

Бурый Михаил Михайлович, студент

ФГБОУ ВО «Петрозаводский государственный университет»

Кравцова Татьяна Сергеевна, преподаватель

ФГБОУ ВО «Петрозаводский государственный университет», аспирант

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

КНИГА ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ КАК ЭЛЕМЕНТ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Аннотация: В статье представлен анализ книги отзывов и предложений ресторана Paulaner Petrozavodsk за 2021 год, а также рассмотрены возможности для совершенствования качества предоставляемых услуг на предприятии.

Ключевые слова: совершенствование качества услуг, сфера услуг, общественное питание, книга отзывов и предложений.

Abstract: The article presents an analysis of the book of reviews and suggestions in the Paulaner Petrozavodsk restaurant for 2021, and also considers the possibilities for improving the quality of services provided at the enterprise.

Key words: improving the quality of services, services, public catering, Reference Book.

Как и следует ожидать от немецкого ресторана, «Paulaner Bräuhaus» в Петрозаводске предлагает аутентичную еду и напитки. Ресторан расположен на площади Гагарина, в самом сердце города, и имеет просторные залы с большими окнами, где можно насладиться видом на улицу и окружающую природу [1].

Меню предлагает широкий выбор блюд немецкой кухни, таких как

свиная рулька, колбаски, крендели и традиционное пиво Paulaner, сваренное прямо в ресторане по старинной технологии. Есть также вегетарианские и детские блюда. Ресторан имеет приятную атмосферу и дружелюбный персонал, который всегда готов помочь в выборе блюд и напитков. В целом, «Paulaner Bräuhaus» Petrozavodsk – место для тех, кто ценит немецкую кухню и традиционные напитки [1].

Высокий интерес резидентов и туристов города Петрозаводска к ресторану «Paulaner Bräuhaus» Petrozavodsk стал мотивом к изучению качества предоставляемых услуг.

Существует необходимость в хорошо обученном персонале. Благодаря высокому качеству обслуживания заведение сможет легко конкурировать, быть на высоте и развиваться. Высококвалифицированный персонал должен предоставлять услуги на высшем уровне, которые будут привлекать как новых посетителей, так и будут стимулом для возвращения в ресторан постоянных гостей. Ведь именно гости, дают объективную оценку работе обслуживающего персонала, оставляя как положительные, так и отрицательные отзывы, а также способствуют распространению рекламы, среди своих знакомых. В связи с этим, необходимо постоянно обучать персонал, создавать внутри коллектива положительную, дружную обстановку [2].

Книга отзывов и предложений – это инструмент фактической и юридической оценки качества предоставляемых услуг, используемый на предприятиях торговли, сферы услуг и др. Анализ книги отзывов и предложений позволяет корректно и своевременно регулировать производственный процесс, мотивировать персонал, устранять недостатки и улучшать качество услуг.

В ходе работы был проведен анализ книги отзывов гостей ресторана «Paulaner Bräuhaus» Petrozavodsk за период с Февраля 2021 по Январь 2022.

Таблица 1. Анализ книги отзывов и предложений ресторана «Paulaner Bräuhaus» Petrozavodsk

| Месяц | Положительные отзывы | Отрицательные отзывы |
|---------------|---|---|
| Февраль 2021 | Отмечали высокий сервис конкретных сотрудников; атмосферу ресторана; напитки; гостеприимство; блюда; кондитерские изделия | - |
| Март 2021 | Отмечали высокий сервис конкретных сотрудников; напитки; атмосфера ресторана; блюда; напитки | Некорректная работа с бронированием столов; |
| Апрель 2021 | Отмечали высокий сервис конкретных сотрудников; атмосфера ресторана; напитки; скорость подачи блюд | Жалоба на вкусовые качества блюд; |
| Май 2021 | Напитки; атмосфера ресторана; чистота в зале; вечера живой музыки по выходным; скорость подачи блюд | Отсутствие возможности посетить ресторан без предварительного бронирования |
| Июнь 2021 | Собственное пивоварение и возможность проведения экскурсии по пивоварне; кондитерские изделия; высокий сервис конкретных сотрудников; напитки; гостеприимство | Температура подаваемых блюд; длительное ожидание блюд |
| Июль 2021 | Напитки; высокий сервис конкретных сотрудников; атмосфера ресторана; вечера живой музыки по выходным; гостеприимство | Нехватка мест для посадки во время завтраков; отсутствие возможности посетить ресторан без предварительного бронирования в выходные дни; длительное ожидание блюд |
| Август 2021 | Высокий сервис конкретных сотрудников; напитки; вечера живой музыки по выходным; атмосфера ресторана; собственная пивоварня | Длительное ожидание блюд; высокая громкость музыки по выходным; |
| Сентябрь 2021 | Блюда; чистота в зале; атмосфера в ресторане; кондитерские изделия; скорость подачи блюд; напитки; гостеприимство | Высокая громкость музыки при неполной посадке в ресторане; |
| Октябрь 2021 | Высокий сервис конкретных сотрудников; напитки; атмосфера ресторана; мероприятие | Высокая громкость музыки при неполной посадке в ресторане; |

| | | |
|--------------|---|--|
| | Октоберфест | |
| Ноябрь 2021 | Высокий сервис конкретных сотрудников; напитки; качество блюд; гостеприимство | - |
| Декабрь 2021 | Праздничная атмосфера ресторана; вечера живой музыки; качество блюд на новогоднем банкете; программа новогодней ночи; высокое качество сервиса конкретных сотрудников | Длительное ожидание блюд в выходные дни; |

Исходя из проведенного анализа, основанного на отзывах гостей ресторана «Paulaner Bräuhaus» Petrozavodsk, можно сделать следующие выводы:

- чаще всего гости ресторана отмечают высокий уровень сервиса в ресторане; фирменные напитки; приятную атмосферу в зале.

- гости положительно отзываются о традиционном баварском фестивале Oktoberfest.

- праздник, организуемый в ресторане в Новогоднюю ночь, также отметили положительно. Гости отмечают качество блюд на новогоднем банкете и развлекательную программу.

- работа кухни это наиболее частый фактор, оказывающий негативное впечатление на гостя (длительное ожидание заказанных блюд во время пиковой загрузки ресторана (высокий сезон, праздничные и выходные дни)).

- высокая громкость музыки при «живом звуке» чаще всего мешает гостям.

В качестве предложения по совершенствованию предоставляемых услуг можно предложить следующие решения:

1. Проведение профильных тренингов, мастер-классов с персоналом кухни для совершенствования профессиональных навыков;
2. Увеличение штата поваров на 15-20%;
3. Введение регламента, контролирующего уровень шума в гостевых

зонах ресторана;

4. Равномерное распределение звука по помещению при помощи дополнительных колонок и динамиков.

Наибольшее количество отрицательных отзывов от гостей поступает в период пиковой загрузки ресторана. Для их устранения крайне необходимы изменения в работе ресторана.

Анализ книги отзывов в таком формате может быть осуществлен практикантом заведения, а также в рамках проектных и научно-исследовательских работ. Такое взаимодействие поможет обучающемуся детально изучить предприятие на основе отзывов, а также предложить проектные решения существующих проблем. Совместная работа дает ряд преимуществ обеим сторонам.

Преимуществами могут быть:

1. Качественная оценка предприятия
2. Подготовка практико-ориентированных кадров
3. Экономия средств предприятий сферы услуг
4. Повышение уровня трудоустройства выпускников [3].

Грамотная работа менеджмента ресторана с книгой отзывов и предложений позволит не только устранить вышеперечисленные проблемы, но и повысить популярность заведения общественного питания, и, соответственно, выручку ресторана.

Таким образом, книга отзывов и предложений – это действенный инструмент в защите прав потребителей услуг, который позволяет оперативно выявлять и устранять замечания. В основном применяется в крайних ситуациях, после устного замечания/предложения/благодарности. Заявления, оформленные в книге отзывов и предложений, должны получить ответ от уполномоченного персонала в письменном виде по форме, представленной в книге. Такого рода работа является операционным процессом, должна вестись регулярно и своевременно. Часть заявлений, согласно законодательству, должны иметь письменный ответ, отправленный в форме исходящего письма почтой на адрес,

указанный заявителем в регламентированный законодательством в сфере защиты прав потребителей срок.

Библиографический список:

1. Дмитриева, Т. С. Формирование системы мотивации предприятия общественного питания / Т. С. Дмитриева, К. Я. Шлапакова, П. А. Кравцов // Перспективы науки. – 2021. – № 12(147). – С. 268-272. – EDN LNAQYA.

2. Кравцова, Т. С. Современные формы предоставления услуг питания / Т. С. Кравцова, К. Я. Шлапакова // Наука и бизнес: пути развития. – 2022. – № 6(132). – С. 130-132. – EDN ECYSQJ.

3. Дмитриева, Т. С. Анализ предприятий индустрии как практико-ориентированная форма обучения / Т. С. Дмитриева, П. А. Кравцов // Креативная экономика. – 2021. – Т. 15, № 8. – С. 3329-3336. – DOI 10.18334/ce.15.8.113233. – EDN XKLQHC.