

веденный статистический анализ показал, что новые сотрудники в течение первых четырех месяцев работы совершают значительное число ошибок, на исправление которых затрачиваются дополнительные временные и денежные ресурсы.

Анализируя производственную деятельность склада на сегодняшний момент, можно сказать, что все процессы работы, начиная от поставок на склад и заказов от клиентов, заканчивая развозом заказов, учитывая внутрискладские перемещения товаров, четко отлажены и организованы на высоком уровне и постоянно совершенствуются. Благодаря этому, ООО «ВСТК - Приморье» относится к складам высокого уровня и имеет обширную базу постоянных клиентов, а так же постоянно получает новые предложения от других компаний.

Однако, не смотря на сильную производственную базу складского комплекса ООО «ВСТК - Приморье», вопросы организации управления на предприятии слабо развиты. Это проявляется в некорректных отношениях руководства с персоналом склада, в несоответствующих современным требованиям условиям труда и отдыха работников, а так же в системе мотивации, использующей в основном штрафные санкции. Поскольку все это за собой может повлечь и снижение уровня производительности склада, руководству компании необходимо предпринимать активные действия для изменения этого положения в положительную сторону.

1. Волгин В. В. Склад: Практическое пособие / В. В. Волгин. - 2-е изд. - М.: Дашков и К\*, 2009. - 313с.
2. Гаджинский А.М. Логистика: учебник для высших учебных заведений / А.М. Гаджинский. - 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К\*, 2003. - 406с.
3. Егоршин А.П. Организация труда персонала / А.П. Егоршин, А.К. Зайцев. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 320 с.

#### ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ КАФЕ «БРИОШЬ» НА УСЛОВИЯХ РЕБРЕНДИНГА

**В.В. Коваль**, V курс, Институт сервиса, туризма и дизайна

**И.Л. Фоминых**, научный руководитель, доцент кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса, Владивосток*

Целью работы является изучить международный и отечественный опыт конкурентоспособности в индустрии питания, проанализировать конкурентоспособность услуг питания г.Владивосток, выявить пути повышения конкурентоспособности кафе «Бриошь» и разработать тренинговые программы по повышению квалификации персонала кафе «Бриошь».

Объектом данного исследования является конкурентоспособность предприятия общественного питания на рынке услуг. Предметом – конкурентоспособность кафе «Бриошь» на рынке услуг питания г.Владивостока.

Кафе «Бриошь» открылся в марте 2012 года в торговом центре «Первореченский» на 2 этаже.

Предприятие находится в деловом центре города, что способствует привлечению такой целевой аудитории как служащие офисных организаций и люди со средним уровнем дохода, возраст посетителей от 25 лет и старше.

Таблица 1

**Основные характеристики кафе «Бриошь»**

Тип предприятия	Характеристика				
	Адрес	Кулинарная специализация	Средний счет (руб.)	Режим работы	Кол-во посадочных мест
Кафе	Острякова пр.,13	Русская, европейская кухня	300-500	с 09:00 до 20:00	50

Услуги предоставляемые кафе «Бриошь»:

- услуга питания;
- организация и проведение банкетов (проводится не регулярно);
- оптовая и розничная торговля хлебобулочными изделиями.

С начала своей деятельности предприятие работает в формате кафе самообслуживания.



Преимущество предприятия перед другими в быстром обслуживании посетителей, разнообразном меню, небольшой численности персонала, удобстве расчета для гостей.

Для привлечения потребителей были использованы разнообразные формы обслуживания потребителей, в том числе формат «фри-фло».

Это не привело к улучшению показателей деятельности предприятия. Руководством было принято решение провести работы по изменению интерьера, доработки меню, повышению квалификации персонала, внедрение услуги wi-fi, разработке дисконтных карт, для лояльных клиентов и выйти на рынок в обновленном формате кафе с обслуживанием официантами. Это позволит обновленному предприятию быть более конкурентоспособным.

На первом этапе исследования проведен мониторинг рынка, с целью выявить конкурентов кафе «Бриошь».

По географическому признаку конкуренты предприятия, являются кафе «Маки» и кафе быстрого питания «Симпсон фуд», «Бубо», «Роял Бургер». Анализ показал, что конкурентная среда формата кафе пока не насыщена.

Таблица 2

### Характеристика конкурентов кафе «Бриошь»

Тип предприятия	Название	Кулинарная специализация	Адрес	Мощность (кол-во посадочных мест)	Время работы	Средний чек (руб.)
Кафе	«Маки»	Японская кухня	Ул.Океанский пр-т, 111 276-78-89	50	12:00-02:00	400-1000
Кафе быстрого питания	«Симпсон фуд»	Европейская кухня	Ул.Океанский пр-т, 117-а	40	10:00-24:00	500
Кафе быстрого питания	«Бубо»	Европейская кухня	Ул.Океанский пр-т, 117-а	50	кругл-суточ.	500
кафе быстрого питания	«Роял Бургер»	Европейская	Ул.Океанский пр-т, 111-а	50	кругл-суточ.	400

Среди них прямым конкурентом может выступать кафе «Маки», но учитывая специфику предприятия, однозначно сказать что это предприятие является не посредственным конкурентом нельзя. Так как кафе «Бриошь» уступает своему конкуренту в наборе предоставляемых услуг.

Путем сравнительного анализа конкурентной среды по предоставлению услуг известных кафе города Владивосток и района первая речка, были выявлены наиболее востребованные услуги.

Таблица 3

### Перечень востребованных услуг г.Владивосток

Кол-во исследуемых кафе	Кулинарная специализация	Предоставляемые услуги	Средний чек (руб.)
25	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Европейская кухня;</li> <li>— Японская кухня;</li> <li>— Русская кухня;</li> <li>— Итальянская кухня;</li> <li>— Грузинская кухня;</li> <li>— Узбекская кухня;</li> <li>— Азербайджанская кухня;</li> <li>— Индийская кухня;</li> <li>— Сингапурская кухня.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— бизнес-ланч;</li> <li>— детское меню</li> <li>— организация тематических вечеров;</li> <li>— организация и проведение банкетов;</li> <li>— развлекательная программа;</li> <li>— детская комната;</li> <li>— кейтеринг;</li> <li>— кальян;</li> <li>— wi-fi;</li> <li>— парковка.</li> </ul>	500-1500



Кроме того, был проведен сравнительный анализ предоставляемых услуг кафе «Бриошь» с основными услугами кафе г. Владивосток.

Таблица 4

**Сравнительный анализ услуг кафе г.Владивосток с услугами кафе «Бриошь»**

Услуги	Кафе «Бриошь»	Кафе г.Владивосток (25)
1 Бизнес-ланч	-	+
2 Организация банкетов, юбилеев, свадеб ит.д.	+/-	+
3 Развлекательная программа	-	+
4 Детское меню	-	+
5 Кейтеринг	-	+
6 Услуги wi-fi	+	+
7 Услуги каляна	-	+
8 Услуги парковщика	-	+

Как показывают данные анализа, что с таким ограниченным набором услуг кафе «Бриошь» уступает другим кафе г.Владивосток.

В связи с этим, предприятию необходимо внедрить основные услуги кафе г.Владивостока, для того чтобы быть конкурентоспособным. Более того, разработать новую услугу и использовать как «фишку» кафе.

Необходимо отметить, что самым слабым звеном в данном проекте будет персонал предприятия, не имеющий опыта работы в должности официанта. Собеседование с производственным и обслуживающим персоналом кафе «Бриошь» подтвердило низкий уровень профессиональной компетенции.

Таблица 5

**Персонал кафе «Бриошь»**

Ф.И.О	Возраст	Должность	Образование	Стаж работы в кафе
Булгаков Сергей Юрьевич	28	шеф-повар	Техник технолог	3 месяца
Алексиевская Светлана Дмитриевна	18	кассир	среднее	1 месяц
Акромова Сулхия Шавхатовна	22	официант	среднее	1 месяц
Шевченко Светлана Геннадьевна	31	старший официант	среднее	6 месяцев

В условиях повышения конкурентоспособности и проведения ребрендинга предприятия, персонал кафе «Бриошь» прошел обучение в рамках программы повышения квалификации персонала совместно с «Анонс».

Главная задача этого обучения, повысить обслуживание и дать четкое представление о предприятии такого типа как кафе с обслуживанием официантами.

В настоящее время ведется работа по определению портрета потребителя кафе «Бриошь» с целью выявить наиболее востребованных услуг, форм и методов их представления, а следовательно уровня компетенции обслуживания персонала.

Таким образом, конечной целью данного проекта является разработка тренинга персонала для обслуживания гостей кафе «Бриошь». Главная задача при разработке тренинга - обучить персонал профессиональным навыкам обслуживания согласно стандартам утвержденным на данном предприятии, и особенностям содержания меню. А по окончании обучения протестировать персонал на закрепление полученных знаний.