

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/doklad/312712>

Тип работы: Доклад

Предмет: Гостиничное дело

-

Рекомендации по совершенствованию способов работы с жалобами в ресторане «Джонджоли» г.Москва

В ходе исследования – анализа жалоб посетителей ресторана «Джонджоли» были выявлены следующие проблемы:

- не все блюда меню, размещенные на сайте, есть в наличии, в результате ожидания гостей оказываются не удовлетворенными;
- при встрече гостей возникает путаница – официанты не могут быстро посадить гостя за его столик;
- долгое ожидание готовых блюд (свыше 40 минут), заказы могут быть перепутаны;
- выражение грубости и невнимательности со стороны обслуживающего персонала.

Стоит отметить тот факт, что в большинстве своем гости довольны качеством предоставляемых услуг.

Качество еды – первоочередное конкурентное преимущество ресторана и в этом отношении, данное предприятие полностью удовлетворяет посетителей. Они оценивают кухню заведения как «превосходная» и «отличная», а также «вкусно и разнообразно».

Расположение ресторана – один из главных факторов конкурентоспособности. Данный ресторан находится в доступном месте в окружении бизнес-центров, что определяет его востребованность.

Все это формирует потенциал для совершенствования работы ресторана и повышения его конкурентоспособности, требует определенного управленческого воздействия на персонал, использования кадровых, организационных и финансовых ресурсов.

Работа службы приема направлена на гостя, и именно гости лучше всего могут оценить деятельность службы. Чаще всего именно по оценке уровня обслуживания персоналом делают вывод о качестве обслуживания. Поэтому необходимо рассмотреть этот аспект более детально.

С целью оценки работы службы приема проведен опрос гостей. В опросе на добровольной основе приняли участие 87 гостей «Джонджоли». Оценка работы проходила в баллах от 1 до 5. 5- максимальный балл, отличающий отличную работу.

Результаты свидетельствуют о достаточно эффективной работе персонала ресторана. Самый малый балл – «3» гости поставили позициям «быстрота решения проблем», а также «четкость, понятность сделанных предложений, вопросов», исходящих от менеджера в ходе беседы с потенциальным гостем. В период исследования в течении 4-х часов собирались данные о работе службы и ставились оценки действий сотрудников при обращении в службу приема и размещения гостей. Всего за это время к стойке службы подошли 66 гостей.

Результаты исследования по работе в службе приема приведены в таблице 1. Так же в ней проставлены знаки по сумме знаков за каждую позицию.

Таблица 1

Результаты наблюдения за работой службы приема ресторана «Джонджоли»

Да Нет Нечто среднее

принимающий персонал одет в униформу и опрятно 56 3 7

стойка администратора чистая и в порядке 44 12 10

у сотрудника есть значок с именем 66

принимающий персонал проявляет дружеское расположение и воодушевление 38 28

принимающий персонал говорит четко, улыбается и осуществляет контакт на уровне глаз 41 6 19

принимающий персонал стоит в надлежащем виде, не складывает руки на груди и не держит их в карманах 56 2 6

персонал у главного входа не отвлекается на личные разговоры и ведет себя надлежащим образом 60 6

персонал размещения не ведет личные разговоры и оперативно реагирует на обращения гостей 58 8

[Источник: составлено автором по данным, предоставленным рестораном «Джонджоли»]

Оценка дисциплинарного поведения службы приема показал, что служащие не всегда ведут себя

подобающим образом, не всегда опрятны и корректны, почти в половине случаев персонал не оказывал гостям приветливости и воодушевления.

Эти обстоятельства свидетельствуют, что персонал нуждается в корректировке поведения, в обучении. Таким образом, анализ деятельности Службы приема ресторана «Джонджоли», определены особенности технологии встречи и размещения, информирования, поведения персонала, наличия регламентов и стандартов.

Выявлено, что несмотря на достаточно высокий уровень обслуживания в ресторане есть недостатки, связанные преимущественно с низким качеством обучения и клиентоориентированностью менеджеров службы приема. Это требует совершенствования и корректировки через реализацию различных управленческих мероприятий, таких как обучение, изменение методических основ и регламентов.

-

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/doklad/312712>