Ялта Интурист». В результате исследования были выявлены общие принципы и специфика обслуживания клиентов, которые могут быть использованы в работе предприятий общественного питания в целом. Анализ показал, что для обеспечения высокого уровня обслуживания на предприятии общественного питания необходимо учитывать ряд факторов, таких как понимание потребностей клиентов, подбор и обучение персонала, а также техническое оснащение. Кроме того, проведенный анализ может быть использован в качестве основы для дальнейших исследований в данной области. Таким образом, проведенный анализ является важным шагом в совершенствовании процесса

обслуживания на предприятиях общественного питания и может быть использован в работе предприятий данной сферы в целом.

В процессе исследования процесса организации обслуживания на предприятии общественного питания на примере ресторана шведской линии «Мраморный» гостиничного комплекса «Ялта Интурист» было выявлено множество проблем, связанных с процессом обслуживания гостей. И, хотя, рекомендации по их решению были даны, данная область исследований требует дальнейшего развития и углубления по ряду вопросов. В частности, стоит обратить внимание на анализ потребительских предпочтений и специфику процесса обслуживания на рынке ресторанных услуг, поскольку информация о них может быть полезна для разработки более эффективных рекомендаций по улучшению процесса обслуживания. Также, необходимо уделить внимание вопросу повышения квалификации персонала, так как это может сильно повлиять на качество сервиса и уровень удовлетворенности клиентов.

Другим важным направлением в исследовании данной области является разработка новых методов и подходов для улучшения процесса обслуживания, которые могут быть применены на предприятиях общественного питания в целом. Важной задачей является также сбор и анализ отзывов клиентов, что дает возможность получить ценную информацию о том, что работает наилучшим образом, а что нужно изменить или улучшить. Таким образом, существует множество возможностей для дальнейшего исследования процесса организации обслуживания на предприятиях общественного питания, которые могут помочь развитию данного сектора и повышению удовлетворенности клиентов. Так были достигнуты поставленные цели и задачи в данной бакалаврской работе, о чем свидетельствует проделанный объем исследовательской работы.