

**Бюджетное учреждение профессионального образования
Ханты-Мансийского автономного округа-Югры
«Нижневартовский социально-гуманитарный колледж»**

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

**ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ, ИХ ВЫБОР И
МЕТОДЫ ОЦЕНКИ НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЦЫ
«САМОТЛОР»**

Студентки 411-ГС группы

Шахмаровой Дарьи Игоревны

Специальность 101101

«Гостиничный сервис»

Руководитель:

Никифорова Алина Александровна

АКТУАЛЬНОСТЬ ИССЛЕДОВАНИЯ



Некомпетентность персонала



Без эмоциональность



Грубость



Неумение общаться



Непрофессионализм

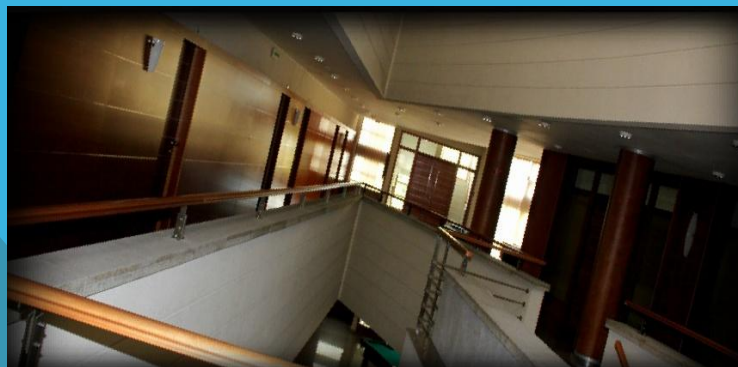


Неумение рекламировать блюдо

Цель работы – исследование форм обслуживания потребителей и выработка рекомендаций по их совершенствованию в ресторанах гостиниц.

Объектом исследования выпускной квалификационной работы является ресторан гостиницы «Самотлор».

Предметом исследования является организация обслуживания гостей в ресторане гостиницы «Самотлор».



ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

- изучить систему обслуживания потребителей в гостиничном и ресторанном бизнесе;
- исследовать формы обслуживания посетителей в барах гостиниц;
- проанализировать хозяйственную деятельность гостиницы «Самотлор»;
- проанализировать организацию обслуживания в ресторане гостиницы «Самотлор»;
- разработать предложения по совершенствованию обслуживания потребителей в ресторане гостиницы «Самотлор».



ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ БАЗА РАБОТЫ

труды отечественных ученых А.П. Дурович, Т. П. Розановой, А.Л. Лесник, Е.П. Голубкова, А.В. Чернышева,

труды зарубежных специалистов: М. Палли, Р. А. Браймера, С. Зигель, Х. Ленгера, Г. Штиклера, В. Гутмайера.

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЗНАЧИМОСТЬ РАБОТЫ

результаты данного исследования могут быть использованы не только на анализируемом предприятии, но и в деятельности других предприятий ресторанного и гостиничного бизнеса в целях повышения конкурентоспособности и увеличением дохода.



СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ

1.1. Законодательно-нормативное регулирование обслуживания предприятий питания

1.2. Технологии и формы обслуживания посетителей в ресторане

1.3. Факторы формирования эффективной системы обслуживания клиентов

2. ИЗУЧЕНИЕ ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ, ИХ ВЫБОР И МЕТОДЫ ОЦЕНКИ НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЦЫ «САМОТЛОР»

2.1. Общая характеристика деятельности гостиницы «Самотлор»

2.2. Оценка организации обслуживания в ресторане гостиницы «Самотлор»

2.3. Разработка мероприятий по повышению обслуживания потребителей в ресторане гостиницы «Самотлор»

Заключение

Библиографический список

Приложения

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Обслуживание – один из основных критерий в оценке деятельности работников общественного питания.

Метод обслуживания – способ реализации потребителям продукции общественного питания.

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



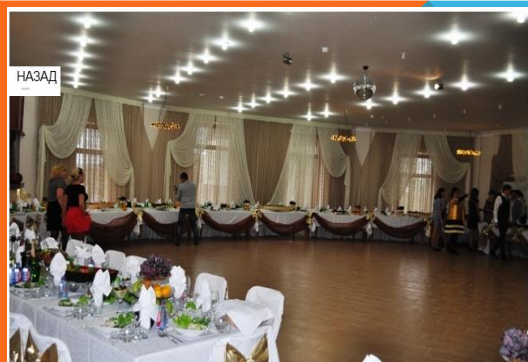
Законодательно-нормативное регулирование обслуживания предприятий питания

- ❖ Нормативные правовые акты РФ Закон РФ «О защите прав потребителя»
 - ❖ Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания»
 - ❖ Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов»
 - ❖ ГОСТ Р
 - ❖ Общественное питание
 - ❖ СанПиН
- Система контроля за состоянием запаса с фиксированным количеством заказа применяется:**
- ❖ большие потери в результате отсутствия запаса;
 - ❖ высокие издержки по хранению запасов;
 - ❖ высокая стоимость заказываемого товара;
 - ❖ высокая степень неопределенности спроса;
 - ❖ наличие скидки с цены в зависимости от заказываемого количества.



Формы обслуживания посетителей в ресторане

- Бранч
- Кофе-брейк
- Прием-коктейль
- Банкет
- Бизнес-ланч



ФАКТОРЫ ФОРМИРОВАНИЯ ЭФФЕКТИВНОЙ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

- сбор,
- обработка и анализ информации для извлечения максимальной прибыли из «перспективных» клиентов,
- привлечение новых клиентов,
- сохранение лояльности существующих клиентов,
- сокращение расходов на работу с клиентами.

Цель: повысить эффективность маркетинга, сбыта и сервисного обслуживания за счёт ведения единой базы клиентов.

Общая характеристика деятельности гостиницы «Самотлор»

Гостиница «Самотлор» находится в парковой зоне города Нижневартовска.



ООО «Самотлор» - это стабильно работающее предприятие с численностью на 31.12.2014 год 55 человек.



Ресторан предлагает русскую, европейскую кухню.

В Ресторане по заказу предоставляется живая музыка, украшение зала в соответствии с желаниями.



Оценка организации обслуживания в ресторане гостиницы «Самотлор»

Критерии качества услуги	«Самотлор»	«Авиатор»	«Сураханы»
Широта ассортимента блюд	Довольно широкий ассортимент продукции	Полный ассортимент продукции	Довольно широкий ассортимент продукции
Полнота ассортимента алкогольной продукции	Широкий ассортимент крепких напитков, небогатый ассортимент пивной продукции	Широкий ассортимент крепких и слабоалкогольных напитков	Широкий ассортимент чайной продукции, но не богатое количество крепких благородных напитков
Устойчивость ассортимента	Все в наличие имеется	Все в наличие имеется	Все в наличие имеется
Навыки обслуживания	Полное знание меню, умение ответить на вопросы, проявление инициативы в помощи	Соответствие с требованиями обслуживания, вежливые	Не полное владение знанием состава блюд, официальное обслуживание
Общий вывод	В полной мере соответствует удовлетворенности потребителей, следует расширить ассортимент доп. услуг	Практически по всем показателям лидировал Соответствует удовлетворенности потребителя.	Вполне удовлетворяет желания. Хотелось увидеть грамотный обслуживающий персонал

РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РЕСТОРАНЕ ГОСТИНИЦЫ «САМОТЛОР»

- 1) В условиях жесткой конкуренции и высокой конкурентной силы потребителей предприятие не должно уступать ни по одному своему параметру конкурентам, явно лидирующим по предоставлению специфических услуг.
- 2) В условиях изменения экономической среды предприятие должно выявить скрытые резервы повышения качества услуги, гибко подстраиваться под изменения экономического климата, происходящих социальных процессов. Предприятию необходимо искать новые идеи для поддержания интереса к своей деятельности.

На основе тщательного анализа уровня обслуживания предложены мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг. Также можно сказать, что сократились расходы на маркетинг, рекламу, анализ рынка и конкурентов.

ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПО УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «САМОТЛОР»

- 1) Увеличение ассортимента сопутствующих услуг.
- 2) Привлечение потребителя новыми идеями и качественным развитием ранее существующей концепции.
- 3) Организация встречи клиента;
- 4) Введения именных карт для постоянных гостей;
- 5) Реализация продукции по схеме «1+1»;
- 6) Открытие отдельного зала для проведения банкетов, либо отведение места для танцплощадки, «живая» музыка.



ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА В РЕСТОРАНЕ ГОСТИНИЦЫ «САМОТЛОР»

- 1) курс лекций по производству и культуре чаепития, сортах и производству кофе;
- 2) курс лекций по производству и культуре элитных алкогольных напитков и сигар;
- 3) проведение аттестации по вводимым позициям меню, проверка компетентности по ранее имеющимся позициям;
- 4) проведение программы «Тайный гость»;
- 5) введение переносных терминалов официанта для увеличения скорости обслуживания;
- 6) проведение организационных собраний «повестка дня» (результаты работы, поощрения и комментарии по текущим недостаткам);
- 7) участие в городском конкурсе по выбору лучшего ресторана года.

ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

- 1) Увеличение ассортимента сопутствующих услуг.
- 2) Привлечение потребителя новыми идеями и качественным развитием ранее существующей концепции.
- 3) Организация встречи клиента;
- 4) Введения именных карт для постоянных гостей;
- 5) Реализация продукции по схеме «1+1»;
- 6) Открытие отдельного зала для проведения банкетов, либо отведение места для танцплощадки, «живая» музыка.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

