Министерство образования и науки РФ

ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Исторический факультет

Кафедра социально-культурного сервиса

Направление «Сервис»

КУРСОВАЯ РАБОТА

Тенденции развития ресторанного сервиса на примере кофейни «Параллели» в г. Твери

Автор:

Бережная Анастасия Константиновна,

2 курс, 23 группа

Научный руководитель:

к.и.н., доцент Воробьев Д. Н.

Тверь 2017

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

Введение……………………………………………………………………….....3

Глава I. Особенности ресторанного сервиса……………………………….....11

1.1. Проблемы и перспективы ресторанного сервиса в России………………11

1.2. Ресторанный сервис в г. Твери……………………………………………...18

Глава II. Кофейня «Параллели» на рынке ресторанного сервиса г. Твери…..25

2.1. Общая характеристика предприятия……..…………………………………25

2.2. Качество сервисных услуг кофейни «Параллели»…..…………………….29

Заключение………………………………………………………………………...35

Список информационных материалов…………………………………………..37

Приложение 1. Внешний вид кофейни «Параллели»…….…………………….40

Приложение 2. Интерьер кофейни «Параллели»……………………………….41

**ВВЕДЕНИЕ**

Предприятия общественного питания,  безусловно, обновляются и развиваются, модернизируются и усовершенствуются с каждым годом. Востребованность данного типа заведений возрастает настолько быстро, что общество даже и не заметило, как сфера общественного питания стала неотъемлемой частью его повседневной жизни. Современный человек, обладая различными вкусами, постоянно растущими и усложняющимися потребностями, имеет возможность выбрать любое предприятие общественного питания, в зависимости от ряда факторов (уровень его доходов, тип предприятия и качество предоставляемых в нем услуг, популярность предприятия, месторасположение и так далее).

Усиление конкуренции на рынке услуг, и в том числе среди предприятий индустрии гостеприимства, обусловливает необходимость повышения качества сервиса. Потребители и их предпочтения меняются. Качество становится самым выгодным товаром, в котором предприятия индустрии гостеприимства видят залог своего процветания.

Рост благосостояния, деловой активности, ускорение темпа жизни, изменение менталитета россиян и ориентация на западный деловой образ жизни, необходимость более экономного использования рабочего времени – все это обусловливает активное развитие сферы общественного питания.

Современным предприятиям питания, чтобы быть успешными, необходимо постоянно выделяться атмосферой, интерьером, кухней, развлекательными программами и качеством сервиса. Сервис играет чуть ли не главную роль в сфере ресторанного бизнеса и гостеприимства. Именно поэтому предприятия общественного питания меняются и прогрессируют с огромной скоростью, уделяя особое внимание сервису[[1]](#footnote-1).

Успех предприятия общественного питания зависит от ряда факторов, среди которых и хороший менеджмент, и наличие концепции, и разумные цены. Так, надо отметить, что рост числа элитных ресторанов на сегодняшний день наименее динамичен на рынке общественного питания. На данный момент наиболее динамично развиваются демократические предприятия общественного питания, специализирующиеся на кухне разных стран.

На сегодняшний день с уверенностью можно сказать, что первичная потребность человека в устранении голода стала заботой многих предприятий в России, так как их число и видовое разнообразие растет (ресторан, бар, кафе, пиццерия и так далее). Подобного рода предприятия привносят новые услуги, изучают и модифицируют кухни других стран, внедряя различные блюда.[[2]](#footnote-2) Можно сказать, что предприятия общественного питания в России встали на путь, предполагающий своей целью не только удовлетворение биологической потребности в еде, но и в получении определенного рода эстетического удовольствия, удовлетворении субъективных социально-культурных потребностей населения (общение, досуг, отдых), совершенствовании структуры использования свободного времени потребителей и т.д.

Актуальность данной темы состоит в том, что она затрагивает не только проблемы и перспективы ресторанного сервиса в России, но и аспекты ресторанного сервиса г. Твери, являющейся определенным центром, расположенным на пересечении железнодорожной и автомобильной магистралей, соединяющих Москву и Санкт-Петербург.

Обладая статусом города областного значения, Тверь собрала в себе немалое количество предприятий, принадлежащих к определенной известной и масштабной сети Москвы или Санкт-Петербурга («Шоколадница», «BreakfastBand» и др.). Как и во многих городах России, в Твери образовались свои заведения, имеющие конкретную специфику, подстраивающиеся под местное население. К подобным предприятиям общественного питания можно отнести кофейню «Параллели», открывшуюся более десяти лет назад и направленную на целевую аудиторию, формирующуюся из студентов и семей с детьми разных возрастов, благодаря своему местоположению и особенностью кухни. Кофейня «Параллели» расположена в историческом центре г.Твери, напротив центрального корпуса ТвГУ. Кофейню отличают: удобное месторасположение, европейская кухня, бизнес-ланчи, завтраки, уютная атмосфера, приятная обстановка, вежливый и внимательный персонал, действующие дисконтные карты кофейни «Параллели».

Данное предприятие общественного питания уделяет преимущественно внимание тому, чтобы каждый посетитель мог почувствовать заботу и доброжелательность со стороны работников, комфорт и уют внешней обстановки, а также поучаствовать в интересных мероприятиях (мастер – классах).

Цель курсовой работы изучить и охарактеризовать тенденции развития ресторанного сервиса на примере кофейни «Параллели».

Для достижения поставленной цели необходимо выполнить несколько исследовательских задач:

1) определить проблемы и перспективы ресторанного сервиса в России;

2) охарактеризовать ресторанный сервис г. Твери;

3) дать общую характеристику кофейне «Параллели» в г. Твери;

4) проанализировать качество сервисных услуг в кофейне «Параллели».

Курсовая работа построена на основе ряда информационных материалов. Их можно сгруппировать по видам источника.

К первой группе относятся нормативно-правовые акты. ГОСТ Р 50764 – 2009 раскрывает теоретическую базу об общественном питании, а также дает характеристику услуг общественного питания с точки зрения различных требований[[3]](#footnote-3).

Во вторую группу включена учебная литература. В учебном пособии А. Э. Саак и М. В. Якименко «Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) рассмотрены теоретические основы менеджмента в индустрии гостеприимства на примере гостиниц и ресторанов[[4]](#footnote-4). Изложены исторические факты зарождения, развития и современного состояния средств размещения и предприятий питания Европы, Америки, России. Данный информационный материал также необходим для раскрытия вопроса, связанного со сферой ресторанного бизнеса.

Необходимую информацию можно найти в работе доктора экономических наук А.П. Дуровича «Маркетинг гостиниц и ресторанов»[[5]](#footnote-5). В ней систематизированно представлены концептуальные положения маркетинга гостиниц и ресторанов. Изложение теоретических вопросов органично сочетается с примерами из практики отечественных и зарубежных предприятий индустрии гостеприимства.

Важная информация представлена в учебном пособии для вузов Р.К. Милла «Управление рестораном»[[6]](#footnote-6). В данном учебнике рассмотрены все аспекты деятельности ресторана, о которых должен иметь представление менеджер, чтобы эффективно управлять вверенным ему рестораном. Изложение теории сопровождается практическими ситуациями, а рекомендации подкрепляются примерами деятельности видных ресторанов и историями профессионального успеха отраслевых топ-менеджеров.

В работе ректора Института русского предпринимательства В.Г. Федцова «Культура ресторанного сервиса» рассматриваются основные тенденции развития ресторанного бизнеса, освещается организация производственно-технологического процесса в ресторане[[7]](#footnote-7). Также автор представляет сведения об особенностях работы в ресторанном сервисе в соответствии с психологическими, этическими, эстетическими,     технологическими и организационными аспектами.

В учебных пособиях Е. С. Оробейко, Н. Г. Шредера «Организация обслуживания: рестораны и бары», Ю. В. Жилковой, З. В. Макаренко, Л. А. Насыровой «Организация ресторанного бизнеса» и М. М. Хайкина, Ю. Г. Трабской «Менеджмент ресторанного бизнеса» отражены важнейшие характеристики ресторанной деятельности, влияющие на ее востребованность со стороны гостей[[8]](#footnote-8).

Учебник Л. А. Радченко «Организация производства на предприятиях общественного питания» содержит главы, посвященные основным направлениям развития общественного питания, характеристикам типов предприятий общественного питания в соответствии с нормативными требованиями и т.д.

К третьей группе относится научно-популярная литература. Работа коллектива авторов «Ресторанный бизнес в России. Технология успеха» является одной из многих ее работ, характеризующих область обслуживания и питания[[9]](#footnote-9). Данный труд раскрывает состояние ресторанного бизнеса в России и перспективу его развития. Освещается современный подход к созданию и функционированию ресторана, включая разработку концепции, приобретения необходимого оборудования, инвентаря, столового белья, создания меню и карты вин, дизайна торговых помещений.

Четвертая группа представлена справочной литературой. Увлекательный материал можно обнаружить в книге Л. Зигель, Р. Ленгер, Г. Штиклер «Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих»[[10]](#footnote-10). Уникальное энциклопедическое издание зарубежных профессионалов австрийского и швейцарского ресторанного сервиса. В книге представлены и подробно описаны все виды сервиса. На основе международной практики даны советы и рекомендации, как сделать работу персонала вежливой и ненавязчивой. Особое внимание уделено "ручному труду": правильному покрытию, декорированию, сервировке стола, заботе об инвентаре, профессиональной подаче блюд и напитков, а также этикету обслуживания, требованиям к обслуживающему персоналу и правильному его подбору, корректному ведению расчетов и подаче счета.

К пятой группе относятся ресурсы удаленного доступа. В журнале «РесторановедЪ»[[11]](#footnote-11) представлены новости ресторанного бизнеса, мнения экспертов, статьи на темы: управление рестораном, новые концепции ресторанов, инвестиции в ресторанный бизнес, недвижимость под ресторан, законодательная база, персонал ресторана, автоматизация ресторанов и кафе, мебель для ресторанов, продукты для ресторанов, услуги для ресторанов, рецепты и мастер-классы шеф-поваров, шеф-кондитеров, бариста и сомелье. Журнал «РесторановедЪ» содержит множество статей специалистов в сфере ресторанного бизнеса, посвященных сервису. Одной из таких статей является «Сильная система обучения сотрудников – признак успешного заведения», написанная автором и ведущей открытых тренингов для рестораторов, преподавателем в бизнес школах, Еленой Победоносцевой[[12]](#footnote-12). Главная идея этой статьи заключается в том, что одним из признаков успешной ресторанной сети по праву считается сильная система обучения и подготовки сотрудников.

Журнал «Restorator&Chef» представляет собой информационно-аналитический журнал, специализирующий на индустрии питания[[13]](#footnote-13). В нем представлена комплексная и актуальная информация о ресторанном бизнесе, современной гастрономии и аспектах мировой фуд-индустрии, а также самые свежие кулинарные тренды, зарубежные и отечественные традиции и инновации. В данном журнале имеются многочисленные статьи и интервью с известными личностями в сфере ресторанного бизнеса. Статья «Образцовый общепит», автором которой является знаменитый ресторатор Евгений Каценельсон[[14]](#footnote-14), дает обширный обзор по заведениям общественного питания, рассматривая при этом определенные критерии.

Благодаря статье Т. Д. Коваленко «Инновации в производстве ресторанных услуг: проблемы и перспективы внедрения» и Е. А. Зюляевой, И. В. Шавандиной «Качество услуг общественного питания», представленных в научной электронной библиотеке «Киберленинке», удалось раскрыть вопросы, касающиеся связи уровня качества услуг общественного питания и современных тенденций в технологиях, организационной структуре ресторанного сервиса[[15]](#footnote-15).

В статье М. В. Гаврилюк «Современное состояние и стратегические направления развития рынка услуг общественного питания областных городов (на примере г. Тверь)» была найдена необходимая информация, связанная с уровнем развития общественного питания в г. Твери.

Статья под названием «Кофейня» свободной энциклопедии «Википедии» позволила изучить историю понятия кофейня и ее особенности[[16]](#footnote-16).

В статье «Концепция casual dining: без права на ошибку», представленной на сайте журнала «Resroranoved», раскрыта сущность формата casual dining с его уникальностью[[17]](#footnote-17).

Для решения исследовательских задач использован ряд методов, которые помогли решить задачи, поставленные в курсовой работе. Метод классификации и систематизации позволил разделить материал по главам и определить структуру курсовой работы, сгруппировать используемые материалы.

При помощи системно-структурного метода удалось выявить черты ресторанного сервиса в России, изучить его особенности, на основе отдельных признаков выявить его специфичность.

Логический метод позволил определить тенденции развития ресторанного сервиса в Твери, а также сравнить уровни ресторанного сервиса в разных предприятиях общественного питания.

Благодаря хронологическому методу, использованному в курсовой работе, получилось изучить события и явления, связанные с историей развития ресторанного сервиса в России.

Курсовая работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка информационных материалов и двух приложений. Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, формулируется цель и необходимые для её решения задачи, дается характеристика информационных материалов и используемых методов. В первой главе идет речь о проблемах и перспективах ресторанного сервиса в России, а также о ресторанном сервисе в Твери. Во второй главе дается общая характеристика кофейни «Параллели» как организации общественного питания, оказывающей сервисные услуги. В заключении сделаны основные выводы по всем разделам курсовой работы, изложены наиболее важные проблемы и намечены дальнейшие перспективы. В приложениях содержатся фотоматериалы из личного архива автора, которые иллюстрируют интерьер кофейни «Параллели».

**ГЛАВА I. ОСОБЕННОСТИ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА**

* 1. **Проблемы и перспективы ресторанного сервиса в России**

Бизнес, связанный с организацией общественного питания, составляет важную часть индустрии гостеприимства. Перспективы этого бизнеса зависят прежде всего от экономической ситуации в стране и определяются национальными особенностями быта населения. Так, например, среднестатистический американец питается вне дома, как минимум, дважды в день. В России незначительный контингент посещает рестораны более или менее постоянно. Кроме того, общая экономическая ситуация сказывается на невысокой покупательской способности отечественного потребителя в целом[[18]](#footnote-18).

Вместе с тем в России существовали богатые исторические традиции организации общественного питания, в том числе и ресторанного бизнеса. Начиная с 80–90х гг. ХХ в. эти традиции развиваются в новых экономических условиях.

К сожалению, за прошедшие десятилетия многие знания и умения обслуживающей деятельности утрачены безвозвратно. На Западе все эти годы шел естественный процесс создания и внедрения новых технологий производства продукции и повышения культуры обслуживания в сфере сервиса. В нашей же стране, например, государственную сферу общественного питания представляли безликие столовые, рестораны и кафе с “ненавязчивым” советским сервисом[[19]](#footnote-19).Развитие отечественной ресторанной сферы сервисного обслуживания осуществлялось в русле общемировых тенденций и под значительным влиянием зарубежных традиций, при этом ощущало жесткий контроль со стороны государственных надзорных органов, консервативная точка зрения которых не совпадала с преобладающей в те времена советской идеологии, которая препятствовала должному развитию сети ресторанов и достижению мировых показателей в сфере сервисного обслуживания, считая это направление чужeродным для советского человека. Подобное положение вещей не только мешало развитию самой сферы ресторанного сервиса, но и сдерживало получение научного знания, отражающего свойственные ей процессы[[20]](#footnote-20).

В настоящее время идет активное развитие ресторанного бизнеса в России. До недавнего времени в отрасли не было отлаженной системы подготовки обслуживающего и производственного персонала и специалистов для предприятий общественного питания. Только в 2011г. в высшем образовании России произошло долгожданное событие – был введен федеральный образовательный стандарт «Гостиничное дело» с профилем «Ресторанная деятельность». Осенью того же года был осуществлен первый набор[[21]](#footnote-21).

Но что же подразумевается под понятием ресторанный сервис? Под ресторанным сервисом понимается такое обслуживание, которое приносит удовольствие и удовлетворение не только посетителю ресторана, но и его обслуживающему персоналу.

Одним из важных составляющих качества сервиса является качество обслуживания. Сегодня, в условиях жесткой рыночной конкуренции в России, решающим фактором для долгосрочного процветания компании становятся прочные доверительные отношения с клиентами. Качественное обслуживание клиентов - не только одно из конкурентных преимуществ, во многих сферах деятельности это стало единственным конкурентным преимуществом. Качество обслуживания - новый стандарт, по которому клиенты судят о качестве продукта[[22]](#footnote-22).

Основной тенденцией развития ресторанов в России является увеличение количества и размеров сети ресторанов. Это касается прежде всего ресторанов быстрого обслуживания. Подобная тенденция объясняется тем, что россияне сегодня всё больше стремятся к экономии и снижению затрат, в том числе и на питание вне дома. Лидером в данном направлении являются США. Американские рестораны проводят активную экспансию на зарубежных рынках, в том числе в России. Особенно быстро растут сети ресторанов со стандартным меню — гамбургеры, сэндвичи, пицца. Одинаковое меню позволяет устанавливать везде однотипное оборудование, стандартизировать технологический процесс производства и реализации продукции. Такой подход резко повышает производительность труда, сокращает издержки и позволяет установить стандарты культуры обслуживания посетителей.

Сегодня большинство современных организаторов ресторанного бизнеса не имеют специального образования и занимаются этим видом деятельности в силу сложившихся обстоятельств. При этом следует отметить характерную тенденцию и особенность отечественного ресторанного бизнеса: наиболее удачно в роли рестораторов выступают люди творческих профессий — бывшие актеры, журналисты, художники. Связано это, видимо, с тем, что современный этап становления ресторанного бизнеса в стране привлекает своим разнообразием деятельности, свободой творчества талантливых и одаренных людей. Многие отечественные рестораторы возвращаются к традициям гостеприимства и хлебосольства дореволюционных российских ресторанов и трактиров[[23]](#footnote-23).

Несмотря на наличие неблагоприятных социально-экономических и политических факторов (высокая степень риска для инвесторов, низкий уровень покупательской способности населения, отсутствие налоговых льгот и др.), количество ресторанов в России постоянно увеличивается. При этом открываются как фешенебельные рестораны для избранной публики, так и предприятия питания быстрого обслуживания. Но все-таки главной тенденцией дальнейшего развития сегмента фаст-фуда станет его «оздоровление». Популярность здоровой пищи растет, что наносит болезненный удар данному сегменту, так как быстрое питание по определению считается неправильным. Будет происходить постепенное «облегчение» меню, его изменение в сторону низкокалорийных и полезных блюд и продуктов. Кроме того, по прогнозам специалистов, продолжится смешение различных форматов. Наиболее активно вторгаться в фаст-фуд будут кофейни и кондитерские[[24]](#footnote-24).

На сегодняшний день на отечественном рынке ресторанных услуг представлено большое количество разнообразных заведений общественного питания: летние кафе-шатры, бары, точки питания в деловых центрах и т.д. Наибольший интерес вызывают авторские рестораны «высокой кухни»: А. Новиков («Пушкин», «Сыр»), А. Деллос («Шинок») и др. Также появились рестораны-театры («Белое солнце пустыни», «Царская охота»), рестораны и кафе-кондитерские с развлечениями для детей, заведения общественного питания, в которых можно увидеть животных. Таковым является, например, кафе «Солод» в Москве. Девиз заведения – «Мы работаем для Ваших теплых впечатлений!». Главная достопримечательность этого кафе с уютным домашним интерьером – это теплые мурчащие коты[[25]](#footnote-25).

Также отличительной особенностью российского ресторанного бизнеса на сегодняшний день является сосредоточение основного количества как элитарных, так и общедоступных ресторанов в основном в Москве и Санкт-Петербурге.

Во многих странах, например в Италии, широко распространены семейные рестораны. Связано это в том числе и с предоставляемыми льготами по налогам. В России подобных льгот нет,мало пока и семейных ресторанов в их классическом виде. Однако это направление развития ресторанного бизнеса имеет в российских условиях большие перспективы. С дальнейшим развитием данного сегмента рынка семейные рестораны могут стать сферой занятости и источником дохода для многих семей[[26]](#footnote-26).

В настоящее время со стороны государства развитию малого предпринимательства в нашей стране уделяется все больше внимания. Создание благоприятных условий для функционирования малых ресторанов в различных сферах реального сектора экономики и малая занятость отечественного рынка ресторанных услуг обеспечивают развитие сети семейных ресторанов.

Ресторан - это живой организм. Как нельзя человеку экономить на своем здоровье, точно также в ресторане нельзя экономить на оборудовании, посуде из фарфора, стекла, а, главное, на персонале. Имя ресто­рану делает команда, которая должна осознавать, что в работе ресторана все взаимосвязано. При выборе ресторана, бара потребители учиты­вают следующие особенности: качество и ассортимент блюд, уровень предоставляемых услуг, сервиса, отношение персонала к потреби­телям, общую атмосферу заведения, внешнее и внутреннее убранство, соотношение места расположения предприятия и цены на блюда и напитки[[27]](#footnote-27).

Большое внимание стали уделять сервису, качеству меню и винной карты. Современный потребитель имеет возможность выбора кухни на любой вкус: итальянской, испанской, немецкой, индийской, мексиканской, китайской, русской и др.

Сегодня ресторанный бизнес требует профессионализма. Повы­сились требования к производственному и обслуживающему персоналу ресторанов, уровень квалификации которого должен соответствовать требованиям стандартов[[28]](#footnote-28). Ресторанный бизнес структурируется: появились работающие только на ресторанном рынке дизайнеры, поставщики обо­рудования, продуктов питания и напитков. С другой стороны, ужесто­чился контроль со стороны государственных органов (санэпиднадзора, госторгинспекции, пожарных и налоговых органов). Усилилась конку­ренция среди ресторанов появились новые критерии оценки качества кулинарной продукции. Усиливается необходимость постоянно расши­рять знания о винах, подкрепляя их новой информацией, которую хочет знать потребитель.

С появлением новых технологий приготовления блюд получают дальнейшее развитие современные фор­мы обслуживания (бизнес-ланчи, воскресные бранчи и др.).

Активное развитие в ресторанном бизнесе России получили новые направления фри-фло (ресторан «Грабли») и фуд-корты, или ресторанные дворики (это своеобразная совокупность предприятий общепита, расположенных в торгово-развлекательных центрах с общим посадочным залом). Отличительными характеристиками этого формата являются наличие открытой кухни, приготовление блюд на глазах у посетителей, принцип самообслуживания и широкий выбор предлагаемых блюд. Формат freeflow отличает максимально демократичная система работы с потребителем. В фри-фло отсутствуют раздачи, вынуждающие гостя выстоять очередь и пройти всю ассортиментную линейку. Благодаря foodstations (отдельным «островкам» с блюдами разных кухонь и стоимостью) даже при большом количестве посетителей удается избежать длинной очереди. Основные «островки» — это овощной, кофейный, пивной, линия горячих блюд и линия самообслуживания. Плюс в том, что заказ не надо ждать. Также, чтобы избежать очередей и сделать процедуру заказа более удобной, в некоторых ресторанах предусмотрено несколько линий раздачи[[29]](#footnote-29).

Общей проблемой для всех типов отечественных ресторанов является кадровый недостаток. Это не относится к обслуживающему персоналу, так как проблем с наймом официантов, сомелье или менеджеров зала нет. А вот с управленческими должностями намного сложнее, так как достаточно грамотных и подкованных в своем деле управленцев очень мало. Перспектив резкого увеличения числа таких кадров нет, поскольку в России отсутствует большое количество специализированных учебных заведений по подготовке специалистов необходимого уровня[[30]](#footnote-30).

Несмотря на некоторые мрачные прогнозы и тревожные ожидания, рестораторы продолжают открывать новые заведения, люди продолжают к ним ходить, поставщики расширяют ассортимент и с все большим интересом и вниманием рассматривают рестораны в качестве возможных клиентов. Ресторанный бизнес в России растет, укрепляется и дает ощутимые плоды.

Основными тенденциями развития ресторанного бизнеса в России являются: создание ресторанами благоприятного имиджа для своих заведений; своевременные расчеты с поставщиками, от которых зависит лимит кредита и отношение самих поставщиков к данному ресторану; формирование положительного мнения о ресторане среди постоянных потребителей. В будущем перспективное развитие получат маленькие недорогие рестораны и бары средней ценовой группы. Дорогих и элитных ресторанов и баров останется не так много[[31]](#footnote-31).

Сегодня ресторанный сервис в России поднялся на новый уровень. Несмотря на то, что ресторанный бизнес получил развитие сравнительно недавно, отечественные рестораны вбирают в себя знания и опыт с Запада и достигли довольно высоких результатов. В отрасли появляются новые формы обслуживания (фри-фло, фуд-корты). Постепенно открываются учебные заведения, связанные с данной отраслью, а государство поддерживает это течение.

Качественное обслуживание в ресторане - это суть услуг ресторана и условие его успешности. Ассортимент, вкусовые качества блюд, цены, дизайн, имидж, местоположение важны, но они никогда не компенсируют в глазах клиента невнимательного и небрежного обращения со стороны персонала, что нельзя не замечать в отечественных организациях общественного питания. Ориентация на клиента – ключевой фактор успеха предприятия. Ресторанный сервис в России имеет довольно высокий уровень, но ему есть, куда расти.

* 1. **Ресторанный сервис в городе Твери**

Прежде чем охарактеризовать ресторанный сервис в организациях общественного питания города Твери, следует углубиться в понятие ресторанный сервис и его нюансы. Ресторанный сервис — это не только обученный персонал и стильная фарфоровая посуда для ресторанов. Это сочетание искусства общения, правил этикета, традиций, психологических приемов.

**Сервис в ресторане обеспечивается за счет  квалифицированного персонала. На качество сервиса могут влиять следующие факторы: правильный поиск, подбор, обучение, мотивация персонала, размер заработной платы, созданная коллективом атмосфера, работа в команде, условия труда.**

**Верно подобранные сотрудники — это генератор позитивных эмоций, значит, важнейший источник прибыли. На сегодняшний день позитивные эмоции, доброжелательность со стороны обслуживающего персонала, будут совсем нелишними и послужат существенным фактором, влияющим на оценку предоставляемого рестораном сервиса. Сегодня это касается не только сферы общественного питания, но и любого другого бизнеса, связанного с предоставлением услуг**[[32]](#footnote-32)**.**

**Ошибкой является то, что предприятие общественного питания может уделять слишком много внимания только внешней стороне обслуживания, забывая при этом обо всем комплексе предоставления услуг в ресторанном бизнесе**[[33]](#footnote-33)**.**

**На сегодняшний день ресторанный сервис является отдельной частью экономической, социальной сферы в области предоставления услуг, имеющая свою собственную динамику развития как культурных, так и экономических процессов. Развитие ресторанного бизнеса и сервиса в том числе, зависит от растущего спроса потребителей с учетом их индивидуальных вкусов и предпочтений.**

## Большие рестораны в крупных торговых или гостиничных группах, маленькие кафе, простые бары и фаст-фуды. Все эти заведения, безусловно, принципиально отличаются друг от друга, но искусство вкусно готовить и вежливо принимать любого посетителя - это то, что неизменно должно присутствовать в любом из них[[34]](#footnote-34).

Основная часть населения пользуется услугами ресторанов в связи со знаменательными датами в своей жизни. Предприятия общественного питания других типов посещаются в основном в обеденное время, причем это, как правило, fastfood – еда, готовящаяся и подающаяся быстро, стоящая сравнительно недорого[[35]](#footnote-35). Предприятия общественного питания в центре Твери обычно открываются в уже существующих помещениях, в основном на цокольных этажах и в подвалах жилых домов, хотя заведения, претендующие на высокий ценовой уровень, стараются не использовать подобных мест. Отмечается довольно высокий спрос на помещения в нежилых домах, поскольку размещение в них предприятий общепита сопряжено с меньшими трудностями, нет опасности возникновения конфликта с жильцами. Дефицит усиливается еще и за счет того, что к помещениям для таких заведений предъявляют определенные технические требования.

Успех работы предприятия общественного питания в огромной степени зависит от директора (управляющего), от его способностей управлять персоналом, договариваться с поставщиками, умения планировать затраты и вовремя принимать правильное решение по стратегическому управлению предприятием общественного питания, также значительную роль играют личностные качества руководителя. На данный момент Тверь испытывает нехватку высококвалифицированного персонала, обученного для своего дела.

Кроме того, следует уделить большое внимание кадровой политике в отношении обслуживающего персонала. По экспертным оценкам, 40% тверских официантов и барменов меняют работу хотя бы раз в год. Это происходит из-за их неудовлетворенности зарплатой и условиями труда. Именно поэтому следует формировать лояльность не только посетителей, но и персонала, являющегося важным стратегическим потенциалом любого заведения общественного питания. Недовольство уровнем заработной платы и отношением руководителя формирует у обслуживающего персонала тверских заведений негативное эмоционально состояние, что напрямую влияет на качество сервиса[[36]](#footnote-36).

## Для общественного питания в Твери в настоящий момент характерен толчок в развитии, связанный как с ростом сети предприятий, так и с изменением их форматов. Открывающиеся заведения пытаются привнести что-то новое, необычное и оригинальное, как через кухню, так и через политику обслуживания. Уделяя внимание сервису, новоявленные тверские предприятия общественного питания делают акцент на внешний вид сотрудников и их способность открыто и вежливо вести беседу с гостем, что, к сожалению, можно наблюдать в большинстве своем лишь в течение нескольких месяцев после открытия заведения.

## В производстве ресторанных услуг основными типами нововведений, которые присутствуют в ресторанном бизнесе города Твери, являются следующие.

## Технические, связанные с внедрением новых видов техники, приспособлений, инструментов, а также технико-технологических приемов труда в обслуживании. Наиболее тенденция в современной сфере услуг связана с внедрением компьютерной техники, распространением информационно-технологических новшеств, облегчающих работу с клиентами усовершенствовать в целом весь процесс сервисного производства, например, сенсорные дисплеи, отражающие меню.

## Организационно-технологические, связанные с новыми видами услуг, более эффективными формами обслуживания и организационными нормами труда, организация детских праздников с участием аниматоров, музыкальным сопровождением.

## Управленческие, ориентированные на совершенствование внутренних и внешних связей организации, использующие методы и формы менеджмента. Примером тому являются рестораны быстрого обслуживания и так называемые «семейные рестораны», где владельцы работают в заведении, им принадлежащем. Владельцы независимых ресторанов имеют возможность придавать своему бизнесу неповторимые черты, имидж, а также создавать оригинальное меню, предлагать клиентам высокий уровень сервиса[[37]](#footnote-37).

## С ростом благосостояния и ростом потребностей жителей города Твери усиливаются и их запросы по отношению к качеству ресторанного сервиса. В связи с этим во многих заведениях города Твери управляющие все чаще проводят тренинги и мероприятия, направленные на повышение профессионального уровня их работников.

## В Твери существуют заведения общественного питания разных типов. К ним относятся рестораны, бары, кофейни, столовые, кафетерии, пабы и т.д. В каждом из перечисленных заведений присутствует определенная кухня. Это могут быть европейская, восточноевропейская, русская, армянская, японская, американская, итальянская, украинская кухни. К числу наиболее посещаемых мест относятся: ресторан «Старый Баку», паб «Старый чемодан», бар «Budweis», кофейня «BunaBuna», ресторан «Фортуна», ресторан японской кухни «Нияма», ресторан «Люблин», бар «Вкус и Цвет» и др.[[38]](#footnote-38) Сегодня ресторанный бизнес постоянно расширяется и ищет новые возможности для привлечения клиентов. Примером многопрофильного развития ресторанного дела могут служить рестораны Москвы. Они стараются угодить широкому кругу людей, учитывая их предпочтения в еде и эстетическом вкусе. Удивительно, что в Твери, несмотря на ее положение между двумя крупнейшими городами страны, где каждый второй житель хоть раз в жизни, но побывал в столичном заведении, кофейно-ресторанный бизнес значительно отстает, уровень обслуживания оставляет желать лучшего.

Проблема тверского ресторанного бизнеса - слабый уровень сервиса. В тех же самых фаст-фудах, где многое держится на скорости обслуживания, очереди в обеденное время пугают и отбивают аппетит.   
К сожалению, стоит отметить, что персонал в заведениях быстрого питания приветствует потенциальных клиентов и посетителей в большинстве своем равнодушно. Иногда бывает, что обслуживание проходит на очень низком уровне, и это указывает на кадровую проблему в сфере общественного питания. Самый высокий уровень культуры обслуживания в ресторанах, барах и развлекательных центрах.

Во множестве заведений Твери частично или полностью нормы и стандарты обслуживания, которыми должен обладать и руководствоваться специалист в сфере ресторанного сервиса. Речь и манеры официанта в тверских заведениях в большинстве своем зависят от его настроения и эмоционального состояния, что показывает низкий уровень профессионализма. Но, к счастью, не во всех заведениях Твери подобный уровень сервиса. Прослеживается главным образом закономерность: чем выше статус заведения, тем выше уровень обслуживания.

Популярным направлением вместе с fastfood в ресторанном бизнесе города Твери становится freeflow. Заведения, где практикуется подобный вид обслуживания, становятся более востребованными и более посещаемыми, чем дорогостоящие рестораны. Соотношение цены и качества подкупает тверских жителей. Примером такого заведения является Фреш Буфет. Фреш Буфет – это первое заведение в Твери, в котором реализуется усовершенствованная концепция быстрого питания. Заботясь о стандартах качества продуктов ресторан доказывает – быстрая еда может быть полезной. Комбинируя блюда на свой выбор, гости могут компоновать гарнир, горячее или салат по фиксированной цене за сто грамм.[[39]](#footnote-39)

Также к прогрессивной форме ресторанного сервиса в Твери можно отнести кейтеринг. В переводе с английского языка означает «выездное ресторанное обслуживание». Ресторан сам приходит к клиенту в любое место и точно   назначенное   время. Обслуживание обычно производится за пределами ресторана. К организациям, практикующим подобный вид услуг в Твери, можно отнести CITYBAR (культурно - развлекательный центр).

Развитие сферы общественного питания создает иллюзорное представление у непрофессионалов о предприятиях общепита, как об источнике получения больших и быстрых денег. Предприниматели открывают кафе, бары, закусочные без исследования рынка и обоснования необходимости и экономической целесообразности открытия предприятия в конкретном месте, что нередко приводит к их скорому краху[[40]](#footnote-40). Однако при грамотном подходе к организации предприятия общепита данный вид бизнеса в г. Твери может принести не только моральное, но и материальное удовлетворение.

Проанализировав основные тенденции развития рынка общественного питания г. Твери, можно сделать следующие выводы. В целом стратегия его развития вполне совпадает с общероссийской тенденцией развития данного вида рынка:

− увеличение разнообразия открываемых заведений;

− повышается востребованность системы fastfood и freeflow;

−акцент на улучшение сервиса со стороны менеджеров предприятий общественного питания.

Стоит подчеркнуть, что ресторанный сервис в городе Твери имеет свои положительные и отрицательные стороны. Уровень развития предприятий, относящихся к рынку общественного питания, постепенно возрастает. Неуклонно растет число заведений, происходят значительные качественные изменения, внедряются новые технологии производства и сервиса. Но закономерность такова, чем больше развивается тверское заведение и ищет новые способы привлечения посетителей, тем больше уделяется в нем внимания к вопросу качества сервиса со стороны управляющего или директора.

**ГЛАВА II. КОФЕЙНЯ «ПАРАЛЛЕЛИ» НА РЫНКЕ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА Г.ТВЕРИ**

**2.1. Общая характеристика предприятия**

ООО «Параллели – Тверь», а именно кофейня «Параллели» является обществом с ограниченной ответственностью, уставный капитал которого разделен на доли. «Параллели» - это предприятие общественного питания, которое именует себя кофейней, то есть выбрало подобную концепцию. Кофейня же является заведением, в котором основной уклон лежит на напитках и десертных блюдах: кофе, торты, мороженое, чай, соки, а также газированные и алкогольные напитки[[41]](#footnote-41). Многие кофейни на Ближнем Востоке и в Западной Азии предлагают также кальян и ароматизированный табак. В  кофейне «Параллели» так же распространяется услуга в форме кальянов.

Идея названия возникла у инвестора в рамках желания совместить два временных отрезка. В основе проекта лежит тема воздухоплавания: 1 этаж-элементы декора, обыгрывающие данную идею на современном этапе; 2 этаж – взгляд в ретроспективу.

Кофейня «Параллели» находится на улице Желябова, дом №32. Контактный телефон - 8 (482) 234-11-88.Режим работы кофейни – понедельник, вторник, среда, четверг, воскресенье с 10.30 – 23.00; пятница, суббота – с 10.30 – 00.00. Всего около 60 посадочных мест.

Основные задачи кофейни «Параллели» - повышать уровень сервиса персонала, привлекать новых посетителей. Главная цель – делать все, чтобы гость получил от еды и атмосферы кофейни удовольствие, и чтобы у него появлялось желание возвращаться в кофейню «Параллели» неоднократно.

Миссия кофейни – «Удовлетворять потребности посетителей путем обеспечения качественного обслуживания».

Месторасположение кофейни очень выгодное, она находится в историческом центре города, напротив центрального корпуса Тверского государственного университета.

Заведение представляет собой двухэтажный дом из кирпича, окрашенного в светло-бежевые и розовые тона. На заднем дворике располагается веранда, которая функционирует каждое лето. На ней представлено другое меню и присутствует иной график работы. Летняя площадка вмещает более 60 посадочных мест.

У входной двери в кофейню весит режим работы и общая информация о заведении. Внутри самого заведения преобладают теплые тона, кофейный и каштановый цвет. Особое освещение и аромат кофе создают неповторимую атмосферу и разыгрывают аппетит. На обоих этажах присутствуют столики на три персоны с деревянными стульями и столики на пять и более персон с мягкими диванами, которые усыпаны небольшими подушками. Посадочные места располагаются параллельно стенам, на некоторых из них можно обнаружить каменный рельеф, также выполненный в светлых, шоколадных тонах. Барная стойка расположена на первом этаже, внешняя сторона которой отделана деревом. На второй этаж ведет лестница, материал перил – дерево. На втором этаже присутствует большое количество зеркал, которые являются составной частью интерьерного решения, так как под определенным углом зрения создают иллюзию обширного пространства. На одной из стен второго этажа находится каменное панно, выполненное в тематике воздухоплавания. Все заведение освещается благодаря настенным светильникам.

В состав кофейни «Параллели» входят: производственные помещения, административные помещения, бытовые помещения для персонала, торговые помещения, технические помещения, фойе. К торговым помещениям относятся: торговый зал, бар. В состав производственных помещений входят: кухня, которая делится на горячий и холодный цеха, моечная кухонной и столовой посуды, которые находятся на втором этаже. К административным помещениям причисляют кабинет директора. Бытовые помещения включают: раздевалку для персонала, служебный туалет на первом этаже. К складским помещениям относят кладовую для инструментов.

Для удобства передачи блюд с кухни для официанта оборудован специальный лифт, с помощью которого также отправляется грязная посуда.

В зависимости от времени функционирования предприятия общественного питания могут быть постоянно действующими и сезонными. Кофейня «Параллели» относится к постоянно действующим предприятиям, а ее веранда к сезонным

В зависимости от места функционирования предприятия общественного питания могут быть стационарными и передвижными[[42]](#footnote-42). Кофейня «Параллели» относится к стационарным предприятиям.

Штат кофейни «Параллели» насчитывает 20 человек, включая летнюю веранду, из них: 1 директор, 6 официантов, 6 поваров, 3 бармена, 3 уборщицы, 1 специалист по обеспечению исправности техники.

Потребление продукции в кофейне «Параллели» осуществляется за столиками, метод обслуживания – официантами.

На предприятии общественного питания ООО Параллели-Тверь посетителям предоставляются следующие услуги:  услуги питания;  услуги по изготовлению кулинарной продукции;  услуги по организации потребления продукции и обслуживания;  услуги по организации досуга;  прочие услуги.

Меню кофейни напечатано на русском языке. В меню представлены первые, вторые блюда, холодные и горячие закуски, десерты, холодные и горячие напитки, преимущественно разные виды чая и кофе. Изюминкой барного меню можно смело назвать кофейный напиток лавандовый раф, которого больше нет нигде в городе.  Напротив каждого блюда указана цена и масса в граммах. Блюда принадлежат к разным кухням мира: итальянская (пасты), мексиканская (буррито и кесадилья), французская (крем – супы), русская (сибирские пельмени), американская, fastfood (бургеры).  Также присутствуют блюда, которые были придуманы лично поварами кофейни, например, мясной и овощной свертки. Для детей существует отдельное меню, которое было запущено в апреле 2017 с организацией праздника в сопровождении аниматоров.

Средний чек, принимая в учет блюда из кухни и бара, в кофейне «Параллели» составляет 600 рублей.

Кофейня осуществляет реализацию продукции собственного производства всех десертов и некоторых хлебобулочных изделий. В кофейне «Параллели» используются керамическая посуда, столовые приборы из нержавеющей стали, фарфоровая и стеклянная посуда без рисунка, белые бумажные салфетки.

В зависимости от характера производства кофейня «Параллели» относится к предприятию общественного питания с полным циклом производства. Предприятия с полным циклом производства осуществляют обработку сырья, выпускают полуфабрикаты и готовую продукцию, а затем сами реализуют ее.

В зависимости от ассортимента выпускаемой продукции предприятия общественного питания делятся на универсальные и специализированные. Кофейня «Параллели» относится к универсальным, так как выпускает разнообразные блюда из разного вида сырья.

В зависимости от обслуживаемого контингента предприятия общественного питания подразделяются на общедоступные и при производственных предприятиях.[[43]](#footnote-43) Кофейня «Параллели» относится к общедоступным, так как обслуживает всех желающих, посетивших ее.

Являясь доступной по расположению и демократической по своему формату, кофейня «Параллели» сформировала свой собственный контингент за долгие годы существования. Посетителями кофейни в основном являются семьи с маленькими детьми и студенты.

Говоря о формате предприятий общественного питания, кофейню «Параллели» можно отнести к casualdining (демократичные рестораны)[[44]](#footnote-44). В этот формат входят все демократичные заведения, от кафе-кондитерских до баров и ночных клубов.  Заведения, которые по ценовой политике являются демократичными, так как определяют стоимость своих блюд таким образом, чтобы она была доступна как можно большему количеству гостей. Средний чек в этих заведениях варьируется от 500 рублей до 1000 рублей. Самыми популярными  концепциями в данном формате  являются кондитерская, кофейня, пивная, стейк-хаус, национальный ресторан, бар.

Музыкальное оформление осуществляется с использованием стереофонической аппаратуры. Музыка является частью жизни кофейни, ее фоном и имеет не меньшее значение, чем приятная и уютная обстановка в зале. Музыкальное оформление в кофейне позволяет управлять настроением посетителей и создавать нужную атмосферу. Музыкальные композиции, которые можно услышать при входе в «Параллели», представлены в разных стилях: блюз, инди - поп, рок.

У кофейни «Параллели» в 2016 году был юбилей, уже более 10 лет она существует и старается радовать своей продукцией. Исходя из своего месторасположения, разнообразной кухни и лояльного подхода к установлению цен, данное заведение всегда будет привлекать людей.

**2.2. Качество сервисных услуг кофейни «Параллели»**

Качество – совокупность свойства и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.

Качество бывает техническим и функциональным. Техническое качество-это то, с чем остался клиент после взаимодействия со служащим. Функциональное качество – это процесс предоставления услуг.

Качество продукции и услуг в современных системах управления предприятиями общественного питания играет все более заметную роль. Объясняется это тем, что качество является главнейшей составляющей конкурентоспособности услуг. Качество продукции и услуг должно быть безопасным, обеспечивать возможность их обязательной сертификации, что контролируется государственными органами, осуществляющими надзор.

Все предприятия общественного питания должны гарантировать клиентам: качественное приготовление пищи из продуктов высокого качества; чистоту; гигиену; эстетичность; качественное обслуживание (компетентность, вежливость персонала); личную безопасность и безопасность имущества клиентов (безопасность от уголовного и террористического насилия, а также пожарную, техническую, санитарную, экологическую)[[45]](#footnote-45).

К важнейшим характеристикам услуги, обеспечивающим ее способность удовлетворять потребности, относятся:

-надежность;

-предупредительность;

-доверительность;

-доступность;

-коммуникативность;

-внимательное отношение;

Данные характеристики в той или иной мере присутствуют в услугах, предоставляемых в кофейне «Параллели». Надежность проявляется в том, что персонал кофейни в точности предоставляет обещанную услугу и компетентен в обслуживании. Предупредительность – в том, что персонал «Параллелей» всегда обладает решимостью помочь гостю, но иногда с задержкой выполняет услугу. Доверительность – в том, что сотрудники кофейни «Параллели» умеют вызвать доверие с помощью опрятного вида, улыбки, а также с помощью хорошо организованного интерьера и чистоты зала. Доступность не всегда обеспечивается на высоком уровне, так как бывает, что гостю приходится ждать чуть больше положенного времени свой заказ. Коммуникативность проявляется в том, что необходимая информация предоставляется гостям вовремя со стороны персонала кофейни. Внимательное отношение -в том, что при обслуживании персонал «Параллелей» учитывает индивидуальные потребности гостя.

В каждой сфере услуг существуют свои показатели качества. Комплексный показатель качества общественного питания складывается из групповых показателей качества продукции и качества услуг. Показатели качества услуг общественного питания должны соответствовать утвержденным нормам и отвечать следующим требованиям:

-обеспечивать безопасность услуг, способствовать соответствию качества услуг запросам потребителей, характеризовать все свойства услуги общественного питания, быть стабильными, способствовать систематическому повышению качества предоставляемых услуг;

Согласно ГОСТУ Р 50764 - 2009 «Услуги общественного питания. Общие требования» для качественного предоставления услуг в организации общественного питания должны  быть предусмотрены мероприятия, направленные на то, чтобы оборудование, приборы и аппаратура использовались строго по назначению. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, которое будет обеспечивать работу всего коллектива[[46]](#footnote-46).

В кофейне «Параллели» вся техника, находящаяся как в кухне, так и в зале, содержится в технически исправном состоянии, систематически проверяется штатным специалистом по вопросам техники, при выявлении неисправного оборудования и приборов, дающих при работе сомнительные результаты, своевременно снимаются с эксплуатации, заменяются и ремонтируются.

Вопросы информации являются составной частью системы качества кофейни «Параллели», так как информационная работа обеспечивается за счет справочного стенда на входе в кофейне, рядом с которым располагаются благодарности и грамоты, полученные заведением от разных организаций. Там же можно обнаружить книгу гостевых жалоб и предложений, что также способствует обеспечению качества предоставляемых услуг, соответствующих запросам и нуждам клиентов.

В учреждении назначено ответственное лицо, представитель руководства, управляющий – Мишенков Игорь Александрович, ресторатор, который имеет полномочия для обеспечения разработки системы качества, ее внедрения и поддержания в рабочем состоянии, он анализирует полученные результаты после разговоров и опросов гостей о предоставленных кофейней услугах для совершенствования этой системы.

В кофейне «Параллели» разработан, документально оформлен и утвержден  план  мероприятий  по  обучению персонала, непосредственно влияющего на качество услуг, а именно тренинги и мастер - классы, повышающие компетентность и профессионализм персонала, например, мастер – класс по подаче чая и тренинг на тему общения с гостем.

При контроле и оценке качества услуг учреждение должно проверять и идентифицировать  услуги  на  соответствие  нормативным документам, регламентирующим их предоставление[[47]](#footnote-47).

В кофейне «Параллели» осуществляется самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, обеспечивается приоритет клиентов в оценке качества услуг посредством практики в заведении оценки степени удовлетворенности клиентами услугами путем опросов со стороны не только обслуживающего персонала, но и управляющего кофейни, опросы осуществляются непосредственно во время обслуживания и после него путем беседы.

После анализа результатов опроса в кофейне «Параллели» проводятся корректирующие действия, и определяется, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам клиентов.

Кофейня «Параллели» предоставляет информацию об области предоставления услуги и затраты времени на ее предоставление, а именно информации о точном времени приготовления того или иного блюда из меню; о взаимосвязи между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью, то есть в меню гость может прочитать состав блюда, рассмотреть картинку того, что должно быть и сравнить с тем, что ему подали за фиксированную цену.

Показатели качества услуг общественного питания в кофейне «Параллели»:

1. Безопасность (в кофейне «Параллели» обещанные услуги выполняются точно и основательно, соблюдаются санитарно – гигиенические нормы и правила).
2. Ассортимент блюд и напитков (качество и полезность блюд находятся на высоком уровне в данном заведении, представлено довольно большое разнообразие блюд и напитков, ценовая доступность);
3. Условия и время обслуживания потребителей (в кофейне «Параллели» присутствует ответственность, уверенность и вежливость обслуживающего персонала и руководства предприятия, быстрое обслуживание и желание помочь гостю);
4. Эстетичность (обслуживающий персонал ухожен и опрятен, при входе в заведение представлены привлекательные информационные материалы, журналы и книги для досуга, достойно оформлены фасады и внутреннее убранство кофейни, современное оборудование и технологии)

Предоставляемые услуги в кофейне «Параллели» отвечают требованиям эстетичности. Помещения двухэтажного здания «Параллелей» характеризуются гармоничностью архитектурно - планировочного и колористического решения. Также эстетичностью в кофейне обладают условия обслуживания, в том числе внешний вид обслуживающего персонала, сервировка стола, оформление и подача кулинарной продукции.

Также в кофейне «Параллели» предоставляются услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов, детских праздников, мастер – классов обслуживающим персоналом в условиях повышенной комфортности и материально - технического оснащения.

Для обеспечения необходимого уровня качества услуг предприятиям нужны передовые технологии, необходимая материальная база, квалифицированный персонал, рациональная организация работ, эффективное управление предприятием с привлечением системы менеджмента качества. В данный момент предприятие общественного питания кофейня «Параллели» следует по пути усовершенствования качества сервиса с точки зрения обучения персонала, а также освоения новых технологий. Кофейня оттачивает навыки своих сотрудников посредством проведения тренингов по улучшению качества обслуживания, также в ней организуются различные мастер-классы в летний сезон.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В данной курсовой работе были рассмотрены тенденции развития ресторанного сервиса на примере предприятия общественного питания кофейни «Параллели» и сделаны определенные выводы по параграфам и главам.

Цели и задачи, поставленные в курсовой работе – выполнены. Были определены проблемы и перспективы ресторанного сервиса в России, охарактеризован ресторанный сервис в г. Твери на примере кофейни «Параллели» и дана общая характеристика данного предприятия с анализом качества сервисных услуг.

Изучение общественного питания в России с точки зрения ресторанного сервиса на предприятие города Твери, бесспорно, актуально на сегодняшний день. Тверь является городом областного значения, ее положение между Москвой и  Санкт – Петербургом обеспечивает город большим потоком людей, которые в свою очередь обращаются в предприятия общественного питания. Благодаря подобному потоку рестораторы стараются привнести в свои заведения современные и популярные формы обслуживания.

Сфера общественного питания стала неотъемлемой частью повседневной жизни современного человека и развивается с неимоверной скоростью. Современный человек становится более осведомленным в вопросе ресторанного сервиса и сразу примечает недочеты в обслуживании персонала. Именно поэтому на сегодняшний день главной тенденцией в сфере ресторанного сервиса является акцентирование внимания на качестве предоставляемых услуг и повышение его с помощью обучения и переквалификации обслуживающего персонала.

Сегодня основной задачей каждого предприятия является повышение качества производимой продукции и предоставляемых услуг. Успешная деятельность предприятия общественного питания должна обеспечиваться производством продукции и услуг, которые отвечают четко определенным потребностям, удовлетворяют требованиям потребителя и соответствуют применяемым стандартам и техническим условиям.

«Параллели» - предприятие общественного питания с десятилетней историей. С момента своего открытия кофейня позиционировала себя как заведение, в котором можно отдохнуть и получить достойный сервис. Сотрудники всегда были приветливы и дружелюбны, с вниманием относились к гостю. На сегодняшний день кофейня сформировала свой контингент и свой подход к гостю, основанный на открытости и гостеприимстве всего коллектива. Относясь к предприятиям с форматом casual dining (демократичные рестораны), кофейня «Параллели» делает все возможное для удобства и комфорта клиента, устанавливая лояльные цены и ставя для себя главной задачей совершенствование качества обслуживания. Показателями качества услуг, к которым относят безопасность, ассортимент блюд и напитков, условия и время обслуживания потребителей, эстетичность находятся в кофейне «Параллели» на достойном уровне, что позволило ей просуществовать такое количество времени в данном сегменте рынка с ростом числа новых заведений и современных тенденций. Несомненно, кофейня «Параллели» не стоит на месте, а продолжает развиваться и повышать свой уровень для удобства и комфорта посетителей.

**СПИСОК ИНФОРМАЦИОННЫХ МАТЕРИАЛОВ**

1. Гаврилюк М.В. Современное состояние и стратегические направления развития рынка услуг общественного питания областных городов (на примере г. Тверь). Б. м., 2012 // Сyberleninka.ru[Электронный ресурс]. Режим доступа: http://cyberleninka.ru/article/n/sovremennoe-sostoyanie-i-strategicheskie-napravleniya-razvitiya-rynka-uslug-obschestvennogo-pitaniya-oblastnyh-gorodov-na-primere-g (дата обращения: 15.05.2017).
2. ГОСТ Р 50764 – 2009 Услуги общественного питания. Общие требования. //   Библиотека гостов [Электронный        ресурс].    Режим        доступа:    http://vsegost.com/Catalog/48/48553.shtml. (дата обращения: 04. 07. 2017).
3. Дурович А. П. Маркетинг гостиниц и ресторанов: учебное пособие. М.: Новое знание, 2006. 632 с.
4. Жилкова Ю. В., Макаренко З. В., Л. А. Насырова. Организация ресторанного бизнеса. СПб.: Троицкий мост, 2014. 192 с.
5. Зюляева Е. А., Шавандина И. В. Качество услуг общественного питания. Б. м., 2012  //  Сyberleninka.ru  [Электронный ресурс].  Режим доступа: http://cyberleninka.ru/article/n/kachestvo-uslug-obschestvennogo-pitaniya (дата обращения: 14.05.17).
6. Каценельсон Е. Образцовый общепит. Б. м., 2016 // Restorator.chef.ru [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://restorator.chef.ru/katsenelson (дата обращения: 17.04.2017).
7. Коваленко Т. Д. Инновации в производстве ресторанных услуг: проблемы и перспективы внедрения. Б. м., 2014 // Сyberleninka.ru [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://m.cyberleninka.ru/article/v/innovatsii-v-proizvodstve-restorannyh-uslug-problemy-i-perspektivy-vnedreniya (дата обращения: 15.05.17).

Концепция casual dining: без права на ошибку. Б. м., 2014 //  Restoranoved.ru [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://restoranoved.ru/magazins/magazine\_7\_2014/article\_9771/ (дата обращения: 14.05.2017).

1. Кофейня. Б. м., б. г.// Википедия: Свободная энциклопедия. [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://ru.wikipedia.org/wiki/Кофейня (дата обращения:22.05.17).
2. Кучер Л. С., Шкуратова Л. М., Ефимов С. Л. Ресторанный бизнес в России: технология успеха. М.: РКонсульт, 2007. с. 468.

Ленгер А., Зигель С. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих. М.: Центрполиграф, 2007. с. 288.

Милл Р. К. Управление рестораном: учебное пособие. М.: Юнити-Дана, 2009. с. 536.

1. Оробейко Е.С., Шредер Н.Г. Организация обслуживания: рестораны и бары. М.: Альфа-М, 2006. с. 320.
2. Особенности концепта Free Flow. Б.м., 2014 //Restoranoved.ru [Электрон-ный ресурс]. Режим доступа: http://restoranoved.ru/magazins/magazine\_7\_2014/article\_9771/ (дата обращения: 14.05.2017).
3. Победоносцева Е. Сильная система обучения сотрудников – признак успешного заведения. Б. м., 2015 // Restoranoved.ru [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://restoranoved.ru/experts/expert\_424/ (дата обращения: 28.02.2017).
4. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания. Ростов н/Д.: Феникс, 2006. с. 352.

Рестораны Твери. Тверь, б.г.    //   Zoon [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://tver.zoon.ru/restaurants (дата обращения: 11.05.2017).

1. Саак А. Э., Якименко М. В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учебное пособие. М.: Питер, 2011. с. 432.
2. Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие. М.: Дашков и К, 2012. с. 248.
3. Фреш Буфет – Ресторан взвешанной еды. Тверь, 2016.  [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://freshbufet.ru (дата обращения: 11.05.17).

Хайкин М. М., Трабская Ю.Г. Менеджмент ресторанного бизнеса. СПб.: СПбГУЭФ, 2009. с. 122.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

**ВНЕШНИЙ ВИД КОФЕЙНИ «ПАРАЛЛЕЛИ»**

****

Рис. 1. Общий вид фасада здания кофейни «Параллели»[[48]](#footnote-48)

****

Рис. 2. Вывеска кофейни «Параллели»[[49]](#footnote-49)

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**

**ИНТЕРЬЕР КОФЕЙНИ «ПАРАЛЛЕЛИ»**

****

**Рис. 3. Вид с гостевого столика[[50]](#footnote-50)**



**Рис. 4. Вид со стороны барной стойки.[[51]](#footnote-51)**

1. Саак А. Э., Якименко М. В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учебное пособие. М., 2011. С. 68. [↑](#footnote-ref-1)
2. Дурович А. П. Маркетинг гостиниц и ресторанов: учебное пособие. М., 2006. С. 212. [↑](#footnote-ref-2)
3. ГОСТ Р 50764 – 2009 Услуги общественного питания. Общие требования. // Библиотека гостов [Электронный        ресурс].    Режим        доступа:    http://vsegost.com/Catalog/48/48553.shtml (дата обращения: 28.02.2017). [↑](#footnote-ref-3)
4. Саак А. Э., Якименко М. В. Указ.соч. М., 2011. [↑](#footnote-ref-4)
5. Дурович А. П. Указ. соч.. М., 2006. [↑](#footnote-ref-5)
6. Милл Р. К. Управление рестораном: учебное пособие. М., 2009. [↑](#footnote-ref-6)
7. Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие. М., 2012. [↑](#footnote-ref-7)
8. Жилкова Ю. В., Макаренко З. В., Насырова Л. А. Организация ресторанного бизнеса. СПб., 2014; Оробейко Е. С., Шредер Н. Г. Организация обслуживания: рестораны и бары. М., 2006; Хайкин М. М., Трабская Ю. Г. Менеджмент ресторанного бизнеса. СПб., 2009. [↑](#footnote-ref-8)
9. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М., Ефимов С.Л. Ресторанный бизнес в России: технология успеха. М., 2007. [↑](#footnote-ref-9)
10. Зигель Л., Ленгер Р., Штиклер Г. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих. М., 2007. [↑](#footnote-ref-10)
11. Журнал Restoranoved. М., 2015 [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://restoranoved.ru (дата обращения: 28.02.2017). [↑](#footnote-ref-11)
12. Победоносцева Е.Сильная система обучения сотрудников – признак успешного заведения. Б. м., 2015 //Restoranoved.ru[Электронный ресурс]. Режим доступа: http://restoranoved.ru/experts/expert\_424/ (дата обращения: 28.02.2017). [↑](#footnote-ref-12)
13. Журнал Restorator&Chef. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://restorator.chef.ru(да-та обращения: 28.02.2017). [↑](#footnote-ref-13)
14. Каценельсон Е. Образцовый общепит. Б. м., 2016 //Restorator.chef.ru[Электронный ресурс]. Режимдоступа: http://restorator.chef.ru/katsenelson(дата обращения: 28.02.2017). [↑](#footnote-ref-14)
15. Зюляева Е.А., Шавандина И.В. Качество услуг общественного питания. Б. м., 2012 // cyberleninka.ru [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://cyberleninka.ru/article/n/kachestvo-uslug-obschestvennogo-pitaniya ( дата обращения: 14.05.17); Коваленко Т.Д. Инновации в производстве ресторанных услуг: проблемы и перспективы внедрения. Б. м., 2014 // cyberleninka.ru [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://m.cyberleninka.ru/article/v/innovatsii-v-proizvodstve-restorannyh-uslug-problemy-i-perspektivy-vnedreniya (дата обращения: 11.05.17). [↑](#footnote-ref-15)
16. Кофейня. Б. м., б. г.// Википедия: Свободная энциклопедия. [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://ru.wikipedia.org/wiki/Кофейня(дата обращения:22.05.17). [↑](#footnote-ref-16)
17. Концепция casual dining: без права на ошибку. Б. м., 2014 //Restoranoved.ru [Электронный  ресурс]. Режим доступа: http://restoranoved.ru/magazins/magazine\_7\_2014/article\_9771/ (дата  обращения: 14.05.2017). [↑](#footnote-ref-17)
18. Федцов В. Г. Указ. соч. С. 10. [↑](#footnote-ref-18)
19. Дурович А. П. Указ. соч. С. 54. [↑](#footnote-ref-19)
20. Кучер Л. С., Шкуратова Л. М., Ефимов С. Л. Указ. соч. С. 123. [↑](#footnote-ref-20)
21. Жилкова Ю.В., Макаренко З. В., Насырова Л. А.. Указ. соч. С. 161. [↑](#footnote-ref-21)
22. Оробейко Е.С., Шредер Н.Г. Указ. соч. С. 208. [↑](#footnote-ref-22)
23. Федцов В. Г. Указ. соч. С. 15. [↑](#footnote-ref-23)
24. Каценельсон Е. Образцовый общепит. Б. м., 2016 // Restorator.chef.ru [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://restorator.chef.ru/katsenelson (дата обращения: 17.04.2017). [↑](#footnote-ref-24)
25. Коваленко Т.Д. Инновации в производстве ресторанных услуг: проблемы и перспективы внедрения. Б. м., 2014 // Сyberleninka.ru [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://m.cyberleninka.ru/article/v/innovatsii-v-proizvodstve-restorannyh-uslug-problemy-i-perspektivy-vnedreniya ( дата обращения: 11.05.17). [↑](#footnote-ref-25)
26. Кучер Л. С., Шкуратова Л. М., Ефимов С. Л. Указ. соч. С. 129. [↑](#footnote-ref-26)
27. Победоносцева Е. Сильная система обучения сотрудников – признак успешного заведения. Б. м., 2015 // Restoranoved.ru [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://restoranoved.ru/experts/expert\_424/ (дата обращения: 17.04.2017). [↑](#footnote-ref-27)
28. Победоносцева Е. Сильная система обучения сотрудников – признак успешного заведения. Б. м., 2015 // Restoranoved.ru [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://restoranoved.ru/experts/expert\_424/ (дата обращения: 17.04.2017). [↑](#footnote-ref-28)
29. Коваленко Т. Д. Инновации в производстве ресторанных услуг: проблемы и перспективы внедрения. Б. м., 2014 // cyberleninka.ru [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://m.cyberleninka.ru/article/v/innovatsii-v-proizvodstve-restorannyh-uslug-problemy-i-perspektivy-vnedreniya ( дата обращения: 11.05.17). [↑](#footnote-ref-29)
30. Саак А. Э., Якименко М. В. Указ.соч. С. 205. [↑](#footnote-ref-30)
31. Хайкин М. М., Трабская Ю.Г. Указ.соч. С. 92. [↑](#footnote-ref-31)
32. Милл Р. К. Указ.соч. С. 54. [↑](#footnote-ref-32)
33. Зигель С., Ленгер Р., Штиклер Г. Указ.соч. С. 43. [↑](#footnote-ref-33)
34. Дурович А. П. Указ.соч. С. 89. [↑](#footnote-ref-34)
35. Кучер Л.С. Шкуратова Л. М., Ефимов С. Л. Указ.соч. С. 157. [↑](#footnote-ref-35)
36. Гаврилюк М.В. Современное состояние и стратегические направления развития рынка услуг общественного питания областных городов (на примере г. Тверь). Б. м., 2012 // Сyberleninka.ru [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://cyberleninka.ru/article/n/sovremennoe-sostoyanie-i-strategicheskie-napravleniya-razvitiya-rynka-uslug-obschestvennogo-pitaniya-oblastnyh-gorodov-na-primere-g  (дата обращения: 11.05.2017).  
      
     [↑](#footnote-ref-36)
37. Коваленко Т.Д. Инновации в производстве ресторанных услуг: проблемы и перспективы внедрения. Б. м., 2014 // cyberleninka.ru [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://m.cyberleninka.ru/article/v/innovatsii-v-proizvodstve-restorannyh-uslug-problemy-i-perspektivy-vnedreniya (дата обращения: 11.05.17). [↑](#footnote-ref-37)
38. Рестораны Твери. Тверь, б.г.    //   Zoon [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://tver.zoon.ru/restaurants (дата обращения: 11.05.2017). [↑](#footnote-ref-38)
39. Фреш Буфет – Ресторан взвешанной еды. Тверь, 2016.  [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://freshbufet.ru (дата обращения: 11.05.17). [↑](#footnote-ref-39)
40. Федцов В. Г. Указ. соч. С. 145. [↑](#footnote-ref-40)
41. Кофейня. Б. м., б. г.// Википедия: Свободная энциклопедия. [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://ru.wikipedia.org/wiki/Кофейня(дата обращения:22.05.17). [↑](#footnote-ref-41)
42. Радченко Л. А. Указ. соч. С. 55. [↑](#footnote-ref-42)
43. Радченко Л. А. Указ. соч. С. 56. [↑](#footnote-ref-43)
44. Концепция casual dining: без права на ошибку. Б. м., 2014 //Restoranoved.ru [Электронный  ресурс]. Режим доступа: http://restoranoved.ru/magazins/magazine\_7\_2014/article\_9771/ (дата  обращения: 14.05.2017). [↑](#footnote-ref-44)
45. Зюляева Е.А., Шавандина И.В. Качество услуг общественного питания. Б. м., 2012 // Сyberleninka.ru [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://cyberleninka.ru/article/n/kachestvo-uslug-obschestvennogo-pitaniya( дата обращения: 14.05.17). [↑](#footnote-ref-45)
46. ГОСТ Р 50764 – 2009 Услуги общественного питания. Общие требования. // Библиотека гостов [Электронный        ресурс].    Режим        доступа:    http://vsegost.com/Catalog/48/48553.shtml. (дата обращения: 04. 07. 2017). [↑](#footnote-ref-46)
47. Зюляева Е.А., Шавандина И.В. Качество услуг общественного питания. Б. м., 2012 // cyberleninka.ru [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://cyberleninka.ru/article/n/kachestvo-uslug-obschestvennogo-pitaniya ( дата обращения: 14.05.17). [↑](#footnote-ref-47)
48. Самый вкусный день. Тверь, 2017    //  [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://geometria.tv/places/paralleli/events/973072 (дата обращения: 25.05.17). [↑](#footnote-ref-48)
49. Там же. [↑](#footnote-ref-49)
50. Фото из личного архива автора. [↑](#footnote-ref-50)
51. Там же. [↑](#footnote-ref-51)