

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Саратовский национальный исследовательский  
государственный университет имени Н.Г. Чернышевского»

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствования процесса обслуживания гостей  
на предприятиях общественного питания  
(на примере сети кофеен «Кофе и шоколад», г. Саратов)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 4 курса 431 группы  
направления 43.03.01 - «Сервис»  
Института истории и международных отношений  
Зайцевой Евгении Юрьевны

Научный руководитель

доцент, к.э.н., доцент

должность, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_

подпись, дата

Е.С. Милинчук

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой,

профессор, д.э.н., профессор

должность, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_

подпись, дата

Т.В. Черевичко

инициалы, фамилия

Саратов 2025 год

## Введение

В условиях современного мира, характеризующегося быстрыми темпами жизни и разнообразием предлагаемых услуг и продуктов питания, общественное питание приобретает значимое значение как ключевой сектор, охватывающий широкий спектр деятельности. Этот сегмент включает не только производство и переработку пищевых продуктов, но и их реализацию, а также организацию процесса потребления.

Организация процесса обслуживания на современных предприятиях питания играет ключевую роль в создании положительного опыта для клиентов и в формировании лояльности к бренду. Эффективный сервис способствует соответствию потребностей гостей, обеспечивает их комфорт и удовлетворение от посещения заведения, что в свою очередь увеличивает вероятность повторных визитов. Кроме того, качественное обслуживание позволяет выделиться на фоне конкурентов, укрепляет репутацию заведения и способствует привлечению новых клиентов через положительные отзывы и рекомендации. В условиях высокой конкуренции именно высокий уровень сервиса становится важным конкурентным преимуществом, способствующим успешному развитию предприятия.

Безусловно, процессы обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания должны отвечать общим требованиям. Однако необходимо учитывать, что в сфере общественного питания оценить услуги по критерию качества до того, как будет совершен заказ, достаточно сложно. На степень удовлетворенности потребителей оказывает влияние большое количество факторов, таких как качество закупаемых продуктов, качество готовых блюд, атмосфера в заведении, качество обслуживания, в том числе, оперативность, вежливость, внимательность, заинтересованность сотрудников предприятия общественного питания. В связи с этим вопросы совершенствования процесса обслуживания являются весьма актуальными.

Теоретической основой бакалаврской работы стали многочисленные статьи, монографии и исследования, выполненные как зарубежными, так и

отечественными исследователями, такими как А. С. Змиевская, Г. В. Зеленова, Л. А. Радченко, Г.Е. Чернова, Ю, Ю. Денисович. Е. В. Жилина, В. Е. Корицова, А. А. Рожкова, Б. Мэттел и др.

Целью бакалаврской работы является исследование этапов и особенностей организации процесса обслуживания гостей на предприятиях общественного питания, а также определение путей совершенствования процесса обслуживания в сети кофеен «Кофе и Шоколад» (г. Саратов).

Основными задачами бакалаврской работы являются:

1. Изучить понятие и основные этапы обслуживания гостей на предприятиях общественного питания;

2. Рассмотреть формы и методы обслуживания на предприятии общественного питания;

3. Исследовать построение процессов обслуживания с учетом потребностей целевых групп посетителей;

4. Проанализировать организацию процессов обслуживания гостей в сети кофеен «Кофе и шоколад» в г. Саратове;

4. Предложить мероприятия по совершенствованию форм обслуживания потребителей в кофейне «Кофе и шоколад», а также оценить их эффективность.

Практическая значимость бакалаврской работы заключается в том, что результаты исследования могут быть применены в совершенствовании форм обслуживания потребителей в кофейне «Кофе и Шоколад».

Бакалаврская работа состоит из введения, первой главы, двух глав, заключения и списка литературы. Первая глава посвящена теоретическим аспектам исследования качества обслуживания на предприятиях общественного питания. В ней рассматриваются основные этапы и модели оказания услуги, раскрывается сущность методов и форм обслуживания, а также изучается моделирование процессов обслуживания с учетом особенностей ресторана и потребностей целевой аудитории. Во второй главе представлен анализ процесса обслуживания в сети кофеен «Кофе и Шоколад»,

г. Саратов. Приводится организационно-экономическая характеристика предприятия, исследуются особенности и формы обслуживания гостей, проводится опрос потребителей с целью определения уровня качества обслуживания на предприятии, а также предлагаются рекомендации по совершенствованию процессов обслуживания в кофейне «Кофе и шоколад».

## **Основное содержание бакалаврской работы**

В настоящее время предприятия общественного питания выполняют три ключевые функции: производство, реализацию и организацию потребления кулинарной продукции. Они предоставляют услуги как в материальном виде, так и в нематериальном (организация питания), что отличает их от других отраслей. Качество обслуживания клиентов подразумевает создание на конкретном предприятии общественного питания наиболее благоприятных условий. Качество обслуживания зависит от уровня культуры персонала и степени его профессионализма.

На сегодняшний день предприятия общественного питания не ограничиваются услугой предоставления блюд и напитков, а предполагают целый комплекс мероприятий таких как: услуги питания; услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий; услуги по организации потребления и обслуживания; услуги по реализации кулинарной продукции; услуги по организации досуга; информационно-консультативные услуги; прочие услуги.

Обслуживание в сфере общественного питания включает в себя такие понятия, как «качество обслуживания» и «культура обслуживания», которые базируются на заботе о потребителях. Качество обслуживания клиентов подразумевает создание на конкретном предприятии общественного питания наиболее благоприятных условий для выбора и приобретения ассортимента продукции и оказания предусмотренных услуг. Качество обслуживания зависит от уровня культуры персонала и степени его профессионализма.

При организации обслуживания гостей предприятие ставит следующие задачи:

- Удовлетворение потребностей населения в услугах общественного питания по месту работы, учебы, жительства и отдыха;
- Использование наиболее экономичных для предприятия и наиболее удобных для населения форм и методов обслуживания;

- Выпуск высококачественной кулинарной продукции, а также достижение высокого уровня сервиса и культуры обслуживания в пунктах питания;
- Применение в работе предприятия передовых технологий и новейшей техники.

На предприятиях общественного питания любого типа и класса необходимо обеспечивать безопасность жизни и здоровья потребителей, сохранность их имущества, а также соблюдение действующих правил оказания услуг общественного питания, санитарных и технологических норм, а также требований пожарной и электробезопасности.

Процессы обслуживания потребителей также должны соответствовать определенным требованиям, таким как точность и своевременность выполнения заказов и обслуживания в целом, соблюдение ассортимента предлагаемых блюд и напитков, соблюдение персоналом стандартов внешнего вида и правил поведения, стабильность обслуживания, включая превышение ожиданий клиентов.

В целом обслуживание на предприятиях общественного питания представляет собой сложный и многогранный процесс, который включает в себя несколько ключевых этапов, от приветствия клиента до завершения обслуживания и получения обратной связи. Модель оказания услуги в данной сфере должна быть ориентирована на создание комфортной и приятной атмосферы, что в свою очередь способствует повышению уровня удовлетворенности клиентов. Эффективное взаимодействие между персоналом и посетителями, а также четкое выполнение стандартов обслуживания являются основными факторами, влияющими на успех заведения.

Ресторанный бизнес является одной из самых гибких отраслей в мире, где необходимо быстро и четко реагировать на изменения в поведении потребителей. Без внедрения инновационных решений предприятия питания сталкиваются с трудностями, в связи с чем эта отрасль постоянно ищет новые

способы улучшения обслуживания - от использования интерактивных меню и роботов-официантов до создания уникальных впечатлений для гостей.

К основным технологиям совершенствования процесса обслуживания можно отнести оптимизацию издержек заведения; улучшение опыта гостя; упрощение оформления заказов на местах, предзаказов навынос и заказов с доставкой; аффективную организацию бизнеса (прием чаевых онлайн, платежные системы, кассовые системы и прочее); применение искусственного интеллекта и робототехники. Рестораторы отмечают, что посетители становятся все более требовательными и технологически продвинутыми. Поэтому использование инноваций становится необходимостью для удовлетворения потребностей современного гостя.

В практической части бакалаврской работы нами был проанализирован процесс обслуживания гостей в сети кофеен «Кофе и шоколад» (г. Саратов). Это сеть кофеен с уютными интерьерами и европейской кухней, которая предлагает разнообразное меню, свежесобжаренный кофе собственного производства и изысканные десерты из натуральных ингредиентов.

Заведение «Кофе и Шоколад» ориентировано на жителей и туристов города Саратова. Основную целевую аудиторию составляют мужчины и женщины от 20 до 50 лет с уровнем дохода выше среднего. В дневное время заведение посещают офисные работники, находящиеся неподалеку, с целью бизнес-ланча. В вечернее время – это молодые активные люди 20–40 лет, предпочитающие проводить досуг в уютной атмосфере, заказывая кофейные напитки, алкогольные коктейли, салаты и пасты. В основном, клиенты – вежливые, воспитанные, платежеспособные, ценящие комфорт и качество обслуживания.

Компания «Кофе и Шоколад» в 2024 году показала значительный рост и укрепление финансовых показателей: активы выросли на 182,3%, чистые активы — на 117,9%, а чистая прибыль увеличилась на 59%. Выручка выросла на 40,5%, что отражает успешное развитие и увеличение спроса. При этом компания сохраняет низкий уровень долговой нагрузки и высокий

коэффициент финансовой устойчивости, что свидетельствует о прочной основе для дальнейшего роста.

Проведенный PEST-анализ выявил, что на деятельность предприятия влияют такие факторы, как изменения в налогообложении, санитарное регулирование, политическая нестабильность и поддержка малого бизнеса. Экономические вызовы включают инфляцию и рост конкуренции. Социокультурные тренды способствуют увеличению популярности кофеен как мест для общения. Технологические возможности заключаются в развитии онлайн-продаж, доставки и маркетинга в социальных сетях.

Нами был проведен анализ соответствия услуг кофейни «Кофе и Шоколад» требованиям ГОСТа «Услуги общественного питания». Заведение демонстрирует определенные достижения в области безопасности, эстетичности и информативности, однако также выявлены значительные недостатки, требующие внимания. В частности, необходимо улучшить процессы обеспечения безопасности продуктов, расширить социальные инициативы и повысить функциональную пригодность меню для различных групп клиентов. Кроме того, эргономичность пространства и гибкость в обслуживании могут быть оптимизированы для создания более комфортной атмосферы. В целом, соблюдение указанных стандартов не только повысит качество предоставляемых услуг, но и укрепит доверие клиентов, что в конечном итоге будет способствовать успешному развитию кофейни в конкурентной среде.

Также был проведен анализ отзывов потребителей в приложениях «Яндекс Карты» и «2GIS». Отзывы о кофейне «Кофе и Шоколад» содержат как положительные, так и отрицательные аспекты. Среди положительных отмечены интерьер и атмосфера заведения, качество кофе, удобство расположения. Среди недостатков - низкое качество обслуживания (официанты невежливы, не проявляют внимания к гостям, что создает негативное впечатление), недостатки в качестве блюд (блюда подаются холодными, с некачественными ингредиентами, например, размороженными

ягодами, и не соответствуют изображению в меню). Комфорт снижается из-за холодной температуры в помещении зимой, а длительное ожидание заказов (до полутора часов) вызывает раздражение. Дополнительное недовольство вызывает политика заведения: запрет на собственные продукты и принудительное выпроваживание гостей воспринимаются как недружелюбные меры. Также отмечается рост цен при уменьшении порций, что создает ощущение обмана у клиентов.

Еще одним инструментом, который использовался для оценки качества обслуживания в сети «Кофе и Шоколад» стал метод SERVQUAL. Было выявлено, что клиенты сталкиваются с такими проблемами, как несоответствие блюд описанию в меню, задержки в обслуживании или ошибки в заказах, что создает разочарование и снижает доверие к заведению. Кроме того, сотрудники не всегда успевают реагировать на запросы клиентов, что может быть связано с недостатком персонала в часы пик или недостаточной подготовкой команды. Это приводит к повышенному времени ожидания и снижению удовлетворенности.

В связи с выявленными недостатками нами разработан ряд рекомендаций по совершенствованию процесса обслуживания в кофейне «Кофе и Шоколад». Эти меры направлены на устранение выявленных недостатков и создание более комфортной и приятной атмосферы для клиентов.

### **1. Тренинг по обучению персонала кофейни «Кофе и Шоколад»**

Профессиональный тренинг для официантов кофейни «Кофе и Шоколад» направлен на развитие высокого уровня сервиса и уверенного взаимодействия с клиентами. Программа включает изучение стандартов обслуживания, знание продукции, ролевые игры и командную работу над кейсами. Особое внимание уделено эффективной коммуникации, техникам продаж и формированию клиентского доверия. Тренинг рассчитан на два дня (16 часов) и проводится опытным бизнес-тренером на территории заведения. Общая стоимость программы составляет 70 000 рублей, к которым

добавляются затраты на оплату труда сотрудников за время обучения. Ожидается рост продаж на 10–20 %, увеличение клиентской базы на 15–25 % и срок окупаемости около 1,3 месяцев. Социальная эффективность оценивается на уровне SROI 5–6.

## **2. Контроль качества блюд**

Повышение качества блюд в кофейне требует внедрения четких стандартов приготовления, хранения и подачи продукции. Предлагается пересмотр текущих рецептур, создание команды контроля качества, внедрение программного обеспечения для учета ингредиентов и соблюдения санитарных норм. Применение систем ISO 22000 и HACCP позволяет достичь международного уровня контроля и безопасности. Также важно обучать персонал через специализированные платформы. Внедрение этих мер стоит около 155 000 рублей, однако при снижении списаний и росте продаж проект окупается за 9 месяцев. Прогнозируемая социальная эффективность – SROI  $\approx$  1,7, выражающаяся в снижении жалоб, росте лояльности и укреплении имиджа заведения.

## **3. Улучшение организации работы кухни и официантов**

Для оптимизации взаимодействия между кухней и залом необходимо пересмотреть роли персонала, внедрить современные технологии (например, POS-системы Toast POS или Lightspeed Restaurant), а также развивать мультифункциональность сотрудников. Это позволит сократить время ожидания заказов и устранить задержки в обслуживании. В проект включены закупка оборудования (70 000 руб.), программное обеспечение (27 500 руб.) и обучение персонала. Эти меры позволяют достичь быстрого возврата инвестиций (PP  $\approx$  3,8 мес., ROI  $\approx$  218 %) и значительной социальной отдачи (SROI  $\approx$  6–7), выражающейся в повышении удовлетворенности клиентов и укреплении командной культуры.

## **4. Пересмотр политики заведения**

Обновление внутренней политики «Кофе и Шоколад» охватывает обслуживание клиентов, персонал, меню и маркетинг. Вводятся программы

лояльности (накопительные баллы, виртуальные карты, скидки на день рождения), принципы поощрения сотрудников за профессиональное развитие и обучение, сезонные изменения меню с учетом гастрономических трендов. Предлагаются скидки на малопопулярные позиции для минимизации потерь. Также планируется усиление активности в социальных сетях (ВКонтакте, Телеграм, Яндекс.Дзен) и запуск таргетированных рекламных кампаний. Экономический эффект проекта: срок окупаемости — 8,5 месяцев, ROI — 41 %, SROI — 1,75, что свидетельствует о выгодности как с финансовой, так и с социальной точки зрения.

### **5. Соблюдение санитарных норм и гигиены**

Соблюдение санитарных норм в заведении общественного питания — это не просто юридическая обязанность, а важный элемент обеспечения безопасности клиентов и репутации заведения. В кофейне «Кофе и Шоколад» необходимо установить и строго придерживаться санитарных регламентов на всех этапах — от приёма и хранения продуктов до мытья оборудования и уборки помещений. Несоблюдение гигиенических требований может привести не только к ухудшению качества продукции, но и к серьёзным рискам для здоровья гостей, а также к административным штрафам и даже временному закрытию заведения.

Таким образом, сделав акцент на улучшении сервиса и качества продукции, «Кофе и Шоколад» сможет не только укрепить свою репутацию, но и привлечь новых посетителей. Позитивные изменения обязательно отразятся на восприятии заведения, создавая атмосферу уюта и гостеприимства. В долгосрочной перспективе это приведет к увеличению потока клиентов и росту прибыли, что позволит кофейни занять достойное место на рынке и стать любимым местом для посетителей.

## Заключение

Процесс обслуживания на предприятиях общественного питания является критически важным аспектом, который напрямую влияет на удовлетворенность клиентов и их желание вернуться. Он включает в себя несколько ключевых этапов, начиная с приветствия и заканчивая прощанием, каждый из которых играет свою роль в создании положительного опыта для посетителей. Эффективное обслуживание требует от персонала не только профессионализма, но и умения адаптироваться к потребностям клиентов, что способствует формированию лояльности и надежной репутации заведения. Для достижения высокого уровня обслуживания необходимо обеспечить четкое соблюдение стандартов и инструкций, а также регулярно обучать сотрудников, что позволит создать единый и эффективный рабочий процесс. Важно также внедрять методы контроля для оценки качества обслуживания и выявления областей для улучшения, что в конечном итоге приведет к повышению конкурентоспособности заведения на рынке.

Практическая часть бакалаврской работы была выполнена на базе сети кофеен «Кофе и шоколад» (г. Саратов). Анализируя деятельность кофеен «Кофе и Шоколад», можно отметить, что их успешность и привлекательность для клиентов определяются уникальной концепцией, сочетающей высококачественный кофе и разнообразные шоколадные изделия, что создает уютную атмосферу для отдыха и общения. На данный момент, заведение имеет достаточно устойчивое положение за счет своих преимуществ, однако существует ряд параметров, поддающихся улучшению. Совершенствование процесса обслуживания гостей способно значительно повысить доход, конкурентоспособность и статусность заведения, укрепляя уверенную позицию кофейни среди гастрономических заведений города.

В ходе исследования была проведена комплексная оценка кофейни «Кофе и Шоколад», включающая организационно-экономическую характеристику предприятия, анализ бухгалтерской отчетности и финансовых результатов, а также оценку показателей деловой активности, финансовой

устойчивости, ликвидности и рентабельности. Проведенный PEST-анализ позволил выявить внешние факторы, влияющие на деятельность кофейни, в то время как конкурентный анализ дал представление о положении заведения на рынке. Анализ соответствия услуг кофейни и метод SERVQUAL помогли оценить качество обслуживания и удовлетворенность клиентов. В совокупности эти исследования предоставляют полное представление о текущем состоянии кофейни «Кофе и Шоколад», выявляют её сильные и слабые стороны, а также определяют возможности для дальнейшего развития и повышения конкурентоспособности на рынке общественного питания.

Автором были предложены мероприятия по совершенствованию деятельности кофейни «Кофе и Шоколад», включающие комплексную программу тренинга персонала для повышения профессиональных навыков и клиентоориентированного сервиса; внедрение современных систем контроля качества блюд (регулярные проверки, стандарты рецептур и обратная связь от гостей); оптимизацию организации работы кухни и официантов через четкое распределение обязанностей и налаженные коммуникационные алгоритмы; запуск многоуровневых программ лояльности и скидочных систем для удержания постоянных посетителей; активное ведение социальных сетей и медиа-платформ с целью усиления присутствия бренда и взаимодействия с аудиторией; а также регулярное еженедельное проведение генеральных уборок для обеспечения безупречной гигиены и создания комфортной атмосферы. Всё это призвано повысить эффективность операций, укрепить лояльность клиентов и обеспечить устойчивый рост бизнеса.

Таким образом, рекомендации по улучшению качества обслуживания гостей могут успешно внедряться в кофейне «Кофе и Шоколад». Четкое соблюдение инструкций и стремление оптимизировать рабочие процессы помогут повысить уровень сервиса, привлечь новых посетителей и приятно удивить постоянных клиентов, у которых уже сформировалась лояльность к данному заведению.