

## «АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ТЕОРИИ И ПРАКТИКИ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Материалы XII Всероссийской научно-практической  
конференции молодых ученых, аспирантов,  
магистрантов и студентов высших и средних учебных  
заведений с международным участием

*Казань, 5 апреля 2024 года*

Том 3. Секции 14-22

1/665

УДК 796/799  
ББК 75.14  
А 38

А 38 **Актуальные проблемы теории и практики физической культуры, спорта и туризма.** Материалы XII Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых, аспирантов, магистрантов и студентов высших и средних учебных заведений с международным участием. Казань, 5 апреля 2024 года.

В 3 т. – Казань : ФГБОУ ВО «Поволжский ГУФКСиГ», 2024. – Том 3. – Секции 14-22. – 665 с.

В сборнике представлены материалы XII Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых, аспирантов, магистрантов и студентов средних и



«АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ТЕОРИИ И ПРАКТИКИ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»  
 XI Всероссийская научно-практическая конференция молодых ученых, аспирантов, магистрантов и студентов высших и средних  
 учебных заведений с международным участием. Том 3. Секция 16. Сервис как фактор развития внутреннего  
 и выездного туризма

## К ВОПРОСУ О КАЧЕСТВЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ И СЛОЖНОСТЯХ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ПИТАНИЯ

**Фалелюхина А.О.**

студент гр. 23342

**Половникова А.В.**

старший преподаватель

Научный руководитель – к.э.н., доцент Петрик Л.С.

Поволжский государственный университет

физической культуры, спорта и туризма

Казань, Россия

**Актуальность.** В настоящее время все больше внимания предприятия питания уделяют качеству обслуживания клиентов, поскольку посетители стали обращать внимание не только на скорость обслуживания и цену, но и на качество оказываемой услуги. Сегодня важно не просто обслужить клиента, но и окружить его уютной обстановкой, комфортом и высоким уровнем сервиса. В условиях рыночной конкуренции, когда предприятий общественного питания становится все больше, ключевыми факторами являются качество обслуживания и удовлетворенность клиента, поскольку от успешности на рынке зависит количество прибыли, что и является основной целью любого предприятия питания. Эти факторы взаимосвязаны, поскольку успех предприятия напрямую зависит от уровня удовлетворенности оказываемыми услугами, а на этот фактор влияет именно качество обслуживания [3]. Следовательно, тема повышения качества обслуживания на предприятиях питания является актуальной на сегодняшний день.

**Целью исследования** является изучение наиболее эффективных методов повышения качества обслуживания на предприятиях общественного питания.

**Результаты исследования и их обсуждение.** Предприятия питания на российском рынке имеют большую роль и постоянно развиваются. Убедиться в этом помогают данные анализа рынка общественного питания (см. рисунок).

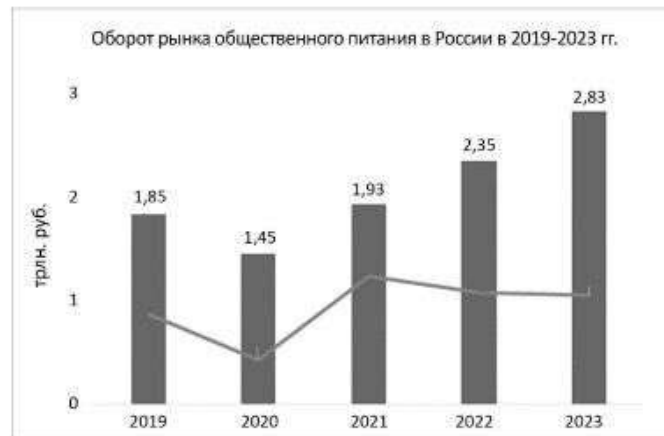


Рисунок – Оборот рынка общественного питания в России в 2019-2023 гг. [1]

Исходя из данных рисунка, можно заметить, что оборот стремительно растет (с 2020 года по 2023 год оборот рынка общественного питания в России увеличился на 1,38 трлн.



«АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ТЕОРИИ И ПРАКТИКИ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»  
 XI Всероссийская научно-практическая конференция молодых ученых, аспирантов, магистрантов и студентов высших и средних  
 учебных заведений с международным участием. Том 3. Секция 16. Сервис как фактор развития внутреннего  
 и выездного туризма

рублей), что дает возможность сделать вывод о популярности среди российского населения предприятий общественного питания.

Поскольку люди заинтересованы в посещении предприятий питания, то качество обслуживания должно соответствовать этой заинтересованности. Как уже было сказано ранее, предприятия общественного питания сталкиваются с целым рядом проблем на современном рынке, начиная от высокой конкуренции, заканчивая проблемой соответствия ожиданий обслуживания гостей и реальной и реальности.

С какими же проблемами чаще всего сталкиваются заведения общественного питания? В первую очередь, это несоответствие работы предприятий современным тенденциям. Наиболее яркий пример – доставка из ресторанов. Согласно данным опроса, проведенного Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ), около половины жителей России пользуются услугами доставки товаров на дом и работу (48%) [4]. Это наглядно показывает конкурентное преимущество тех предприятий, которые ввели в свою работу услуги доставки на дом. Сфера предварительного заказа блюд в России все еще слабо развита и это является барьером для ресторанов и компаний, работающих в



«АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ТЕОРИИ И ПРАКТИКИ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»  
 XI Всероссийская научно-практическая конференция молодых ученых, аспирантов, магистрантов и студентов высших и средних  
 учебных заведений с международным участием. Том 3. Секция 16. Сервис как фактор развития внутреннего  
 и выездного туризма

рублей), что дает возможность сделать вывод о популярности среди российского населения предприятий общественного питания.

Поскольку люди заинтересованы в посещении предприятий питания, то качество обслуживания должно соответствовать этой заинтересованности. Как уже было сказано ранее, предприятия общественного питания сталкиваются с целым рядом проблем на современном рынке, начиная от высокой конкуренции, заканчивая проблемой соответствия ожиданий обслуживания гостей и реальной и реальности.

С какими же проблемами чаще всего сталкиваются заведения общественного питания? В первую очередь, это несоответствие работы предприятий современным тенденциям. Наиболее яркий пример – доставка из ресторанов. Согласно данным опроса, проведенного Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ), около половины жителей России пользуются услугами доставки товаров на дом и работу (48%) [4]. Это наглядно показывает конкурентное преимущество тех предприятий, которые ввели в свою работу услуги доставки на дом. Сфера предварительного заказа блюд в России все еще слабо развита, и это является барьером для ресторанов в получении дополнительной прибыли, поскольку спрос на услуги такого типа на данный момент высоки. Однако, такие понятия, как «еда навынос» и «предзаказ» еще не сформированы, из-за чего данная сфера не получает должного развития.

Самой большой проблемой многих предприятий питания в сфере непосредственного обслуживания является текучесть кадров, а вследствие и их низкая квалифицированность [2]. Именно эти проблемы в большей степени влияют на качество обслуживания в заведениях общественного питания, и именно с этими проблемами необходимо бороться. В настоящее время под качественным обслуживанием кроме удобного местоположения, обширного ассортимента, а иной раз и конкурентоспособных цен, понимаются и такие факторы, как адекватность сотрудников предприятия, знание продукта, причастность персонала к выбору товара, их заинтересованность и инициативность [5]. Отсутствие необходимой квалификации у персонала напрямую влияет на удовлетворенность клиента, а точнее на ее отсутствие. В сервисе самой главной обязанностью является качественное обслуживание. Следовательно, необученный работник, не имея достаточных навыков и умений, будет выполнять свою работу медленно. Здесь также сказывается и текучесть кадров, поскольку нет возможности обучить определенное количество персонала для выполнения их работы качественно, ведь они очень быстро сменяются. Высокий уровень качества обслуживания клиентов выступает не только конкурентным преимуществом предприятия, но и в значительной мере оказывает влияние на формирование лояльного отношения клиентов, смещает акцент с вопроса стоимости на вопрос удовлетворения обслуживанием [5].

Помимо вышеуказанных проблем, стоит упомянуть также использование устаревшего оборудования, или же, отсутствие возможности его качественного обслуживания. Из-за этой проблемы работа предприятий замедляется, а издержки вырастают.

Изучив проблемы, с которыми сталкиваются предприятия питания при обслуживании, можно вынести несколько методов, которые могли бы улучшить качество сервиса. Базовыми методами можно назвать более основательное обучение новых сотрудников предприятий основам работе с клиентами.

Важным признаком качественного сервиса является знание продаваемого продукта, следовательно, для сотрудника важно изучение меню предприятия, прежде чем он сможет общаться с гостями заведения напрямую. Интересным методом повышения качества обслуживания можно назвать тренинги, проводимые руководством с сотрудниками, благодаря которым у работников появляется возможность изучить возможные ситуации и пути выхода из этих ситуаций, чтобы в будущем не столкнуться с проблемами в обслуживании.

Также важным фактором является потребность в обновлении оборудования предприятий, которое может быть возможно и благодаря внешнему спонсированию. И, в завершение, важным способом улучшения обслуживания является работа с отзывами, поскольку именно после изучения всех отзывов (как положительных, так и отрицательных),



«АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ТЕОРИИ И ПРАКТИКИ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»  
 XI Всероссийская научно-практическая конференция молодых ученых, аспирантов, магистрантов и студентов высших и средних  
 учебных заведений с международным участием. Том 3. Секция 16. Сервис как фактор развития внутреннего  
 и выездного туризма

можно сделать полноценный вывод о проблемах и преимуществах определенного предприятия, что в дальнейшем и поможет разрешить эти проблемы.

**Выводы.** В России в настоящее время очень популярны заведения общественного питания, открываются множество новых предприятий разного типа (кафе, рестораны). Несмотря на свою актуальность и популярность, они имеют определенные недостатки и проблемы, которые необходимо решать, чтобы сфера ресторанного бизнеса приносила еще больше прибыли. В статье были рассмотрены методы, которые могли бы позволить предприятиям питания решить проблемы с обслуживанием и улучшить качество оказания услуг. Важно понимать, что проблема с обслуживанием нужно решать, поскольку направление общественного питания всегда было и будет востребованным, а значит, заведения должны отвечать требованиям этой востребованности.

#### Список литературы

1. Веселгузова. М.В. Мониторинг как инструмент обеспечения качества оказываемых

предприятия, которое может быть возможно и олагодаря внешнему спонсированию. И, в завершение, важным способом улучшения обслуживания является работа с отзывами, поскольку именно после изучения всех отзывов (как положительных, так и отрицательных),

344

344/665



«АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ТЕОРИИ И ПРАКТИКИ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»  
XI Всероссийская научно-практическая конференция молодых ученых, аспирантов, магистрантов и студентов высших и средних учебных заведений с международным участием. Том 3. Секция 16. Сервис как фактор развития внутреннего и внешнего туризма

можно сделать полноценный вывод о проблемах и преимуществах определенного предприятия, что в дальнейшем и поможет разрешить эти проблемы.

**Выводы.** В России в настоящее время очень популярны заведения общественного питания, открываются множество новых предприятий разного типа (кафе, рестораны). Несмотря на свою актуальность и популярность, они имеют определенные недостатки и проблемы, которые необходимо решать, чтобы сфера ресторанного бизнеса приносила еще больше прибыли. В статье были рассмотрены методы, которые могли бы позволить предприятиям питания решить проблемы с обслуживанием и улучшить качество оказания услуг. Важно понимать, что проблема есть и ее нужно решать, поскольку направление общественного питания всегда было и будет востребованным, а значит, заведения должны отвечать требованиям этой востребованности.

#### Список литературы

1. Веселогозова, М.В. Мониторинг как инструмент обеспечения качества оказываемых услуг при взаимодействии сервисных организаций и муниципальных органов власти / М. В. Веселогозова, Л. С. Петрик, Т. В. Никонова // *Фундаментальные исследования*. – 2018. – № 9. – С. 43-47. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=35629958> (дата обращения: 07.02.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Гусарова, В.Ю. Стандартизация сферы услуг: мировой опыт и возможности его использования в современной России / В. Ю. Гусарова, Г. Р. Муртазина // *Горизонты экономики*. – 2021. – № 5 (64) – С. 115-120. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47164489> (дата обращения: 14.01.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Чаусов, Н. Ю. Качество обслуживания на предприятии общественного питания / Н. Ю. Чаусов, А. А. Власенков. – Текст: непосредственный // *Экономика и управление: проблемы, решения*. – 2023. – № 7(139). – С. 72-81.
4. ВЦИОМ Новости: сайт. – Москва. – URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/dostavka-kak-sparenie> (дата обращения: 14.03.2024).
5. BusinessStat: сайт. – Москва. – URL: <https://marketing.rbc.ru/author/83/> (дата обращения: 14.03.2024).

345

345/665



«АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ТЕОРИИ И ПРАКТИКИ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»  
XI Всероссийская научно-практическая конференция молодых ученых, аспирантов, магистрантов и студентов высших и средних учебных заведений с международным участием. Том 3. Секция 16. Сервис как фактор развития внутреннего и внешнего туризма

#### ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В ОТЕЛЬНЫХ РЕСТОРАНАХ



**Фатхуллина Ф.Ф., Сабирзянова А.В.**  
студенты гр. 21331  
и руководитель – доцент Муртазина Г.Р.  
Ижевский государственный университет  
физической культуры, спорта и туризма  
Казань, Россия

