



Колледж туризма Санкт-Петербурга

V Городская студенческая научно – практическая конференция

«Инновационные направления и перспективы развития индустрии гостеприимства в России»

Анализ взаимосвязи мероприятий по повышению качества обслуживания и уровнем сервиса на предприятиях питания



Работу выполнил :

Софенко Сергей
Ресторанный сервис 2 курс

Преподаватель –консультант:
Липнина И.А

Санкт – Петербург
26 ноября 2015 года



Гипотеза: внедрение мероприятий для повышения качества обслуживания и сервиса в ресторане, как способ привлечения посетителей для повышения конкурентоспособности ресторана на рынке труда

Цель: Анализирование мероприятий по повышению эффективности деятельности ресторанного бизнеса



Занимайся ресторанным бизнесом - как бы плохо ни шли дела, люди должны есть.



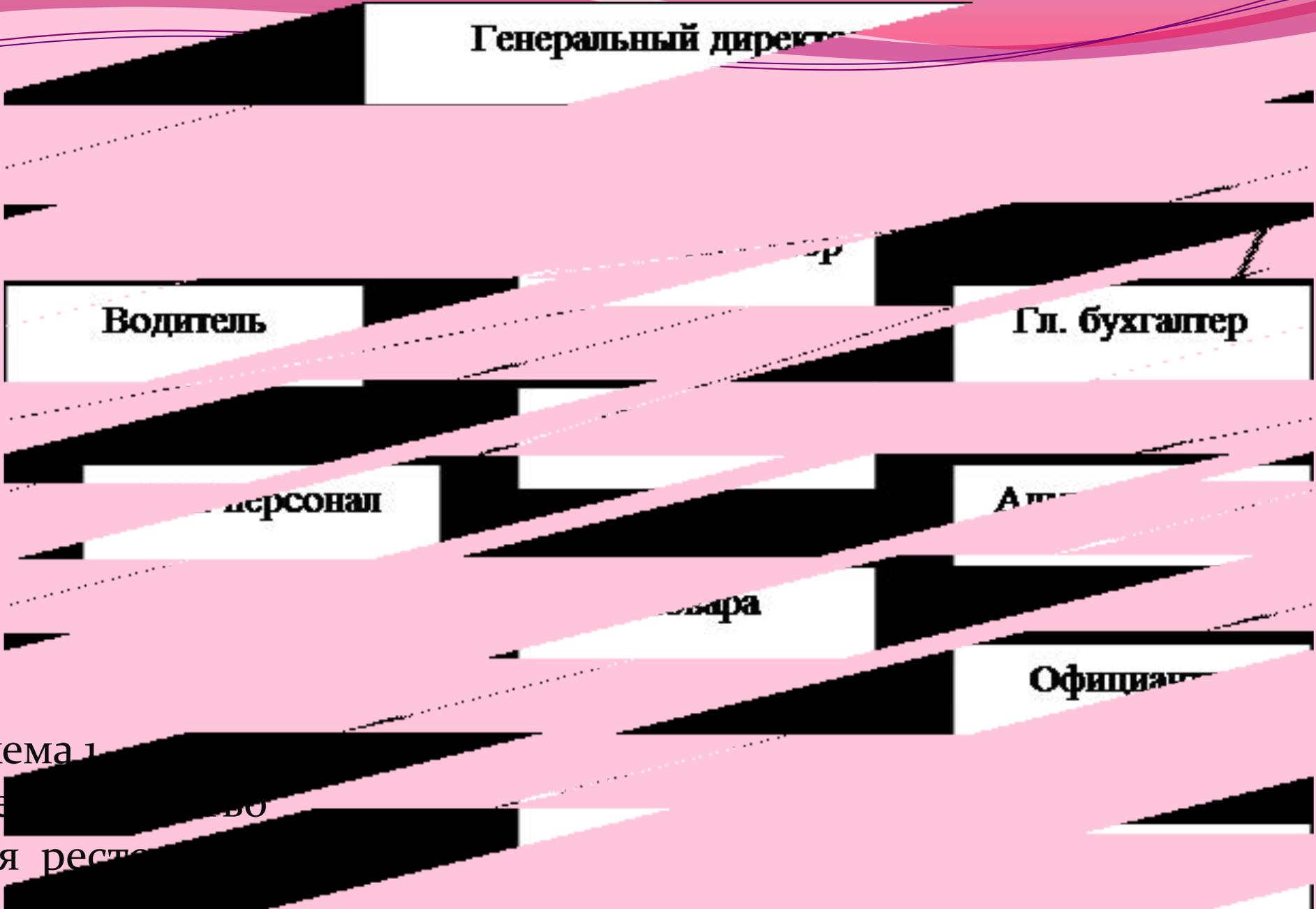


Схема 1

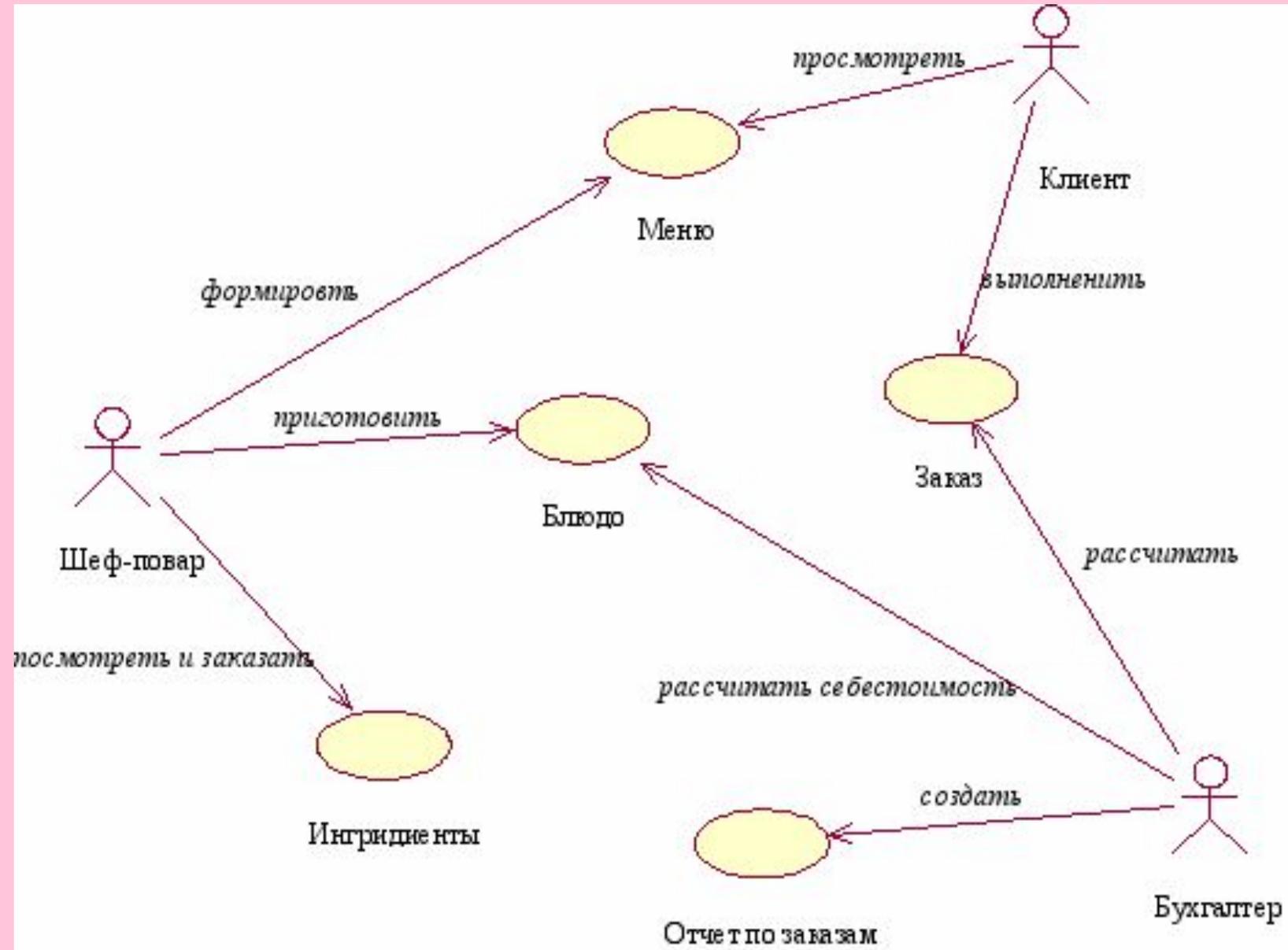
Внутреннее управление ресторана

Категории сотрудников



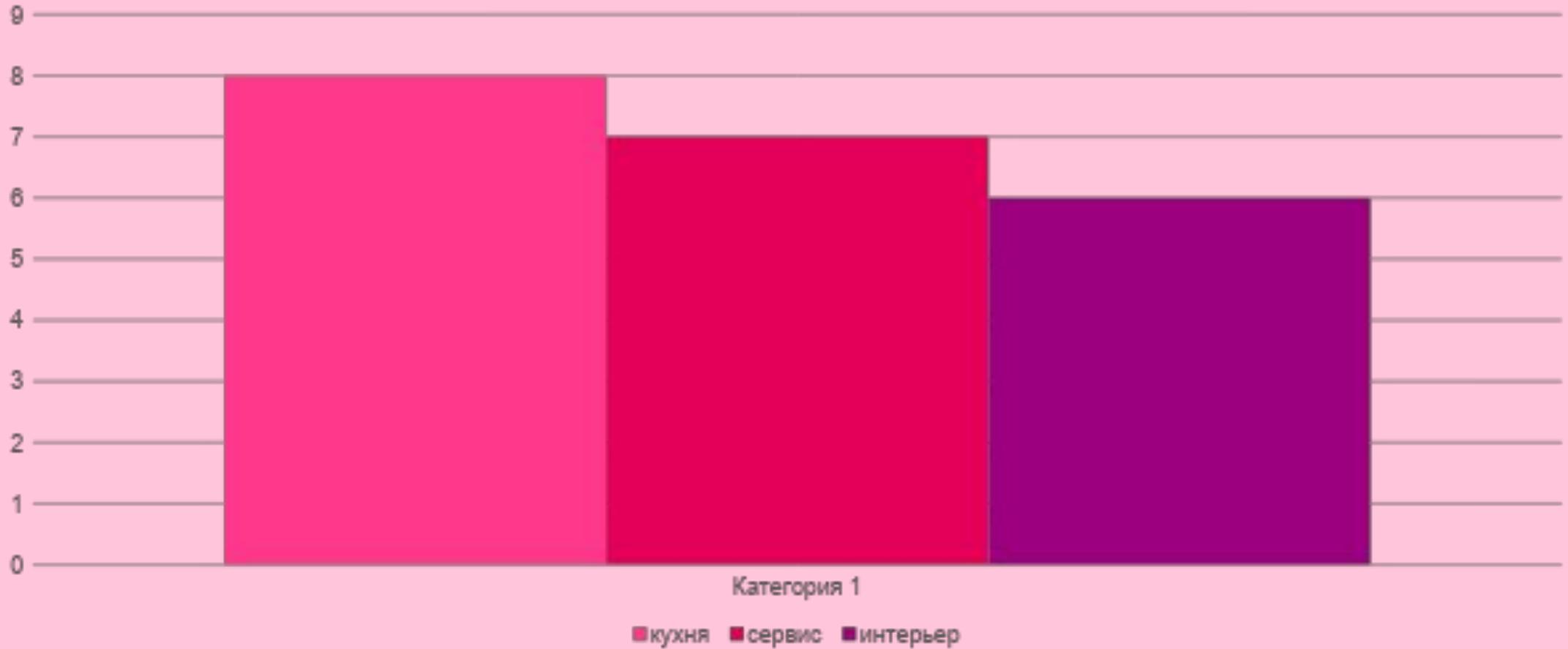


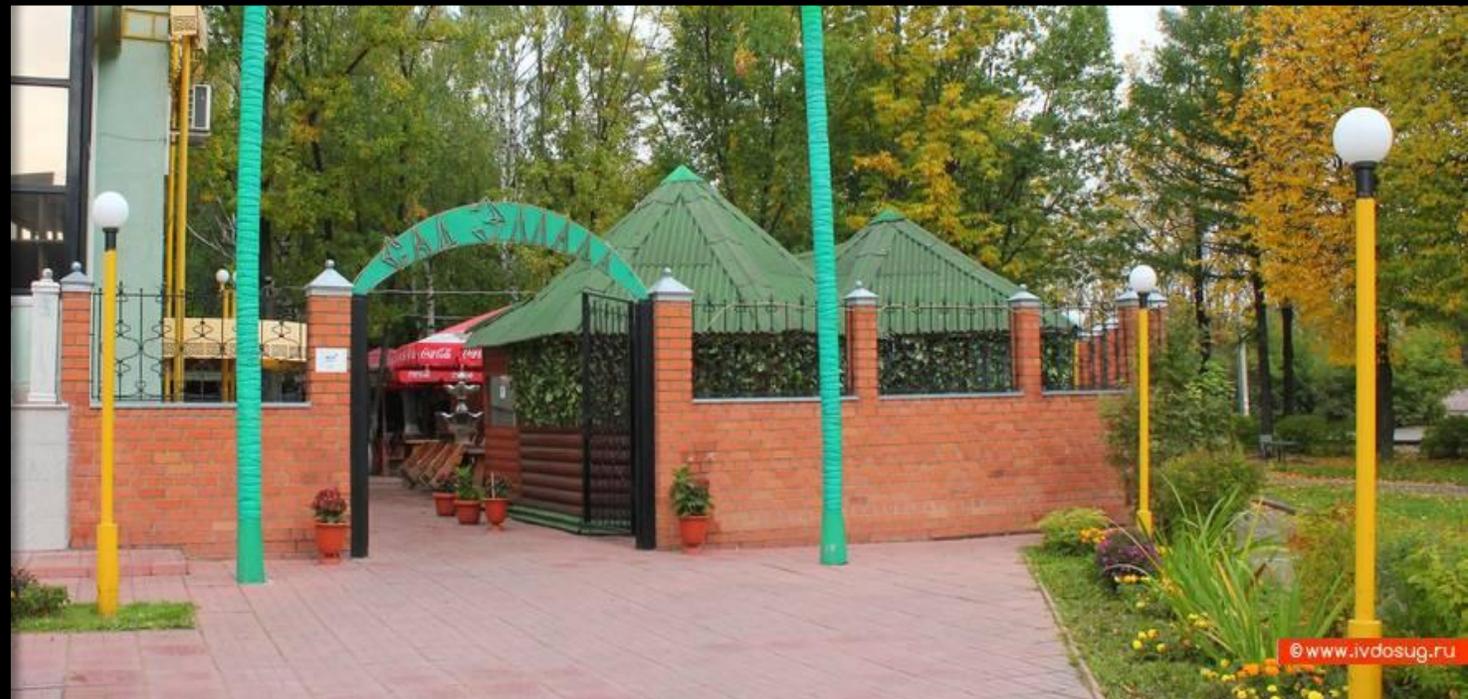
Обязанности сотрудников ресторана



- **Ресторан: «Золотое Руно»**
- Адрес: г. Иваново, ул. Радищева, 22 (рядом с киноцентром "Лодзь")
- Телефоны: (4932) 29-92-92 , 46-20-96
- Режим работы: с 11 до 24 (пн - чт, вс), с 11 до 1 ночи (пт, сб)
- Кухня : европейская, азербайджанская, японская
- Вместимость : 250 мест (Верхний (синий) Диска - зал), 80 мест (Красный банкетный зал), 40 мест (Малый банкетный зал), 16 мест (VIP - зал),
- 40 мест (Бар) ; Летняя площадка : 9 беседок : 1 - на 40 мест, 1 - на 30 мест, 1 - на 15 мест, 2 - на 10-12 мест, 4 - на 6-8 мест. **Обратите внимание : все беседки работают круглый год, отапливаются, в беседках - плазменные ТВ.**
- Сервис : кондиционеры в каждом зале, плазменный ТВ (в Баре), режим "спорт - бар" на время чемпионатов (в Баре)
- Живая музыка : ежедневно с 19 до 24
- Шоупрограмма : с 21 до 1 ночи (пт, сб)
- Дискотека : в Верхнем (синем) Диска - зале - с 19 до 1 ночи (пт, сб)
- Скидки : с 11 до 16 (пн - пт) - скидка на все блюда из меню (кроме напитков и алкоголя) - 20% . Постоянным гостям - скидка от 5% до 15% (на всё меню, в т.ч. алкоголь)

Общий рейтинг ресторана





ОТЗЫВЫ

Елена 6 июля 2012, 12:41

Уровень кухни посредственный, своевременность подачи блюд и корректность персонала оставляют желать лучшего. Возможно зайти два-три раза можно, если в компании есть приверженцы подобных заведений, но для проведения приятного вечера или тем более праздничного мероприятия - не может быть и речи (из собственного опыта!). К сожалению, осадок самый неприятный. Для молодёжи - точно нет. Да и не для всех людей солидного возраста подходящая атмосфера.

Мария Ланская 12 марта 2011, 17:16

Да, действительно очень шумно! не поговорить. да и для молодёжи не особенно подходит. заведение скорее для людей более солидного возраста.

В ресторане есть летняя веранда. Еда хорошая. Цены вменяемые. Есть несколько залов. везде тихо, уютно и чисто.



- Для привлечения посетителей предлагается провести мероприятие по внедрению системы скидок и бонусов на услуги ресторана и бара, Система скидок и бонусов предполагает определенные преимущества постоянным покупателям и клиентам, а также увеличивает количество проданных товаров или услуг.
- Данные мероприятия позволят увеличить посещаемость заведения что, в свою очередь, повлияет на увеличение выручки.

Для успешной работы ресторана «ЗОЛОТОЕ РУНО» необходимо внедрять следующие мероприятия:

- – **система скидок и бонусов на продукцию или услуги;**
- – **разработка интернет-сайта ресторана;**
- – **проведение рекламной кампании: реклама услуг на радио, и внешних носителях (рекламный щит, реклама на транспорте);**
- – **промо-акция — раздача листовок;**
- – **разработка новой шоу-программы для привлечения посетителей.**
- **Все изложенные стратегии способствуют привлечению клиентов в ресторан и, следовательно, увеличению выручки и повышению эффективности его работы.**
- **Для привлечения посетителей предлагается провести мероприятия по внедрению скидок и бонусов на услуги клуба и бара, которые заключаются в следующем:**
 - - **при заказе двух горячих блюд третье предлагается с 50% скидкой;**
 - - **можно получить 10% скидку на определенный день один раз в месяц, если подарить свою визитку, согласившись получать рекламные материалы и предложения по электронной почте или по телефону;**
 - - **при посещении бара предлагается бонус: заказав три чашки кофе четвертую можно получить бесплатно;**
 - - **для постоянных клиентов предлагается ввести накопительные скидки.**

ХОЛОДНЫЕ ЗАКУСКИ

Ассорти из сыров / 200/30
- 320 руб.



Овощной букет / 270/30
(помидоры свежие, огурцы свежие,
редис, болгарский перец, красный лук) - 180 руб.

Сыр брынза / 100
- 100 руб.



Баклажаны с офесками / 110
(фуршетки из баклажанов, фаршированные
фруктами офесками, сыром и чесноком) - 150 руб.

Баклажаны по-восточному / 180
(баклажаны жаренные с овощами) - 160 руб.



Соленья / 250
(редис, капуста, лук, морковь, чеснок, специи) - 100 руб.

Зелень / 100
(петрушка, укроп, базилик, зеленый лук) - 100 руб.



Грибы маринованные / 150
(ассорти из грибов, лук, масло растительное) - 150 руб.

Маслины или оливки / 100
- 80 руб.



Шеф-повар: *В. Мещеряков*
Калькулятор: *И. Мещеряков*

ПЕРВЫЕ БЛЮДА

Щи по-царски / 300/50
(картофель, капуста, морковь, лук, сметана, майонез, зелень, специи) - 200 руб.



Щи рыбные / 300/50/20
(картофель, капуста, морковь, лук, сметана, майонез) - 130 руб.



Солянка
(колбаса п/к, лук, томатный соус, лимонный сок)

Щи с мясом / 300/50/20
(картофель, капуста, свекла, болгарский перец)



Суп - лапша
(картофель, лапша)

Щи по-грузински /
(картофель, фасоль, лук, томатная паста, специи, чеснок, алыча) - 120 руб.



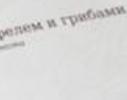
Цуккини по-английски
160 р.



С капустой
150 р.



С вишней
150 р.



С картофелем и грибами
150 р.



Суп грибной
150 р.



Брускетта
150 р.



Суп овощной с сельдереем
140 р.



Биточки рисовые
170 р.



Капуста тушеная
60 р.



Биточки пшеничные
165 р.

« вегетарианская кухня — это гармоничное сочетание растительных продуктов и биологически активных веществ и природной энергии окружающей среды.



Выводы

- *Установлено, что при формировании грамотно разработанной концепции и последовательного комплексного внедрения всех составляющих ресторанного бизнеса, гарантирован успех в развитии деятельности ресторана*
- *Открытость и готовность обслуживающего персонала принять любого гостя сможет привести к значительным успехам*
- *Реклама ресторана, система скидок и бонусов играет важную роль в развитии сферы ресторанного бизнеса*

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

