ас. ВЯРА КЮРОВА
ЮГОЗАПАДЕН УНИВЕРСИТЕТ "НЕОФИТ РИЛСКИ", гр. БЛАГОЕВГРАД

АНАЛИЗ НА РЕСТОРАНТЬОРСКОТО ОБСЛУЖВАНЕ

ANALYSIS OF THE RESTAURANT SERVICES

Ass. Prof.VIARA KYUROVA
SOUTH-WESTERN UNIVERSITY "NEOFIT RILSKI", BLAGOEVGRAD

Abstract: The passing processes of the globalization and dynamic changes create new conditions at the market. Current question is changes in business ruling with services in tourism area. The goal of this research is to analyse and make valuation of level of effectiveness in restaurant services in hospitality firms and to outline the direction and as a result of that it will increase their effectiveness. In the process of analyzing we will reach the following conclusion, that the present organization of attending tourists is not enough effective.
Key words: services, incoming flow, tails, time for servicing, effectiveness

УВОД

Протичащите процеси на глобализация и динамична промяна създават нови условия на пазара. Конкурентната среда е силно променена. При такъв вид икономика само туристическите предприятия, които предлагат качествени и разнообразни услуги и прилагат най-новите идеи в управлението, отнасящи се преди всичко до това как да се обслужват туристите по-добре и как да се подобри ефективността на процесите, съставляващи това обслужване, ще успеят на пазара [6]. Още повече, че усъвършенстването на организацията на туризма в България е една от основните задачи на частни структури, имащи отношение към развитието на туристическата индустрия [7]. От тази гледна точка актуален въпрос при сегашните условия е промяна в управлението на бизнеса с услуги в областта на туризма. Това определя значимостта на изследванията за решаване на организационните проблеми на ресторантьорското обслужване като съществена и неделима част от комплексното туристическо обслужване, свързани с неговото по-нататъшно усъвършенстване, за да отговаря на изискванията на новите реалности [4].

В този контекст целта на разработката е да се анализира и оцени равнището на ефективност на ресторантьорското обслужване в хотелиерска фирма и да се очертаят насоките за повишаването му.

МАТЕРИАЛ И МЕТОДИ

В процеса на разработване на настоящият труд са проучени материали, свързани с ресторантьорското обслужване в сферата на туризма. Използвани са резултати от собствено изследване и наблюдение в хотелиерска фирма. За осъществяване на анализа като най-добър методологичен апарат е използвана теорията на масовото обслужване. На основата на обработената информация е направен научен анализ на поставения проблем.

РЕЗУЛТАТИ И АНАЛИЗ

Туризмът се установява като отрасъл в обслужващата сфера [5]. Важно значение за имиджа на хотелиерската фирма и нейното управление имат проблемите по обслужването на туристите [8]. В тази връзка считаме, че в основата на всички усилия е фокусиране на вниманието върху обслужването, което е един от най-важните процеси от

позицията на клиента с цел най-пълно задоволяване на потребителските му изисквания.

В литературата, засягаща обслужването, редица проучвания поставят теоретични рамки и представят различни методологии за оценка на качеството и ефективността на обслужване. Според нас, като сравнително най-подходяща методика за анализ на процеса на обслужване би трябвало да се използва теорията на масовото обслужване, тъй като именно тя изучава организационната страна на обслужването и предоставя възможност за оценка на ефективността от функциониране на обслужващата система и определяне насоките за нейното подобряване. При това под обслужване трябва да се разбира изпълнение на някакъв вид дейност по удовлетворяване на възникнала потребност [1]. В тази връзка следва да отбележим, че ресторантьорското обслужване е процес на реализация и организация на потреблението на ресторантьорския продукт и същевременно се извършва по определена технология, която представлява съвкупност от технологични операции [3].

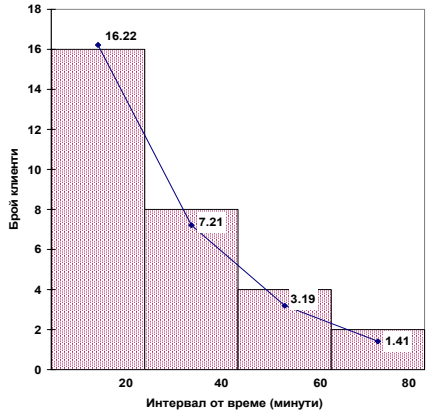
Първата съществена стъпка, с която трябва да започне изследването на процеса на ресторантьорското обслужване е изучаване характера на входящия поток от заявки и неговото количествено описание. В резултат на изследването са получени фактически данни за реда на постъпване на заявките от клиенти за определен период и времето между постъпване на две заявки (вж таблица 1). От тези данни е видно, че заявките на клиентите са регистрирани по реда на тяхното постъпване. Безспорен факт е, че получената информацията е значителна, но тя не може да се използва директно. Освен това, за да се определи функцията на разпределение е необходимо да се построи хистограма на времето на постъпване на заявките в изследваните интервали от време. Поради това е извършена групировка на изходните данни по отношение на реда на нарастване и на тази база е построена хистограмата на времето на постъпване на заявки.

Таблица 1 Разпределение на заявки от клиенти

Заявка №	Час на постъпване на заявката	Време между две заявки	Време между две заявки по реда на нарастване
1	10,45	0 мин.	0 мин.
2	11,04	19 мин.	8 мин.
3	11,27	23 мин.	8 мин.
4	11,37	10 мин.	9 мин.
5	12,01	24 мин.	9 мин.
6	12,46	45 мин.	10 мин.
7	12,59	13 мин.	10 мин.
8	13,08	9 мин.	11 мин.
9	13,28	20 мин.	12 мин.
10	13,56	28 мин.	13 мин.
11	14,56	60 мин.	15 мин.
12	15,14	18 мин.	16 мин.
13	15,34	20 мин.	18 мин.
14	16,08	34 мин.	19 мин.
15	16,57	49 мин.	20 мин.
16	17,58	61 мин.	20 мин.
17	18,13	15 мин.	21 мин.
18	18,23	10 мин.	23 мин.
19	18,31	8 мин.	23 мин.
20	19,00	29 мин.	24 мин.
21	19,11	11 мин.	28 мин.
22	19,20	9 мин.	29 мин.
23	20,02	42 мин.	30 мин.
24	20,18	16 мин.	34 мин.
25	20,38	40 мин.	40 мин.
26	20,50	12 мин.	42 мин.
27	20,58	8 мин.	45 мин.
28	21,19	21 мин.	49 мин.
29	21,42	23 мин.	60 мин.
30	22,12	30 мин.	61 мин.

От фигура 1 е видно, че разпределението на интервалите от време между появата на две съседни заявки е близко до експоненциалното.

Важно е да отбележим, че съществува определена вероятност данните от наблюдението да не се съгласуват с направеното предположение [2]. Това означава, че анализът на потока от заявки задължително трябва да включва проверка на хипотезата за съществуване на експоненциално разпределение. За проверка на хипотезата е използван критерия на Пирсън, приложен по правилото на Романовски, т.е.: $\frac{\left|\chi^2 - s\right|}{\sqrt{2s}} < 3$.



Фигура 1 Хистограма на времето на постъпване на заявки

Налага се да направим следните уточнения:

първо, χ^2 е критерия на Пирсън, който се изчислява по формулата:

$$\chi^2 = \sum \frac{(m_i - m'_i)^2}{m'_i}$$

където: m_i е фактическият брой заявки

m'_i е теоретично установеният брой заявки;

второ, според Атанасов теоретичният брой заявки се установява чрез равенството:

$$m'_i = n\lambda\Delta t\, e^{-\lambda \tilde{t}_i}$$

където: n е общият брой заявки

λ е средният брой заявки постъпили за единица време

Δt е големината на интервалите на групиране;

трето, $s = \mathrm{N} - 2$

където: N е броят на интервалите за групиране.

Полученият резултат за критерия на Пирсън, приложен по правилото на Романовски е 0,6432 и показва, че отклоненията на теоретичното от емпиричното разпределение са несъществени и наблюдавания входящ поток може да се счита за поасонов с параметър $\lambda = 0{,}0406$.

Представлява интерес и времето на обслужване, тъй като то е една от най-важните характеристики на работата на обслужващия персонал от ресторантьорската част на изследвания хотел “ДиМарио”. В случая е важно да отбележим, че механизмът на обслужване се определя преди всичко от продължителността на обслужване. По своята същност продължителността на обслужване е интервалът от време, необходим на една заявка, за да бъдат удоволетворени нейните искания.

В резултат на изследването е определена продължителността на обслужване на всяка заявка по следните операции:

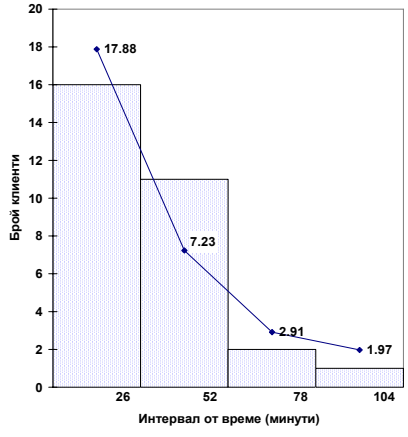
- предоставяне на лист меню;
- приемане на поръчката за изпълнение;
- предаване на поръчката за изпълнение;
- сервиране на напитки;
- сервиране на предястия;
- сервиране на ястия;
- маркиране;
- разплащане.

В обобщен вид данните са представени в таблица 2.

Таблица 2 Време на обслужване на клиентите

Клиент №	Начален час	Краен час	Общо време за обслужване	Време за обслужване (по реда на нарастване)
1	10,45	11,09	24 мин.	24 мин.
2	11,04	11,23	31 мин.	24 мин.
3	11,27	11,53	26 мин.	24 мин.
4	11,37	12,12	35 мин.	24 мин.
5	12,01	12,26	25 мин.	25 мин.
6	12,46	13,10	24 мин.	25 мин.
7	12,59	13,28	29 мин.	25 мин.
8	13,08	13,39	31 мин.	25 мин.
9	13,28	14,20	52 мин.	25 мин.
10	13,56	14,22	26 мин.	26 мин.
11	14,56	15,22	28 мин.	26 мин.
12	15,14	15,44	30 мин.	26 мин.
13	15,34	14,06	32 мин.	26 мин.
14	16,08	16,30	24 мин.	26 мин.
15	16,57	17,26	29 мин.	26 мин.
16	17,58	18,24	26 мин.	26 мин.
17	18,13	18,38	25 мин.	28 мин.
18	18,23	19,15	52 мин.	28 мин.
19	18,31	18,57	26 мин.	29 мин.
20	19,00	19,24	24 мин.	29 мин.
21	19,11	19,43	32 мин.	30 мин.
22	19,20	19,46	26 мин.	30 мин.
23	20,02	20,27	25 мин.	31 мин.
24	20,18	21,36	78 мин.	31 мин.
25	20,38	21,04	26 мин.	32 мин.
26	20,50	21,18	28 мин.	32 мин.
27	20,58	21,23	25 мин.	35 мин.
28	21,19	21,49	30 мин.	52 мин.
29	21,42	22,08	26 мин.	52 мин.
30	22,12	22,37	25 мин.	78 мин.

Посредством хистограма е илюстрирано времето на обслужване на клиентите, установено по емпиричен път и е направено предположение за теоретичното разпределение (вж фигура 2).



Фигура 2 Хистограма на времето на обслужване

Представената хистограма показва, че разпределението на обслужване на заявките от обслужващия персонал в ресторантьорската част на изследвания хотел е близко до показателното. Аналогично както при анализа на входящия поток от заявки използваме критерия на Пирсън, приложен по правилото на Романовски, за да проверим достоверността за близостта на емпиричното до показателното разпределение. Установяваме, че стойността на критерия е 0,462. Следователно времето на обслужване на клиентите е случайна величина, подчинена на показателния закон за разпределение с параметър $\mu = 0{,}0349$.

От проведеното наблюдение е установено, че: клиентите на изследвания ресторант са неограничен брой, обслужвани от четирима сервитьори; всяка заявката незабавно започва да се обслужва при наличие на свободен сервитьор, в противен случай застава на опашката непосредствено след постъпилата порано и още необслужена заявка. Следователно е подходящо да се избере многоканална система за масово обслужване с изчакване.

За анализиране и оценка на ефективността на функциониране на изследвания ресторант се използва съвкупност от показатели, представени в таблица 3

Таблица 3 Показатели на многоканална СМО с чакане

Наименование	**Формула**	**Стойност**
Вероятност в системата да няма заявки	$\mathrm{P}_O = \dfrac{1}{\sum \dfrac{\rho^\kappa}{\kappa!} + \dfrac{\rho^n}{(n-1)!(n-\rho)}}$	0,27
Вероятност всички турагенти да бъдат заети	$\pi = \dfrac{\rho^n}{(n-1)!(n-\rho)} \cdot \mathrm{P}_O$	0,05
Средно време на чакане началото на обслужване от една заявка	$\overline{\mathrm{T}}_{чак.} = \dfrac{\pi}{\mu(n-\rho)}$	0,55
Средни загуби на време от престоя на всички заявки в системата	$\lambda\tau\,\overline{\mathrm{T}}_{чак.} = \dfrac{\pi\rho\tau}{n-\rho}$	0,18
Средна дължина на опашката	$\overline{\kappa}_{оп.} = \dfrac{\rho}{n\left(1-\dfrac{\rho}{n}\right)^2} \cdot \mathrm{P}_n$	0,02
Среден брой заявки в системата	$\overline{\kappa} = \overline{\kappa}_{оп.} + \dfrac{n^2 \mathrm{P}_n}{n-\rho} + \mathrm{P}_O \sum_{\kappa=1}^{n-1} \dfrac{\rho^\kappa}{(\kappa-1)!}$	1,17
Среден брой престояващи турагенти	$\bar{l} = \sum (n-\kappa)\,\mathrm{P}_\kappa$	2,58
Коефициент на престоя на турагентите	$\alpha = \dfrac{\bar{l}}{n}$	0,65

Анализът на резултатите свидетелства за много добра оценка на качеството на обслужващата система поради висока степен на натоварването ѝ, характеризираща се посредством средния брой заети сервитьори. Но въпреки, че средното 27% от цялото работно време обслужващия персонал е свободен в 5% от слу-

чаите клиентите се нареждат на опашка. Прави впечатление, че престоя на клиентите, изчакващи да бъдат обслужени е сравнително голям. От друга страна, средният брой заети с обслужването на заявките е двама, а коефициента на използването им е 0,35. Налага се изводът, че организацията по отношение на обслужването на клиентите в значителна степен е неефективна. Според нас, за усъвършенстване и оптимизирането й е необходимо предприемане на мерки конкретно към съкращаване на времето на изчакване за обслужване на клиентите и по-добро уплътняване на работното време чрез допълнително натоварване на системата.

ИЗВОДИ

От изложеното в разработката е видно, че анализът и оценката на процеса на ресторантьорско обслужване задължително се основава на аналитичния подход.

Ефективността на ресторантьорската дейност надеждно може да се оцени посредством система за масово обслужване с изчакване.

Сегашната организация на обслужване на клиенти от персонала в ресторантьорската част на хотелиерска фирма в значителна степен е неефективно.

Промяна на организацията в посока бързина на обслужване предполага създаване на устойчиво конкурентно предимство.

ЛИТЕРАТУРА

[1] Атанасов, Б., *Количествени методи в управлението на бизнеса*, ИК "ТедИна", В., 1994, стр.237

[2] Дочев, Д., Б. Атанасов, *Изследване на операциите*, Унив.изд. Иконом. унив., В., 1997, стр.227

[3] Костов, Е., *Технология на туристическото обслужване*, Галик, С., 1994, стр.74

[4] Мадгерова, Р., *Предприемачество и малък бизнес в туризма*, ИНТЕЛЕКТ А, С., 2004, стр.55

[5] Нешков, М., *Технология и организация на туристическата дейност*, с/о Jusautor, С., 1995, стр.7

[6] Рибов, М., *Управление на конкурентоспособността в туризма*, изд. "Тракия- М", С., 2002, стр.10

[7] Станкова, М., *Мениджмънт на туристическата агенция*, Унив. изд. "Н. Рилски", Благоевград, 2004, стр.3

[8] Тончев, Цв., В. Тодоров, *Технология на хотелиерското обслужване*, Тилия, С., 2000, стр.36