

СЕРВИС В РЕСТОРАННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ПЛЮСЫ И МИНУСЫ, ЗАМЕЧЕННЫЕ КЛИЕНТОМ

Кутернина Виктория Андреевна

студент, кафедра бизнеса в сфере услуг, Новосибирский государственный университет экономики и управления, РФ, г. Новосибирск

Карицкая Ирина Михайловна

научный руководитель, канд. социол. наук, Новосибирский государственный университет экономики и управления, доцент кафедры бизнеса в сфере услуг, РФ, г. Новосибирск

Аннотация. В статье показаны проблемы сервиса в ресторанной деятельности, приведены рекомендации для улучшения сервиса в данной сфере, рассмотрен ресторан г. Бердска.

Ключевые слова: сервис, ресторан, ресторанная деятельность, рестораторы, потребители, ресторанный сервис, качество обслуживания.

Актуальность данной темы заключается в том, что ресторан - это коммерческая организация, главная цель которой заработать больше прибыли. И поэтому всё должно быть на высшем уровне: и интерьер, и санитария, и взаимодействие персонала между собой, и подача блюд, и время ожидания должно быть наименьшим. Чтобы гости возвращались в один и тот же ресторан из раза в раз, нужно чтобы все своевременно соблюдалось. Гостям должно быть комфортно, приятно находиться в данном заведении.

Начнем с того, что есть ряд проблем, с которыми могут столкнуться как рестораторы, так и потребители. Первую проблему возьмем - неудобное месторасположение. Для приезжих и местных гостей будет не удобно добираться до ресторана, который будет находиться в другом конце города. Рассмотрим следующую проблему - нет парковки. В 21 веке почти у каждого человека есть автомобиль. Ресторан вмещает около 100 человек, и если 1/3 часть клиентов будут на собственных автомобилях, места явно не хватит, если парковка будет маленькая или вовсе ее не будет. Есть и ещё одна проблема, вытекающая из этой - нехватка мест для всех желающих. При кажущемся изобилии предложения кафе и ресторанов, в выходные дни ощущается нехватка подобного рода услуг, предприятия просто не вмещают всех желающих. Представим, что сегодня праздник и у всех выходной, люди хотят отдохнуть, куда-нибудь сходить, например, в ресторан «SunRise». А мест на всех не хватает, люди огорчены тем, что придется ехать в другой ресторан, который находится в другом конце города, и не факт, что и там будут места. Приведем в пример еще одну немаловажную проблему - плохая санитария и гигиена. Уборная играет роль не меньше, чем весь ресторан. Если будет неприятный запах и все подобное этому, впечатление гостей резко ухудшится. Так же уборка всего зала и кухни - залог хорошего рейтинга. Нужно чтобы столы убирались сразу после того, как гости встали и ушли из-за стола, так же касается и пола, в любое время года на полу образовывается скопление пыли и грязи, что нужно своевременно убирать. Проблема, из-за которой не может функционировать любая организация - это неэффективное взаимодействие персонала зала и кухни. Если официант не приносит вовремя блюдо или забывает заказ, или блюдо приготовлено не так как надо - назревает конфликт между работниками, так как это происходит чаще всего во время большой загруженности/при полной посадке гостей и время

при этом ограничено. Если персонал не успевает обслужить - ресторан может потерять клиентов. Следующие две проблемы, которые можно объединить, это низкое качество блюд и высокие цены. Есть те рестораны, которые завышают цены на блюда/напитки, несоответствующие качеству. И приведем в пример последнюю проблему - долгое ожидание меню и блюд. Гость будет разочарован, если официант сказал, что пойдет через 5 мин и не подошел.

Объект: ресторанный сервис.

Объект наблюдения: ресторан «SunRise».

Предмет: состояние и уровень сервиса в ресторана «SunRise» в городе Бердске.

Цель: охарактеризовать уровень сервиса ресторана курортного города, на примере Бердска.

Задачи:

1. Проанализировать уровень обслуживания;
2. Оценить интерьер;
3. Оценить качество блюд;
4. Рассмотреть санитарию;
5. Изучить мнение гостей;
6. Изучить уровень цен.

Город Бердск - расположен к югу от Новосибирска на берегу Новосибирского водохранилища, второй по численности населения город Новосибирской области - 104334 человека (2020 год).

Люди часто приезжают отдыхать именно в Бердск, так как часть Бердска это лес, берег у воды; всё тихо и спокойно, нет никакой суеты.

Ресторанный бизнес является важным для привлечением гостей не только в крупных городах, но и в Бердске. Есть в городе около 140 ресторанов, но хочу взять именно ресторан «SunRise».

Для начала проанализируем уровень обслуживания: на входе встречает гардеробщик. Принимая верхнюю одежду, вешая на вешалку и убирая ее в отдельный шкаф. После гардероба, встречает хостес. Спрашивает, бронировали ли стол, какие предпочтения есть, предлагает меню и спрашивает через сколько минут позвать официанта, чтобы сделать заказ. После пройденного времени, которое сказал гость, подходит официант и принимает заказ. Если что-то не понятно или гость не знает что заказать, официант рассказывает о совместимости блюда и напитков. Рассказывает как готовят это блюда. И после того, как официант принял заказ, говорит о времени ожидания всех заказанных блюд/напитков. После того, как официант выносит блюда, в течении всего времени, он подходит к гостю и спрашивает устраивает ли все, забирает посуду, приборы, салфетки. Счет официант приносит по просьбе гостя, спрашивая: «какая будет оплата?». После этого, гость выбирает способ оплаты, который ему наиболее удобен и оплачивает весь свой заказ. Гость в праве, оставлять или не оставлять официанту - чаевые. На выходе снова обслуживает гардеробщик, подавая верхнюю одежду гостю.

Гость так же может заказать доставку. Самовывоз или по нужному адресу, что очень необходимо в наше время.

Дизайн самого ресторана очень интересный и современный: панорамные окна и двери. Ресторан внутри делится на: основной зал и веранду. Раньше веранда работала только летом, но благодаря изменениям - теперь круглый год. Засчет панорамных окон, веранда очень светлая, уютная и просторная. Под каждое время года украшается декором. В прохладное время суток выдается плед. А в жаркое время работает кондиционер. По желанию гостя можно закрыть окна шторами. В зале и на веранде играет музыка, не зависимо от времени суток и года. Меню ресторана сделано книжкой, в которой все разбито по секциям: бизнес-ланч, роллы: крафтовые, холодные, теплые; сеты, салаты и поке, закуски, супы, пицца, паста и WOK, горячие блюда, гриль и бургеры, гарниры, десерты, торты. Так же присутствуют:

специи, соусы. Напитки: сок, морс, газировки.

Всё подаётся как нужно: горячим, теплым или холодным. Всё вкусно, аппетитно выглядит. Всё подаётся в различной красивой посуде. Санитария имеет немаловажную роль. Начнем с внешнего вида ресторана. Так как окна панорамные - требуется их мытье, что соблюдается. Заходя в сам ресторан обратим внимание на чистое зеркало при входе и на чистый пол, убираемый утром и вечером. Проходя в зал, гость выбирает стол, который уже должен быть вымыт после предыдущих гостей, и садиться за него на чистый диван/стул. На столе не должно быть крошек/разводов/пятен/мусора. После заказа, официант приносит приборы, которые должны быть очень хорошо вымыты, так же без пятен, разводов и всего прочего. При подаче блюда все тарелки должны быть вымыты, не иметь сколов, пятен, разводов. Чистый пол имеет не маловажную роль. На нем не должно быть мусора, пыли, грязи. Заходя в уборную, не должно быть неприятного запаха. В уборной присутствует большое зеркало, большая раковина. Мыло, антисептическое средство, бумажные полотенца, подставка для ног. Присутствуют две кабинки, в которых предоставляется - мыло, антисептическое средство, туалетная бумага и бумажные полотенца. Зеркало над раковиной. И конечно же график уборки помещения. Проведя опрос среди постоянных клиентов ресторана «SunRise», можно сделать такой вывод:

Гостям нравится, что ресторан «SunRise» находится в центре города, что достаточно удобно, так как приедем гостям не придется искать ресторан по всему городу. Неподалеку есть автобусная остановка, что удобно как для местных, так и для приезжих гостей.

Так же предусмотрена парковка, маленькая правда, но она есть.

Дизайн самого ресторана очень интересный и современный: панорамные окна и двери. Просторная веранда, интересный интерьер зала, приветливый персонал, вкусные блюда и напитки, чистота, цена соответствует качеству блюд, поэтому они возвращаются в этот ресторан из раза в раз. Что можно сказать насчет цен? Цены не завышенные, все приемлемо. На двоих можно заказать на 1,5 тысячи и остаться сытым и довольным. Если гости хотят покушать и при этом заплатить меньше денег - бизнес ланч то самое. В заключение хотелось бы сказать то, что гость сам выбирает ресторан, где ему нравится интерьер, качество, цены, обслуживание. Основываясь на этом, посетители уже решают - возвращаться вновь или забыть это место навсегда. Все люди разные - ко всем нужен разный подход. Но сервис должен оставаться при любых условиях, не важно какой человек стоит перед вами. Все пункты должны соблюдаться своевременно. Чем лучше сервис - тем больше конкуренция. А чем больше конкуренция - тем больше прибыль. А прибыль - это главная цель каждой организации, в данном случае ресторанного бизнеса.

Список литературы:

1. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебник / С.Л. Калачев, Ж.А. Романович .— 6-е изд., перераб. и доп. — М. : ИТК "Дашков и К", 2018 .— 284 с.
2. Тараненко Е.А. Культура сервиса и качество обслуживания в России // Сервис plus. 2018. Т.12. №2. С. 146-152. DOI: 10.24411/2413-693X-2018-10216.