

Мирзоян Л.Л.

студентка

3 курс, факультет экономики и процессов управления

Сочинский государственный университет

Россия, г. Сочи

Научный руководитель: Войнова Янина Александровна

АНАЛИЗ ЛОГИСТИЧЕСКИХ ОШИБОК В РАБОТЕ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ ГОРОДА СОЧИ

***Аннотация:** научная статья посвящена обзору основных ошибок предприятий общественного питания муниципального образования города Сочи, возникающих в рамках логистики продуктов питания для изготовления основных блюд меню. Актуальность исследования обоснована тем, что во многих ресторанах и кафе города Сочи известны частые случаи, когда клиенты не могут сделать полный заказ из-за отсутствия того или иного блюда меню.*

***Ключевые слова:** логистика; общественное питание; город Сочи; логистические ошибки; продукты питания; поставка продуктов.*

***Abstract:** A scientific article is devoted to an overview of the main mistakes made by public catering enterprises of the Sochi municipality arising from the logistics of food products for the manufacture of main menu dishes. The relevance of the study is justified by the fact that in many restaurants and cafes of the city of Sochi there are frequent cases where customers cannot make a full order due to the lack of a menu dish.*

***Key words:** logistics; catering; Sochi city; logistic errors; Food; delivery of products.*

Общественное питание не рассматривается современными отечественными и зарубежными учеными с точки зрения применения к данной

сфере знаний логистики. Тем не менее, общественное питание – это отрасль народного хозяйства, которая была, есть и будет самой рыночной сферой деятельности, поэтому необходимо разработать комплекс мероприятий, в рамках которых применялись бы логистические знания для повышения эффективности работы предприятий общественного питания.

При этом, анализируя деятельность предприятий общественного питания города Сочи, можно констатировать наличие общей и частой проблемы – что, приходя в кафе жители или гости курорта сталкиваются с ситуацией, при которой они, делая заказ по меню, в ответ получают рекомендацию выбрать другое блюдо, поскольку выбранного в наличии нет. Главная причина тому – это отсутствие своевременной доставки продуктов питания, что связано с совершением определенного числа логистических ошибок.

Данная гипотеза была сформирована исходя из проведенного социологического опроса/анкетирования на пляжной полосе города Сочи, где как правило и размещена львиная доля заведений общественного питания.

Темой анкетирования выступала: «Какие недочеты в работе мест общественного питания Вами были замечены»? В рамках социологического исследования приняли участие 72 респондента. Каждый из них имел право перечислить 1 или несколько пунктов. Полученные результаты можно отобразить на рисунке 1.

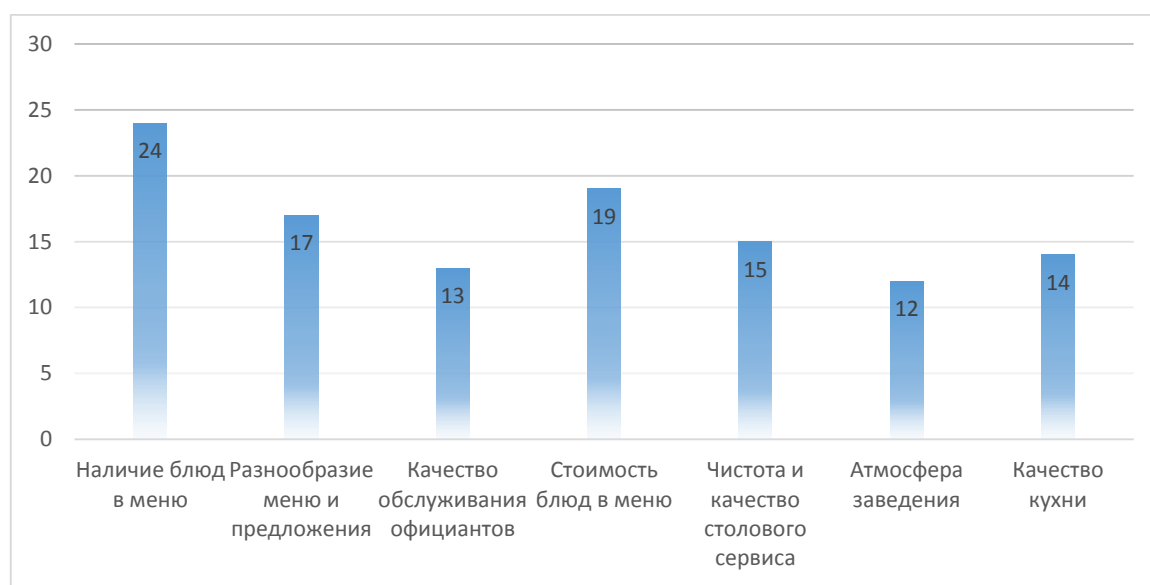


Рисунок 1 – Результаты социального опроса [составлено автором].

Основная часть ответов было отнесено пункту «наличие блюд в меню», что говорит нам об частом совершении логистических ошибок в работе заведений (ресторанов и кафе) города Сочи.

В основном, эффективность логистической деятельности предприятий общественного питания зависит от соблюдения таких условий обслуживания потребителей, среди которых [1]:

- уровень автоматизации ресторанного бизнеса и его операционных процессов;
- эффективность деятельности управляющего ресторана, который отвечает за формирование плана поставок продукции;
- быстрая, своевременная и слаженная работа поставщиков продукции;
- уровень качества работы обслуживающего персонала (официантов и т.д.).

Проанализируем особенности основных логистических ошибок в работе предприятий общественного питания города Сочи, которые приводят к возникновению проблемы, описанной выше.

1. Проблемы оптимального алгоритма распределения необходимых ресурсов, сырья и товаров, используемых кухней заведения общественного питания.

2. Отсутствие дифференциации поставщиков товаров, из-за чего ресторан зависим от одного лица, трудности которого приведут к данным проблемам предприятия общественного питания [2].

3. Ошибки маркетингового анализа по определению тенденций потребительских предпочтений посетителей заведения общественного питания, из-за чего структура запасов товаров и продуктов питания неоптимальные.

4. Отсутствие автоматизации процессов, направленных на формирование качественной системы обслуживания клиентов [4].

5. Стремление исключить возможный дефицит запасов, из-за чего некоторые рестораны заполняют свои склады ненужными продуктами питания, портящимися и, как правило, это приводит к тому, что управляющие намеренно и специально внедряют политику в работе с посетителями, при которой

отсутствуют определенные блюда, а вместо них рекомендуются те, к которым наибольшие запасы продукции. С одной стороны, это позволяет им снизить себестоимость услуг, а с другой стороны, снижает уровень конкурентоспособности и репутации перед клиентами.

Для того, чтобы решить данные проблемы, возникающие из-за логистических ошибок в работе предприятий общественного питания, можно предложить следующие действия и мероприятия:

1. Приобрести и внедрить компьютерное программное обеспечение, позволяющее провести автоматизации процессов на предприятии. Благодаря им может проводиться точный учет товарно-материальных запасов ресторана.

2. Формирование алгоритма оптимального решения по созданию запасов, где будет делаться акцент на выявление релевантных затрат.

3. Применение метода закупок в логистике – регулярные закупки мелкими партиями, при котором ресторан заказывает необходимое количество товаров, которое поставляется ему партиями в течение определенного периода времени [3].

4. Проведение переговоров с новыми поставщиками для дифференциации своей корзины поставок товаров и сырья, чтобы стать менее зависимыми от определенных лиц.

Таким образом, подводя итоги исследования статьи, можно сделать следующие выводы:

- основной причиной проблемы отсутствия тех или иных блюд меню в предприятиях общественного питания города Сочи является совершение логистических ошибок;

- к наиболее популярным ошибкам логистики ресторанов стоит относить алгоритм распределения необходимых ресурсов, отсутствие дифференциации поставщиков товаров, ошибки маркетингового анализа по определению тенденций потребительских предпочтений, отсутствие автоматизации процессов и стремление исключить возможный дефицит запасов.

Использованные источники:

1. Логистика на предприятиях общественного питания: краткий курс лекций для магистрантов / Сост.: Е.Ф. Заворотин // ФГБОУ ВО «Саратовский ГАУ». – Саратов, 2018. – 49 с.
2. Герадзе Р.Ш., Тугаева И.В. Особенности логистических услуг в ресторанном бизнесе // Современный гостинично-ресторанный бизнес: экономика и менеджмент. 2018. С. 133-135.
3. Стаканов Д.А. Совершенствование качества сервиса в сфере ресторанного бизнеса на принципах эффективности // Лучшая научная статья 2019. 2019. С. 48-52.
4. Зорин Р.А. Исследование использования логистики в сфере ресторанного бизнеса // Символ науки. 2016. №11-1.