



Комитет по образованию

Санкт-Петербургское государственное автономное  
профессиональное образовательное учреждение

«Колледж туризма и гостиничного сервиса»

## КУРСОВАЯ РАБОТА

### Тема: Внедрение инновационных процессов в ресторанном обслуживании

МДК 02.03. «Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания»

ПМ 02. Организация обслуживания в организациях общественного питания

Специальность СПО 43.02.01

Организация обслуживания в общественном питании

Студент гр.376: Филина Анна Павловна

Руководитель: Разумкин Павел Иванович

Санкт-Петербург  
2016г.

**Актуальность темы обусловлена тем, что инновационный процесс, позволит в кратчайшие сроки и с высокой эффективностью использовать в производстве интеллектуальный и научно-технический потенциалы. Благодаря использованию новых информационных технологий этими потенциалами могут пользоваться как малые, так и крупные организации всех форм собственности.**

**Цель работы - инновации как метод усовершенствования работы действующих ресторанов.**

## Задачи:

1. Проанализировать теоретические аспекты инновационной деятельности.
2. Исследовать тенденции развития ресторанного бизнеса г. Санкт-Петербург.
3. Предложить инновационные мероприятия для совершенствования деятельности ресторанов.

# Теоретические аспекты применения новейших инноваций в ресторанном бизнесе

## Сущность инновационных процессов

Инновационный процесс - это процесс, охватывающий весь цикл преобразования научного знания, научных идей, открытий и изобретений в инновацию.

Термины "инновация" и "инновационный процесс" не однозначны, хотя и близки. Инновационный процесс связан с созданием, освоением и распространением инноваций.

Создатели инновации (новаторы) руководствуются такими критериями, как жизненный цикл изделия и экономическая эффективность.

Их стратегия направлена на то, чтобы превзойти конкурентов, создав новшество, которое будет признано уникальным в определенной области.



Для инновации в равной мере важны все три свойства: научно-техническая новизна, производственная применимость, коммерческая реализуемость. Отсутствие любого из них отрицательно сказывается на инновационном процессе.

Научно-технические инновации должны:

- а) обладать новизной
- б) удовлетворять рыночному спросу и приносить прибыль производителю

Распространение нововведений, как и их создание, является составной частью инновационного процесса.



# Особенности развития ресторанного бизнеса

Ресторанный бизнес одна из современных перспективно развивающихся отраслей индустрии гостеприимства. Люди приходят в ресторан не только отведать изысканные блюда, но и отдохнуть, получить эстетическое удовольствие и просто пообщаться друг с другом.



Для предприятий общественного питания большое значение имеет наличие так называемого "якоря", обеспечивающего постоянный поток клиентов, поскольку в основном конкуренция среди рестораторов идет за месторасположение, являющееся в данном бизнесе одним из ключевых конкурентных преимуществ.



# Понятие инноваций в ресторанном бизнесе

Одной из наиболее перспективных в плане инновационного управления отраслей сферы услуг является ресторанный бизнес. Для предприятий этой сферы недооценка инновационного управления в деятельности субъектов рыночной экономики привела к глубокому социально-экономическому кризису и снижению конкурентоспособности ресторанов.

Специфика ресторанного бизнеса, как отрасли сферы услуг, предполагает под инновациями не только улучшение качества жизни людей, но и грамотно выстроенные взаимоотношения с клиентами, грамотную маркетинговую политику и PR-стратегию, а также учет необходимости коммерциализации инновационных разработок.

# Анализ новейших технологий в ресторанном бизнесе г. Санкт-Петербург (на примере ресторана гостиницы «Юность») Общая характеристика ресторана

Учебный ресторан гостиницы "Юность" находится в историческом районе на Юге Санкт-Петербурга, недалеко от площади Стачек, где возвышаются Нарвские Триумфальные ворота.

*Адрес: ул. Бумажная, д. 7, станция метро Нарвская.*



Ресторан располагается в гостинице. В состав ресторана входят: торговый зал, бар, производственные помещения, административные помещения, складские помещения, бытовые помещения для персонала, технические.



## Инновации в ресторане

Ресторан «Юность» не оснащен новыми технологиями, что иногда затрудняет ее работу, я бы предложила внедрить инновацию по повышению качества обслуживания и эффективности производства. Так как в ресторане из инноваций только wi-fi, кассовый аппарат.



Кассовый аппарат давно устарел, его заменил R-Keeper, это система компьютерного обслуживания просто необходима ресторану «Юность», поскольку она не только координирует работу служб, но и показывает, какие блюда пользуются спросом.



Кроме того, благодаря данной системе намного легче контролировать работу различных служб, вести учет.

Еще одним из основных инновационных технологий, является QR-код.

Этот матричный код способен удержать огромный объем информации в виде текста, цифр, URL-адресов, календарей, схем, изображений. QR-код, размещенный на врученном клиенту счете

С помощью QR-кода ресторан может оповещать своих клиентов об акциях, лотереях, розыгрышах.



## Вывод

Проанализировав новейшие технологии в управлении ресторана «Юность» видно, что здесь управленческие структуры недостаточно развиты. Большая доля ручного труда в производстве и обслуживании потребителей затрудняет формализацию бизнес-процессов, и, следовательно, их автоматизацию.

**Спасибо за  
внимание!**

