

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

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

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование качества обслуживания гостей в сфере общественного
питания (на примере отеля-ресторана «Онегин», г. Саратов)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 431 группы
направления 43.03.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

Новаковой Анастасии Валерьевны

Научный руководитель
Доцент, к.э.н., доцент

Т.В. Темякова

Зав. кафедрой
Профессор, д.э.н., профессор

Т.В. Черевичко

Саратов 2024

Введение. В современном мире сфера общественного питания играет значительную роль в жизни общества. Рестораны, кафе и бары предоставляют услуги питания и развлечения посетителям, стремясь удовлетворить их потребности и создать комфортные условия для отдыха и общения. Однако для успешного функционирования и развития предприятий общественного питания необходимо уделять особое внимание качеству обслуживания гостей.

Сегодня конкуренция в сфере общественного питания очень высока, и необходимо постоянно совершенствовать качество сервиса, чтобы не только привлекать новых гостей, но и удерживать старых. Для этого важно уделять внимание различным аспектам обслуживания: от качества блюд и напитков до вежливости персонала, атмосферы внутри заведения и скорости обслуживания.

Сервисные инновации, такие как внедрение цифровых технологий для улучшения заказов и обслуживания, разработка программ лояльности для постоянных посетителей, обучение персонала и создание уникальных концепций обслуживания, могут значительно повысить уровень качества обслуживания гостей. Комплексный подход к улучшению сервиса и постоянное реагирование на потребности и желания потребителей помогут заведению не только выделиться среди конкурентов, но и завоевать лояльность своей аудитории.

Актуальность бакалаврской работы заключается в том, что сфера общественного питания быстро развивается, и вместе с тем растет число заведений, с которыми необходимо конкурировать. В таких условиях качество обслуживания становится одним из ключевых факторов, определяющих успех и выживаемость предприятия. Также современные потребители становятся более требовательны к сервису и качеству обслуживания. Они ожидают быстрого, вежливого и профессионального обслуживания, а от их отзывов зависит репутация заведения.

Цель работы – на основе изучения теоретических аспектов исследования качества обслуживания на предприятии общественного питания проанализировать качество обслуживания в отеле-ресторане «Онегин», г.

Саратов, и предложить пути совершенствования в нем банкетного обслуживания.

Основными задачами выпускной квалификационной работы являются:

- 1) изучить понятие качества обслуживания в ресторанном бизнесе;
- 2) исследовать стандартизацию качества обслуживания на предприятии общественного питания;
- 3) проанализировать методы контроля качества обслуживания на предприятии общественного питания;
- 4) дать характеристику финансово-хозяйственной деятельности отеля-ресторана «Онегин»;
- 5) оценить качество обслуживания в отеле-ресторане «Онегин» на основании стандартов;
- 6) разработать предложения по совершенствованию банкетного обслуживания в отеле-ресторане «Онегин».

В ходе исследования были использованы следующие методы:

- анализ теоретической базы, связанной с темой выпускной квалификационной работы;
- наблюдения за работой выбранного объекта исследования;
- обобщения тематического материала;
- исследования отзывов и документов предприятия.

Теоретической основой бакалаврской работы послужили исследования отечественных авторов. Арбузова Н.Ю. в своем учебном пособии раскрыла технологии и организацию ресторанных услуг, разнообразие видов и процесс их применения¹. В работе Алиева И.М. были изучены требования к заведениям с высоким уровнем сервиса, а также последовательность действий во время обслуживания гостей в ресторане². Разные интерпретации определения

¹ Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учебное пособие для студентов вузов. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 224 с.

² Алиев, И. М. Экономика труда : учебное пособие. – М. : Издательство «Юрайт», 2014. – 670 с.

«качество обслуживания» были рассмотрены в работе Жилиной Е.В.¹. В труде Змиевской А.С. и Зеленовой Г.В. были проанализированы внутренние стандарты обслуживания на предприятиях питания². В работе Денисович Ю.Ю. была приведена норма официантов на определенное количество гостей во время банкетного обслуживания³, а в трудах Амировой М. было сделано сравнение этой нормы с другими⁴. Помимо трудов отдельных авторов, в качестве теоретической основы были рассмотрены ГОСТы. В ГОСТе Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» раскрываются понятия, в том числе связанные с качеством обслуживания⁵. ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» содержит перечень требований к сотрудникам, обслуживающим гостей, правила поведения на рабочем месте⁶. В ГОСТе 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» приведены условия, которые должны соблюдаться в процессе оказания услуг, а также требования к обслуживанию гостей в сфере общественного питания⁷. ГОСТ Р 30390-2013 «Услуги общественного питания. Продукция

¹ Жилина, Е. В., Корытова, В. Е., Рожкова, А. А., Скуря, Н. Г. Качество и культура обслуживания – современные подходы к определению научных понятий [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/kachestvo-i-kultura-obslyuzhivaniya-sovremennye-podhody-k-opredeleniyu-nauchnyh-ponyatiy> (дата обращения: 17.09.2023). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

² Змиевская, А. С., Зеленова, Г. В. Внутренние стандарты обслуживания на предприятиях питания [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://scienceforum.ru/2016/article/2016026906> (дата обращения: 17.09.2023). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

³ Денисович, Ю. Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие. – Благовещенск : ДальГАУ, 2015. – Ч. 1. – 175 с.

⁴ Амирова, М. Организация и маркетинг ресторанного бизнеса [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://clck.ru/3AZwup> (дата обращения: 15.03.2024). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

⁵ ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://tiflocentre.ru/documents/gost-r-50646-2012.php> (дата обращения: 03.05.2024). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

⁶ ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://internet-law.ru/gosts/gost/56009/> (дата обращения: 15.12.2023). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

⁷ ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] – Режим

общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия» содержит технические требования к продукции общественного питания¹, а ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» определяет перечень услуг общественного питания, требования к этим услугам, методы оценки и контроля и требования безопасности для потребителей².

Работа состоит из введения, первой главы, посвященной теоретическим аспектам исследования качества обслуживания на предприятии питания, второй главы, в которой проводится анализ качества обслуживания в отеле-ресторане «Онегин», г. Саратов, заключения, списка литературы и приложений.

Структура работы. Бакалаврская работа выполнена на 72 листах печатного текста, состоит из введения, двух глав, заключения, списка источников и приложений. Во введении обозначена актуальность темы, цель, задачи и методы исследования, а также практическая значимость и структура выпускной квалификационной работы.

Во введении обосновывается актуальность темы выпускной квалификационной работы, определены цель, задачи и методы исследования, а также основные источники получения информации.

В первой главе рассмотрены разные подходы к изучению качества обслуживания на предприятии общественного питания, приведена таблица с определениями понятия обслуживания из разных источников, изучен процесс стандартизации качества обслуживания на предприятиях общественного питания, а также методы контроля качества, включая метод тайного гостя, который использовался в практической части.

доступа: <https://files.stroyinf.ru/Data/575/57537.pdf> (дата обращения: 15.12.2023). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

¹ ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://internet-law.ru/gosts/gost/56023/> (дата обращения: 15.12.2023). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

² ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://internet-law.ru/gosts/gost/54759/> (дата обращения: 15.12.2023). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

Во второй главе был проведен анализ качества обслуживания в отеле-ресторане «Онегин» по нескольким критериям оценивания деятельности организации. Была исследована организационная структура предприятия, состав имущества, составлен SWOT-анализ. Также была проведена оценка соответствия требований в ресторане ГОСТам, составлена анкета тайного гостя, на основании которой был проведен анализ процесса обслуживания гостей во время банкета. В заключение исследования были предложены мероприятия по совершенствованию банкетного обслуживания в отеле-ресторане «Онегин». В бакалаврской работе используется 22 таблицы, 3 рисунка. Список литературы составляет 40 источников.

Основное содержание работы. В настоящее время, чтобы добиться успеха, современным предприятиям общественного питания необходимо выделяться своими особенностями. Отличное качество обслуживания, уникальная атмосфера, интерьер, развлекательные программы и обширное меню – все это факторы, которые помогут завоевать лояльность гостей и достичь успеха. Однако с каждым днем становится все труднее привлечь и удержать посетителей, поскольку они все чаще следят за всеми аспектами ресторанного предложения. Так, доступные акции и скидки только частично способствуют завоеванию лояльности посетителей, а их интерес привлекают в первую очередь вкусные блюда, красивый интерьер, удобная мебель и приветливый персонал.

Также стоит отметить, что обслуживание в ресторане включает в себя целую последовательность действий: от встречи гостя до его ухода. Оно охватывает модели поведения и ориентиры общения, а также мимику и жесты. Заведениям с высоким уровнем требований к качеству обслуживания необходимо быть оперативными в реагировании на пожелания и просьбы гостей, а также поддерживать общий дружелюбный настрой¹.

Для поддержания качества обслуживания на высшем уровне необходимо следовать стандартам. В ресторанах существует набор основных стандартов

¹ Алиев И.М. Экономика труда: учебное пособие. – М.: Юрайт, 2014. – С. 131.

обслуживания, которые необходимы для бесперебойной работы заведения. Некоторые рестораны придерживаются полного списка стандартов, дополняя их по мере необходимости, в то время как другие ограничиваются лишь несколькими традиционными. Тем не менее каждый ресторан должен адаптировать стандарты под себя, учитывая концепцию, тип заведения, тип клиентов и сотрудников.

Разработка внутренних стандартов обслуживания является важной составляющей в функционировании современных сервисных предприятий. Она позволяет организовать работу сотрудников, сократить время на обучение новичков и повысить качество обслуживания, а также она способствует привлечению и удержанию гостей благодаря повышению качества обслуживания. Научные материалы подтверждают, что стремление к повышению качества обслуживания через внедрение новых внутренних стандартов является распространенной практикой в ресторанных сетях, которые успешно конкурируют на рынке общественного питания.

Чтобы проверить, качественно ли на предприятии общественного питания оказывают услуги, необходимо контролировать этот процесс.

Оценка качества услуг включает несколько операций, направленных на определение соответствия конкретной услуги установленным требованиям. Эти требования устанавливаются в технических регламентах, стандартах, технических условиях и договорах.

В основном процессе оценки качества используется контроль, который состоит из двух элементов: получение информации о фактическом состоянии объекта и сопоставление этой информации с установленными требованиями для определения соответствия.

Можно применить «метод тайного гостя», при котором тайный гость проверяет заведение на соответствие стандартам обслуживания. Он обращает внимание на все аспекты работы и после визита составляет отчет. Этот метод

часто используется в компаниях сетевого формата и помогает собрать детальные данные для анализа и улучшения качества предоставляемых услуг.

На примере ресторана бутик-отеля «Онегин» (ООО «Респект»), который является его подразделением, исследуем качество обслуживания во время проведения банкетов, на которые направлена деятельность ресторана.

Один из основных показателей финансовой устойчивости «Онегина» – наличие у него достаточного финансового ресурса для ведения деятельности. Это дает организации возможность покрывать текущие расходы, оплачивать поставщиков, выплачивать заработную плату сотрудникам и воздействовать на рыночные факторы. Проведение анализа его деятельности позволит выявить и устранить недочеты, что отразится на его финансовом состоянии и будет способствовать устойчивому и перспективному развитию организации.

Для оценки качества обслуживания в ресторане «Онегин» используются различные инструменты, такие как отзывы, опросы и личные беседы с посетителями. Полученная информация помогает выявить слабые места в обслуживании, а также определить аспекты, требующие улучшения. Это позволяет ресторану «Онегин» повысить уровень обслуживания и удовлетворенность гостей.

Для анализа был использован «метод тайного гостя», а также было проведено интервью с сотрудником ресторана «Онегин».

Можно сказать, что ресторан «Онегин» успешно справляется с проведением банкетов, соблюдает требования, учитывает пожелания гостей, что свидетельствует об ответственном подходе к организации мероприятий. Однако есть некоторые недостатки, связанные с залом для проведения банкетов. Эти недочеты могут негативно сказываться на скорости обслуживания официантами и первом впечатлении гостей от дизайна мебели.

Для решения проблемы со скоростью обслуживания гостей следует обратить внимание на дополнительные аспекты, которые могут вносить значительное влияние на этот процесс.

В бакалаврской работе представлено несколько предложений. Первое – закупка новой мебели и более удобная расстановка. Замена мебели позволит как гостям, так и персоналу ощутить больший комфорт, а также повысить эффективность обслуживания. Основопологающим шагом в создании дизайн-проекта является понимание, какая расстановка будет наиболее удобной для гостей и персонала. Необходимо определить, какие модели мебели подошли бы для данного интерьера, при этом придерживаясь установленного бюджета.

По данным ФНС от 27.12.2023 в сведениях о доходах и расходах указано, что выручка за отчетный год составляет 15 676 000 рублей¹. Указанные затраты составляют 3,03% от величины дохода организации от продаж, однако чистой прибыли по итогам 2023 г. недостаточно для покрытия расходов на приобретение мебели. Вместе с тем, целесообразно рассчитать дополнительное число проведенных банкетов с целью покрытия затрат на предложенные мероприятия. Итак, средний чек на одного посетителя во время банкета составляет 2000 рублей. Число посадочных мест, предложенных в Приложении Г, равно 32. Следовательно, для покрытия расходов на новую меблировку необходимо провести дополнительно 8 банкетов. Однако существует риск, что новая мебель не станет тем решающим фактором, который повлечет за собой рост числа гостей банкетного зала, поэтому в целях минимизации рисков предлагаем поэтапно внедрять изменения, и начать можно с рабочей инструкции, которая не требует денежных затрат, поскольку может быть предоставлена автором бакалаврской работы на безвозмездной основе, и является еще одним решением проблемы. В ресторане «Онегин» нет четкого плана, от чего потенциал персонала может быть использован не полностью.

Правильное внедрение инструкций и систематический мониторинг позволят обеспечить качественное выполнение банкетного обслуживания, повысить уровень сервиса и удовлетворенность гостей.

¹ Бухгалтерский баланс ООО «Респект» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://clck.ru/3AjY6a> (дата обращения: 25.04.2024). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

Повышение качества сервиса во время банкетного обслуживания – достаточно кропотливый процесс, требующий внимания к деталям. От того, как будет проведен банкет, зависит настроение гостей, их впечатления и воспоминания, которые останутся с ними навсегда. Многие отмечают в формате банкета День рождения, свадьбу или другие важные дни своей жизни, поэтому следует очень внимательно относиться к отзывам гостей, к их пожеланиям и своевременно устранять недостатки. Для того чтобы улучшить качество обслуживания в «Онегине», следует внедрить рабочую инструкцию для упрощения работы персонала, потому что четкий план действий каждого сотрудника способствует отлаженному механизму всей организации.

Заключение. Качество обслуживания в ресторанном бизнесе является одним из ключевых факторов. Он определяет уровень взаимодействия с посетителями и их потребности. Предприятиям общественного питания необходимо совершенствовать уровень сервиса, чтобы оставаться успешными и конкурентоспособными. Качественное обслуживание, разработанное и реализованное правильно, поможет завоевать лояльность посетителей и создать надежную репутацию заведения. Для того чтобы достичь конкурентное преимущество и обеспечить высокое качество оказываемых услуг, нужно соблюдать все правила и нормы, указанные в инструкциях и стандартах, тем самым обеспечив единый рабочий механизм. Но при этом важно отслеживать, как именно следуют данным правилам в организации, а для этого используют разные методы контроля.

Анализируя деятельность организации «Онегин», можно делать вывод о ее финансовой устойчивости и перспективности. Один из основных показателей такой устойчивости «Онегина» – наличие у него достаточного финансового ресурса для ведения деятельности. Ресторан «Онегин» успешно справляется с проведением банкетов, соблюдает все необходимые требования, учитывает пожелания гостей, что свидетельствует об ответственном подходе к организации мероприятий.

В выпускной квалификационной работе были рассмотрены подходы к изучению качества обслуживания на предприятии общественного питания, составлена таблица с определениями понятия качества обслуживания из разных источников. На основе различных ГОСТов, работ по организации качественного обслуживания был исследован процесс стандартизации качества обслуживания на предприятиях общественного питания, а также методы контроля качества, которые необходимы для корректировки выбранного курса развития. Также был проведен анализ качества обслуживания в отеле-ресторане «Онегин», составлена организационная структура предприятия. Исследовано положение организации в конкурентной среде с помощью SWOT-анализа, оценено соответствие требований в ресторане ГОСТам, составлена анкета тайного гостя, на основании которой был проведен анализ процесса обслуживания гостей во время банкета. В заключение исследования были предложены мероприятия по совершенствованию банкетного обслуживания в отеле-ресторане «Онегин». Первым решением является дизайн-проект, который включает в себя закупку новой мебели и более удобную расстановку в зале. Это поможет официантам быстрее подавать блюда гостям, так как им не будет мешаться мебель в проходе, а также создаст уютную атмосферу. Однако для минимизации рисков, связанных с большими тратами, была разработана рабочая инструкция для персонала, которая является вторым решением проблемы на случай постепенного ввода мероприятий в целях повышения качества. Правильный подход к гостям со стороны сотрудников организации оставит положительное впечатление о проведенном мероприятии, которое захочется повторить снова в ресторане «Онегин».

Таким образом, предложенные рекомендации по совершенствованию качества обслуживания гостей могут быть реализованы в ресторане «Онегин». Соблюдение инструкции и желание сделать рабочий процесс более четким и спланированным позволит повысить качество услуг, привлечь новых гостей и приятно удивить тех, кто уже останавливался в своем выборе на «Онегине».

Совершенствование качества обслуживания в сфере общественного питания является важным и необходимым процессом для привлечения и удержания гостей. Постоянное обучение персонала, контроль качества блюд и напитков, а также внимание к деталям в обслуживании – всё это способы улучшить отношение гостей к заведению и оставить у них желание вернуться еще раз. Только внимательное отношение к каждому гостю позволит преуспеть и заработать репутацию успешного и популярного заведения.