

**ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «РЕАЛИЗАЦИЯ  
МУЧНЫХ КОНДИТЕРСКИХ ИЗДЕЛИЙ ПО ЗАКАЗАМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»  
В КАФЕ-КОНДИТЕРСКОЙ**

**Е.Г. ДУНЕЦ, В.В. КУЗНЕЦОВА, М.Г. ЖИЛИНА**

*Кубанский государственный технологический университет,  
350072, Российская Федерация, г. Краснодар, ул. Московская 2,  
электронная почта: dunetsL@yandex.ru*

Проведены маркетинговые исследования и анализ полученных результатов по выявлению вкусовых предпочтений жителей города Краснодара в выборе мучных кондитерских изделий, предлагаемых как предприятиями общественного питания, так и пищевой промышленности. Установлено, что благодаря постоянно меняющимся вкусовым пристрастиям потребителей, производителю необходимо постоянно расширять ассортимент продукции и вводить новые дополнительные услуги. Установлено, что для специализированных кафе города Краснодара в настоящее время достаточно актуальной является предоставление услуги «Реализация мучных кондитерских изделий по заказам потребителей». Приведено теоретическое обоснование процесса оказания услуг по заказам потребителя кондитерских изделий в кафе-кондитерской. Разработан проект и описаны особенности оказания данной услуги с приведением модели и структуры процесса. Приведено материально-техническое обеспечение процесса оказания услуги. Разработан план - схема оказания услуги «Реализация мучных кондитерских изделий по заказам потребителей» в помещении приема заказов кафе-кондитерской

**Ключевые слова:** кафе-кондитерская, мучные кондитерские изделия, анализ предпочтений потребителей, технологическая схема и процесс оказания услуг.

В настоящее время кафе-кондитерские являются особенно популярными и востребованными предприятиями общественного питания, что позволяет сделать вывод о перспективе развития подобных заведений. Современные кафе создаются по принципу «все для клиента», что говорит о желании производителя удовлетворять потребности населения как в качественном питании, так и в приятном времяпрепровождении.

В соответствии с ГОСТ Р 50762 кафе-кондитерская – это предприятие питания, специализирующееся в основном на изготовлении и реализации с потреблением на месте широкого ассортимента мучных кондитерских изделий, сладких блюд, горячих и холодных напитков. В этой связи, данные предприятия в обязательном порядке оснащаться собственным кондитерским

Научные труды КубГТУ, № 14, 2016 год

цехом, осуществляющим производство кондитерской продукции, реализуемой как в зале предприятия, так и в розничной торговле.

Мучные кондитерские изделия - кондитерские изделия, вырабатываемые из муки с высоким содержанием сахара, жира и яиц или из муки с частичной заменой сахара, жира и яиц, отличающиеся приятным вкусом и ароматом, красивым внешним видом, высокой пищевой ценностью, а также хорошей усвояемостью. В связи с тем, что спрос на мучные кондитерские изделия у потребителей продолжает оставаться достаточно высоким, организация технологического процесса сервиса по реализации кондитерской продукции, в том числе и по заказам потребителей, в кафе-кондитерской является актуальной и представляет практический интерес.

Кафедрой общественного питания и сервиса Кубанского государственного технологического университета были проведены маркетинговые исследования в отношении вкусовых предпочтений жителей города Краснодара в выборе мучных кондитерских изделий, предлагаемых как предприятиями общественного питания, так и пищевой промышленности.

Среди городского населения проводилось пилотное исследование с использованием анкетирования. Тестовая выборка составила 100 респондентов без гендерного распределения.

Результаты анкетирования показали, что, наиболее популярными у горожан являются печенье и пряники промышленного производства (их покупают около 49% опрошенных). На втором месте находятся торты и пирожные, которые пользуются спросом почти у 32,0 % респондентов, на третьем – вафли, рулеты, кексы, которые покупают 19,0 % участников анкетирования.

По частоте покупки также лидируют печенье и пряники. Около 65,0 % опрошенных покупают их не менее одного раза в неделю. Пирожные приобретаются гораздо реже, а покупка торта совершается к определенному торжеству или празднику, что составляет 24,3% случаев.

Научные труды КубГТУ, № 14, 2016 год

Установлено, что выбор и частота покупки являются результатом стоимости продукции. Так, доступность по цене оказалась важным фактором для 19,8 % покупателей печенья, пряников, вафель, и для 34,4% покупателей тортов и пирожных.

По мнению покупателей наиболее важными факторами при выборе мучных кондитерских изделий являются не только стоимость, но и срок годности и состав продукта. С этим предположением согласились 51,2% и 21,0% респондентов соответственно. При этом, многие из них подчеркивали важность прошлого опыта потребления продукции, совета родных и знакомых, а также органолептических показателей изделий, особенно внешнего вида и запаха.

На марку производителя продукта обращали внимание около 50,3% покупателей тортов и пирожных, а покупатели печенья, пряников, вафель и кексов практически не ориентировались на изготовителя.

Несмотря на изменения, произошедшие за последний год в розничной торговле города Краснодара, жители по-прежнему предпочитают покупать мучные кондитерские изделия в магазинах самообслуживания и магазинах прилавочного типа. Исключение составляют торты и пирожные. Так, более половины покупателей приобретают их в супермаркетах с собственным кондитерским производством («Табрис», «Титан», «Магнит», «Лента» и прочие) или в специализированных предприятиях общественного питания (до 31,0 %) («Любо», «Патрик & Мари», «Синнабон», «Джардино», «Planet Cake» и прочие). При этом, каждый второй покупатель тортов предпочитает бисквитные, что составляет около 50% опрошенных, а каждый пятый – песочные, что составляет около 20% респондентов. Кроме этого, большой популярностью среди населения пользуются творожные (14%), медовые (9,0%), йогуртовые (4,5%) торты и прочие виды.

Анализ результатов исследования рынка мучных кондитерских изделий показал, что они продолжают пользоваться большой популярностью среди населения города Краснодара. При этом, покупатели предпочитают

Научные труды КубГТУ, № 14, 2016 год

приобретать упакованную продукцию по доступной цене, а основными местами покупки мучных кондитерских изделий являются супермаркеты с собственным кондитерским производством и специализированные предприятия общественного питания.

Подводя итоги можно сказать, что благодаря постоянно меняющимся вкусовым пристрастиям потребителей, производителю с целью поддержания объемов производства необходимо постоянно расширять ассортимент продукции и вводить новые дополнительные услуги. В этом отношении специализированные предприятия общественного питания наиболее быстро реагируют на изменение спроса, выпуская новые виды или совершенствуя ассортимент традиционных изделий, особенно тортов и пирожных, а также изыскивают возможности удовлетворения спроса посетителей, предлагая им разные виды дополнительных услуг.

Основной услугой кафе-кондитерской является реализация населению готовых мучных кондитерских изделий, сладких блюд и напитков. При этом максимально удельный вес приходится на реализацию кондитерской продукции собственного производства. В этой связи, в настоящее время для кафе-кондитерских города Краснодара достаточно актуальной является предоставление услуги «Реализация мучных кондитерских изделий по заказам потребителей».

Целью настоящего исследования являлась разработка процесса оказания услуг по заказам потребителей мучных кондитерских изделий в кафе-кондитерской.

Начальным этапом разработки проекта оказания данной услуги являлось составление модели и структуры процесса оказания услуги с описанием каждого этапа. Модель процесса оказания проектируемой услуги составлялась с выделением основного технологического процесса и процесса обслуживания и приведена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Модель процесса оказания услуги

«Реализация мучных кондитерских изделий по заказам потребителей»

На основании принятой модели оказания услуги разработана структура процесса оказания услуги «Реализация мучных кондитерских изделий по заказам потребителей», которая включает в себя последовательность выполняемых действий, их содержание и виды процессов, таблица 1.

Т а б л и ц а 1 – Структура процесса оказания услуг по заказам потребителей кондитерской продукции

Этапы	Содержание работ	Виды процессов
Подготовка к процессу обслуживания посетителей	Подготовка зала к обслуживанию; подготовка посуды, приборов, столового белья; подготовка бланков счетов; выставление готовой продукции в охлаждаемые демонстрационные витрины; контроль запаса буфетной продукции и кондитерских изделий; проведение инструктажа с обслуживающим персоналом; переодевание в форменную одежду	Вспомогательный процесс
Встреча посетителей	Встреча и приветствие гостя; размещение гостя за столами; предложение меню и демонстрация кондитерской продукции	Процесс обслуживания посетителей
Прием заказа	Обсуждение и согласование блюд, напитков и кондитерских изделий	Процесс обслуживания посетителей
Выполнение заказа	Передача заказа на производство; сервировка стола в соответствии с заказом; получение буфетной продукции	Процесс обслуживания посетителей
Подача блюд и напитков	Вынос в зал блюд и напитков. подача буфетной продукции, холодных блюд и закусок, сладких блюд, кондитерских изделий и горячих напитков	Процесс обслуживания посетителей
Расчет с посетителем	Оформление счета и предоставление гостю по его требованию; расчет с гостем	Процесс обслуживания посетителей
Прощание с посетителем	Выражение благодарности гостю и приглашение посетить предприятие вновь	Процесс обслуживания посетителей
Уборка стола	Уборка столовой посуды, приборов, столового белья. Удаление остатков пищи, крошек. Замена скатерть (при необходимости)	Вспомогательный процесс
Прием заказа на изготовление кондитерской продукции	Встреча и приветствие гостя. Обсуждение ассортимента, элементов декора, стоимости продукции, объема и сроков исполнения заказа, вида доставки; учет поступающих заказов; передача заказа в основное производство	Процесс обслуживания посетителей
Изготовление кондитерской продукции	Прием заказа к исполнению, заказ сырья, изготовление кондитерской продукции по заявке потребителя	Основной технологический процесс

Изготовление выпеченных полуфабрикатов	Подготовка сырья к производству, приготовления теста (различных видов), формование полуфабрикатов, выпечка полуфабрикатов	Основной технологический процесс
Изготовление отделочных полуфабрикатов	Приготовление сиропов, кремов, помад, желе, шоколадной глазури и других отделочных полуфабрикатов, необходимых в оформлении мучных кондитерских изделий.	Основной технологический процесс
Подготовка кондитерской продукции к доставке потребителю	Кондитерские изделия укладывают в картонные кондитерские коробки	Основной технологический процесс
Согласование доставки	Необходимо спросить у клиента точный адрес, контактный телефон, желаемую дату, и время доставки.	Процесс обслуживания посетителей
Дополнительные услуги	Оформление кондитерской продукции по заказам потребителя (особая индивидуальная упаковка кондитерского изделия). Доставка заказа потребителю	Вспомогательный процесс
Дополнительные услуги	Предоставление скидки постоянным клиентам (оформление карты). Бесплатная дегустация кондитерских изделий.	Процесс обслуживания посетителей

Далее был проведен анализ материально-технического обеспечения технологического процесса производства и реализации кондитерской продукции. На основании сведений о производственном процессе мучных кондитерских изделий осуществлен оптимальный подбор технологического оборудования и производственного инвентаря для производства кондитерской продукции в кафе-кондитерской.

После технологической и организационной оснастки производственного процесса кондитерской продукции произведено техническое оснащение процесса ее реализации. С этой целью в кафе-кондитерской предложено предусмотреть специальное помещение приема заказов, в которое потребители могут попасть из вестибюльной группы предприятия, минуя торговый зал.

Научные труды КубГТУ, № 14, 2016 год

Данное помещение необходимо оснастить достаточным количеством необходимого технологического и торгового оборудования.

В помещении приема заказов рекомендовано выделить следующие зоны: «контактную зону», зону демонстрации кондитерских изделий, зону хранения готовых кондитерских изделий, зону вывоза готовых кондитерских изделий (экспедицию).

В «контактной зоне» потребитель может ознакомиться с ассортиментом выпускаемых кондитерских изделий и воспользоваться дополнительной услугой: продегустировать понравившиеся ему изделия. Данная зона должна быть оснащена комфортабельной мебелью (диваном и журнальным столиком) для посетителей; стендом с информирующими материалами и фотографиями мучных кондитерских изделий.

Зона демонстрации кондитерских изделий должна быть оснащена стойкой администратора с установленным на ней кассовым аппаратом, на которой осуществляется расчет потребителя и выдача готовых кондитерских изделий; компьютером; охлаждаемой кондитерской витриной, предназначенной для демонстрации кондитерской продукции; столом производственным с установленным на ней кофемашиной.

Зона хранения готовых кондитерских изделий должна быть оснащена холодильниками и стеллажами для готовых кондитерских изделий.

На основании вышеизложенного разработан план - схема оказания услуги «Реализация мучных кондитерских изделий по заказам потребителей» в помещении приема заказов кафе-кондитерской (рисунок 2).



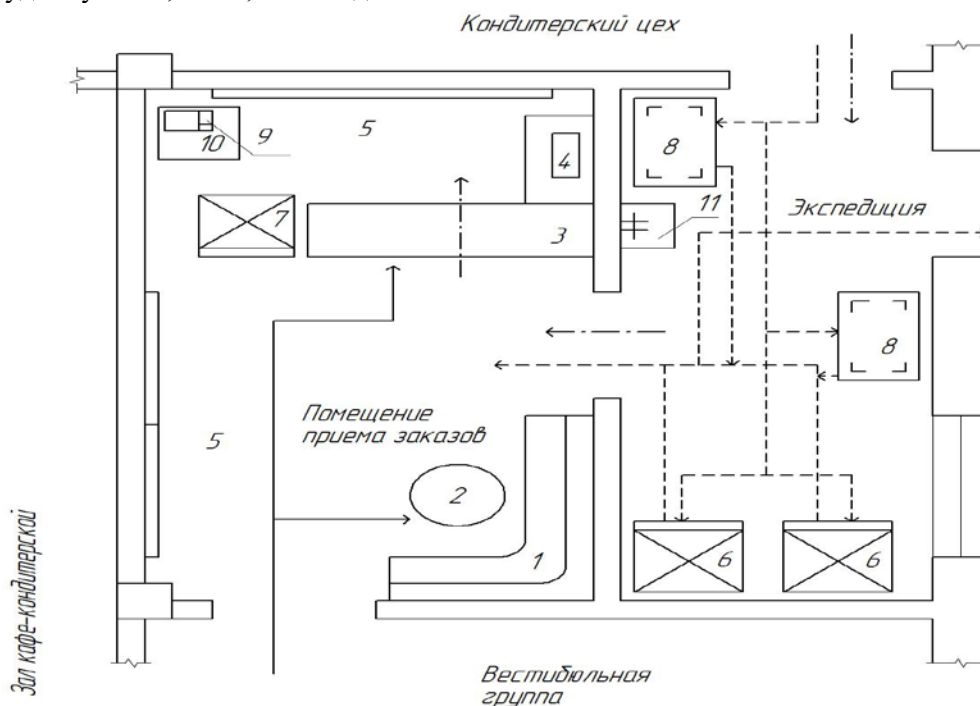


Рисунок 2 - План - схема оказания услуги «Реализация мучных кондитерских изделий по заказам потребителей» в помещении приема заказов кафе-кондитерской

Данная схема отражает техническое оснащение места оказания услуги с обозначением применяемого оборудования и технологических потоков.

Для изучения спроса на продукцию кафе-кондитерской и улучшения качества предоставляемой услуги посетителям будет предлагаться анкета, включающая набор вопросов, направленных на выявление достоинств и недостатков работы предприятия.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Зайко Г. М., Джум Т. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. М.: Издательство Магистр: ИНФРА-М, 2013. 560 с.

2. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2009. 448 с.

#### REFERENCES

1. Zayko G. M., Dzhum T. A. Organizatsiya proizvodstva i obsluzhivaniya na

Научные труды КубГТУ, № 14, 2016 год

predpriyatiyakh obshchestvennogo pitaniya. M.: Izdatelstvo Magistr: INFRA- M, 2013.560 s.

2. Vinogradova M. V., Panina Z. I. Organizatsiya i planirovanie deyatel'nosti predpriyatiy sfery servisa. M.:Izdatelsko-torgovaya korporatsiya «Dashkov i K», 2009. 448 s.

*FEATURES OF PROVIDING SERVICES "THE IMPLEMENTATION  
OF FLOUR CONFECTIONERY PRODUCTS ACCORDING TO CONSUMERS  
'ORDERS" IN THE BAKERY CAFÉ*

**E.G. DUNETS, V.V. KUZNETSOVA, M.G. ZHILINA**

*Kuban State Technological University,  
2, Moskovskaya st., Krasnodar, Russian Federation, 350072;  
e-mail: dunetsL@yandex.ru*

Conducted marketing research and analysis of the obtained results to identify the taste preferences of the residents of the city of Krasnodar in the selection of pastry, offer both catering and food industry. It is established that due to the ever-changing tastes of consumers, producers must constantly expand the range of products and to introduce new additional services. It was found that for specialized cafes of the city of Krasnodar is currently quite topical is the provision of a service "Implementation of pastry by the orders of consumers." The theoretical justification of process of rendering services ordered, the consumer of confectionery in the bakery café. The project developed and describes the features of this service to bringing models and the process structure. Given the logistics of the process of service provision. Designed the layout of the service "Implementation of flour confectionery products according to consumers 'orders" in the premises of the reception of orders the bakery café

**Key words:** cafe-bakery, pastry, analysis of consumer preferences, technological scheme and process services.