

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Управление качеством обслуживания на предприятии индустрии  
туризма (на примере ресторана «Sky Garden», г. Саратов)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студента 4 курса 421 группы

направления 43.03.02 - «Туризм»

Института истории и международных отношений

**Нурьева Мекана**

Научный руководитель:

Доцент, к.с.н.

\_\_\_\_\_

М.С. Отнюкова

Зав. кафедрой

Профессор, д.э.н., профессор

\_\_\_\_\_

Т.В. Черевичко

Саратов 2023

**Введение. Актуальность исследования** услуг питания в индустрии туризма на сегодняшний день обусловлена тем, что на данном этапе развития общества туризм является одним из фундаментальных понятий человеческой цивилизации и представляет собой мощную индустрию, которая развивается параллельно с развитием научно-технического прогресса. В исследуемой отрасли работают миллионы профессионалов, которые создают комфорт на благо населения.

Индустрия туризма включает в себя различные сферы деятельности людей – отдых, развлечения, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, экскурсионную деятельность, организацию выставок и проведение различных научных конференций. С развитием туризма во всем мире за последнее время появилось очень большое число различных предприятий питания и каждое имеет свои требования и правила оказания различных услуг. В данном контексте важно отметить, что сфера питания является одним из важнейших сегментов рынка туристических услуг.

Таким образом, индустрия туризма – это комплексная сфера трудовой деятельности людей, которая занимается созданием благоприятных условий для отдыха туристов. Турист платит деньги за тот комфорт, который ему предоставляют, причем каждое предприятие питания стремится к высшему уровню сервиса и комфорта. В настоящее время, наиболее жизнеспособными предприятиями питания считаются те, которые являются клиентоориентированными и выявляют потребности клиента.

Понимание важности и значимости качественных показателей услуги питания формируют лояльное отношение гостя к предприятию и это дает конкурентное преимущество ресторану, а также способствует формированию постоянной клиентской базы. Иными словами, в условиях современного состояния туристского рынка, жесткой конкуренции и экономического кризиса, важным направлением деятельности предприятий питания является разработка эффективных мероприятий по совершенствованию качества услуг.

**Теоретические основания бакалаврской работы** основаны на работах

таких авторов как Г.А. Бондаренко<sup>1</sup>, А.С. Кусков<sup>2</sup>, Л.А. Радченко<sup>3</sup> и т.д.

**Целью бакалаврской работы** является исследование особенностей качества обслуживания на предприятии индустрии туризма, а также разработка рекомендаций по улучшению качества обслуживания в ресторане «Sky Garden», г. Саратов.

Для достижения поставленной цели были поставлены следующие **задачи**:

1. Изучить систему предприятий общественного питания и их роль в организации туристского обслуживания;
2. Выявить инструменты и методы оценки качества обслуживания на предприятии питания;
3. Дать общую характеристику предприятия;
4. Проанализировать качество обслуживания в ресторане «Sky Garden»;
5. Разработать рекомендации по улучшению качества обслуживания в ресторане «Sky Garden».

**Объект бакалаврской работы** – предприятие общественного питания «Sky Garden».

**Предмет бакалаврской работы** – качество обслуживания в ресторане «Sky Garden».

**Эмпирическая база бакалаврской работы** включает в себя следующие методы:

- опрос потребителей ресторана «Sky Garden» в количестве 50-ти человек с целью оценки системы услуг в ресторане»;
- анализ отзывов о ресторане «Sky Garden» на ресурсе <https://saratov.flamp.ru/>;
- SWOT-анализ ресторана «Sky Garden».

**Практическая значимость исследования** заключается в разработке

---

<sup>1</sup> Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие. – М.: Новое знание, 2008. – 365 с.

<sup>2</sup> Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Основы туризма: учебник. - М.: КНОРУС, 2008. - 400 с.

<sup>3</sup> Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания: учебник. - Ростов н/Д.: Феникс, 2006. - 352 с.

рекомендаций по улучшению качества обслуживания в ресторане «Sky Garden».

**Структура работы.** Бакалаврская работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемых источников и приложения. Структура работы определена задачами исследования.

## Основное содержание бакалаврской работы

Первая глава «Теоретические основания исследования предприятия питания как части индустрии туризма» посвящена теоретическому исследованию предприятий питания как части индустрии туризма; изучены инструменты и методы оценки качества обслуживания на предприятии питания.

Общественное питание является одной из отраслей, которая направлена на удовлетворение потребностей населения. Социальная направленность современной рыночной экономики, ориентация на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и развитие человека, со всей остротой выдвигают необходимость качественных изменений этой сферы услуг. Результаты деятельности этой сферы носят многофункциональный, комплексный характер, увеличивают свободное время населения, освобождают его от трудоемких работ по ведению домашнего хозяйства, способствуют рациональному использованию денежных доходов<sup>4</sup>.

Таким образом, присутствие предприятия питания в организации туристского обслуживания и наличие данной услуги в составе услуги проживания, значительно влияют на выбор туристов при выборе средства размещения, поскольку данная услуга помогает создать их максимально комфортное пребывание, а средству размещения, в свою очередь, принести дополнительную прибыль.

Анализ постепенного развития индустрии питания показывает, что правильное вложение капитала в предприятия различного рода делает их доступными для разных слоев населения, а правильное приготовление пищи является одним из самых важных показателей любого заведения.

Важно отметить, что в индустрии туризма большую роль играет предоставление услуг питания в организации туристского обслуживания для повышения уровня качества этого обслуживания. Параллельно с этим можно

---

<sup>4</sup> Русакова О.В. Функции и особенности системы общественного питания. // Молодой ученый. — 2012. — № 7 (42). — С. 121-123. - [Электронный ресурс]: [сайт]. - URL: <https://moluch.ru/archive/42/5116/> (дата обращения: 30.01.2023). - Загл. с экрана. – Яз. рус.

утверждать, что определение основных понятий сферы услуг питания имеет законодательную основу и, поэтому, важное значение придается таким деталям как тип гостиничного предприятия и т.д. Собственно, рассматривая основные понятия индустрии туризм, можно более детально классифицировать услуги, которые предоставляют предприятия питания в индустрии гостеприимства.

В ходе проверок также может оцениваться знание продукта и навыки продаж. Тем не менее, необходимо понимать, что данный метод не заменяет, а является дополнительным к другим процедурам оценки деятельности персонала, таким, как аттестации, экспертные оценки, тестирование, наблюдение и т.п.

Таким образом, ресторан – это предприятие питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, вино-водочные, табачные и кондитерские изделия, с повышенным уровнем обслуживания в сочетании с со стильным и оригинальным дизайном и интерьером помещения, а также организацией культурного отдыха и развлечения посетителей ресторана.

К основным стандартам качества обслуживания на предприятиях ресторанного типа относятся: стандарты чистоты (чистота зала, рабочих зон персонала, входной группы и т.д.), стандарты внешнего вида (форма персонала, обувь, прически, украшения, маникюр, макияж и т.п.), стандарты обслуживания гостей (сценарий обслуживание, конфликтные ситуации, комплименты и лояльность, встреча гостей с детьми, продажи, работа с возражениями, обратная связь с гостем и т.д.), стандарты подачи блюд и напитков (правила выноса блюд и напитков, комплиментов и угощений, время подачи), стандарты сервировки (до прихода гостя, во время его пребывания, после прощания с гостям, в перерывах между подачей блюд и т.д.

Во второй главе «Исследование основных составляющих качественного обслуживания в ресторане «Sky Garden» дается характеристика предприятия общественного питания, представлены рекомендации по улучшению качества обслуживания в ресторане.

Целью деятельности ООО «Restobar Sky Garden» является качественное и

полное удовлетворение потребностей организаций и частных лиц в услугах, а также получение прибыли.

Таким образом, с учетом того факта, что в настоящее время именно качество рассматривается как фактор, являющийся самой важной силой, ведущей к организационному успеху и росту компании, предложенные мероприятия будут способствовать достижению дальнейших положительных результатов в деятельности предприятия.

**Первый этап** заключается в определении потребностей в обучении. В настоящее время типичными являются ситуации, в которых руководители ресторана не уделяют достаточно внимания выявлению потребностей обучения разных категорий сотрудников. Эти ситуации происходят не потому, что это считают ненужным, а просто потому что в ресторане отсутствует ряд документов и положений, регламентирующих порядок или технологии выявления этих потребностей. Многими организациями не увязываются повышение в должностях с необходимостью прохождения сотрудниками обучений, призванных подготавливать их к работам в новых должностях, к решениям новых задач. Потребности обучения разных категорий сотрудников ресторана определяются в качестве требований работы или интересов организаций, так и по индивидуальным характеристикам персонала. На потребности обучения, приобретения нового объема знаний и развития того или иного профессионального навыка оказывают влияния ряд факторов, таких как достижение определенного возраста, наличие рабочего опыта, уровни способности, особенности трудовых мотиваций и ряд других факторов.

**Вторым этапом** является определение методов обучения. Методами обучения в ресторане ООО «Sky Garden» могут являться следующие:

– при помощи оценок данных о персонале, имеющих в службе управления персоналом (стаже работы, рабочем опыте, базовом образовании, принимали ли работники ранее участия в программе обучения или повышении квалификаций и т.д.);

– при проведении регулярных аттестаций. При проведении регулярных

аттестаций можно обнаружить не только сильную, но и слабую сторону в деятельности конкретных сотрудников. Например, низкая оценка у сотрудников определенных профессиональных групп в графе «профессиональных знаний» показывает, что для данных категорий сотрудников выявлены потребности обучения. После этого принимают решения о необходимости обучений и определения конкретных форм и содержаний обучения.

– проведение анализа долгосрочного и краткосрочного плана ресторана и плана отдельного подразделения и определения того, какие уровни квалификаций и профессиональных подготовок сотрудников необходимы с целью их успешных принципов реализации.

– наблюдения за деятельностью сотрудников. Выявленные по результату наблюдений несоответствия в работе сотрудников установленному стандарту и требованию должностной инструкции могут выступать индикаторами потребностей проведения соответствующих технологий обучения.

– проведение анализа проблем, которые мешают эффективным работам. Если в организациях есть ряд проблем, связанных с плохими работами, с браками, с нарушением техники безопасности, с неоправданно большой потерей времени, то эти данные также могут быть использованы при подготовках программы обучения, так и при обосновании заявок на обучения той или иной категории сотрудников. Этот ряд проблем может отражать не только существующие потребности в обучении, но и то, каким образом результат от обучения может быть использован в повседневных практиках работы ресторана.

– сборы и проведения анализа заявок на обучения сотрудников от руководителей каждого подразделения.

– рассмотрение предложений сотрудников. Такие предложения собирают с помощью опроса или анкетирования сотрудников.

– организации работ с кадровыми резервами и работ, направленных на планирования карьер. В процессах работ с кадровыми резервами и при планировании карьер персонала ресторана специалистами кадровых служб получают дополнительные данные о потребностях различных категорий

сотрудников в обучении.

– выявления факторов, которые оказывают влияния на работы сотрудников. К примеру, изменения стандарта или внедрения новой процедуры и новых типов оборудования часто требуют дополнительных техник обучения. Техники обучения, которые увязаны с профессиональной потребностью работников и целью организации, должны быть ориентированы на перспективы, то есть способствовать тому, чтобы персонал был хорошо подготовлен с целью выполнения не только сегодняшних работ, но и на решение задачи, которая может вставать перед ним завтра. Это может быть ряд следующих ситуаций: когда сотрудник новичок в данном виде деятельности; когда изменяется требование к работам (смены стратегий организаций, новые ситуации на рынках и др.); когда навык утрачен; когда навык еще не приобретен; когда внедряют новые оборудования и ряд новых методов работы.

В ресторане ООО «Sky Garden» предлагается использовать ряд различных методов обучения: на рабочих местах и вне рабочих мест:

*1. На рабочих местах предлагаем использовать:*

- инструктажи (первичные и вторичные);
- техники наставничества (для молодого сотрудника, не знающего специфику работы);
- ротации, для сотрудника, имеющего достаточные уровни квалификаций для освоения смежной профессии;
- самостоятельные практики обучения с помощью знакомства со специальным изданием по профилям деятельности, выписанным в ресторан (газета, журнал, специальные источники литературы).

*2. Вне рабочих мест:*

- техники обучения по очно-заочным системам обучения в профессиональном учебном заведении – высшем и среднем;
- технологии обучения при помощи посещения тренинга и обучающего семинара.

**Третий этап** заключается в определении срока обучения. Срок обучения

устанавливают индивидуально, согласно графику работ, замещений в связи с отпусками сотрудников и графиков обучения специализированной организации, услугой которой будут пользоваться сотрудники ресторана ООО «Sky Garden».

**Заключение.** Итак, изучив управление качеством обслуживания на предприятии индустрии туризма (на примере ресторана «Sky Garden»), можно сделать ряд выводов как теоретического, так и практического характера.

В данной бакалаврской работе раскрыты теоретические аспекты качества обслуживания на предприятиях ресторанного типа в процессе, а также определены основные аспекты качества обслуживания на предприятиях ресторанного типа.

В ходе проведенного исследования было установлено то, что ресторан – это предприятие питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, вино-водочные, табачные и кондитерские изделия, с повышенным уровнем обслуживания в сочетании с со стильным и оригинальным дизайном и интерьером помещения, а также организацией культурного отдыха и развлечения посетителей ресторана.

К основным стандартам качества обслуживания на предприятиях ресторанного типа относятся:

- стандарты чистоты (чистота зала, рабочих зон персонала, входной группы и т.д.);
- стандарты внешнего вида (форма персонала, обувь, прически, украшения, маникюр, макияж и т.п.);
- стандарты обслуживания гостей (сценарий обслуживания, конфликтные ситуации, комплименты и лояльность, встреча гостей с детьми, продажи, работа с возражениями, обратная связь с гостем и т.д.);
- стандарты подачи блюд и напитков (правила выноса блюд и напитков, комплиментов и угощений, время подачи);
- стандарты сервировки (до прихода гостя, во время его пребывания, после прощания с гостями, в перерывах между подачей блюд и т.д.

На основании проведенного анализа качества обслуживания гостей в ресторане «Sky Garden» можно сделать вывод о том, что в целом гости высоко оценивают процесс обслуживания в ресторане, однако есть некоторые недочеты на основании, которых далее будут предложены рекомендации по повышению

качества обслуживания.

С учетом того факта, что в настоящее время именно качество рассматривается как фактор, являющийся самой важной силой, ведущей к организационному успеху и росту компании, предложенные мероприятия будут способствовать достижению дальнейших положительных результатов в деятельности предприятия.

В ресторане ООО «Sky Garden» организацию банкетов нельзя назвать качественной. В связи с этим предлагается введение в штат должности менеджера по банкетному обслуживанию, в обязанности которого входят функции, касающиеся взаимодействия с клиентами в части организации банкетов. Это также позволит разгрузить управляющего. Считается целесообразным ввести такую должность, т. к. в настоящее время достаточно много компаний и частных лиц, желающих провести мероприятие в ресторане, поэтому к задачам менеджера по банкетному обслуживанию относится не только взаимодействие с потенциальным клиентом, но и привлечение их с помощью технологий личных продаж.

Также необходимо разработать рекомендации для организации процедур общения менеджера по банкетному обслуживанию с клиентами. При этом нужно учитывать, что данные функции будут переданы ему управляющим, которым в настоящее время ведутся все процессы общения с клиентами.

Рекомендовано собрать коллекции эффектных фотографий в аккуратном, профессионального вида портфолио для подтверждения того, какие мероприятия проводят в ресторане. Стоимость изготовления портфолио с помощью услуг профессионального фотографа – 12 тыс. руб.

Данные рекомендации позволят еще на этапе предварительных переговоров настраивать клиента в пользу проведения банкетного обслуживания в ресторане ООО «Sky Garden».