

УДК 338.467.6

***И. В. Минакова***

ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет», Курск, e-mail: irene19752000@mail.ru

***Э. А. Пьяникова***

ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет», Курск, e-mail: Alia1969@yandex.ru

***Е. И. Быковская***

ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет», Курск,  
e-mail: ekaterina.bykovskaya@inbox.ru

***А. Е. Ковалева***

ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет», Курск, e-mail: a.e.kovaleva@yandex.ru

## **ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА СЕРВИСА В УЧРЕЖДЕНИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ НА ОСНОВЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МНОГОСТУПЕНЧАТЫХ СИСТЕМ ОЦЕНКИ**

**Ключевые слова:** предприятия общественного питания, качество обслуживания, региональный рынок.

Сфера общественного питания характеризуется значительными изменениями, связанными с увеличением общего количества организаций данного сегмента и ростом их конкурентоспособности. Самый очевидный и популярный способ сориентироваться в многообразии ресторанов и кафе – воспользоваться знаменитыми различными «гидами». «Гидами» называются рейтинги, опубликованные в печати, сборниках или на определенных сайтах. Справедливые и неподкупные, они имеют многоступенчатую систему оценки. В одних работают специально обученные строгие эксперты, на позицию ресторана в рейтинге других влияет только мнение обычных посетителей. В работе для анализа предприятий общественного питания использованы данные, предоставленные «гидом» TripAdvisor. На этом сайте любой желающий может прочитать отзывы других людей о городах и странах, отелях и ресторанах, курортах и достопримечательностях и спланировать свой досуг. «Гид» TripAdvisor использует такие критерии оценки для предприятий общественного питания, как питание, обслуживание, цена и качество, также кухня, время приема пищи, особенности ресторана, категория лиц кому походит заведение, место расположения. С использованием данного «гида» было проведено исследование качества сервисных услуг предприятий общественного питания, находящихся на региональном рынке г. Курска.

***I. V. Minakova***

Southwest state University, Kursk, e-mail: irene19752000@mail.ru

***E. A. Pyanikova***

Southwest state University, Kursk, e-mail: Alia1969@yandex.ru

***E. I. Bykovskaya***

Southwest state University, Kursk, e-mail: ekaterina.bykovskaya@inbox.ru

***A. E. Kovalyova***

Southwest state University, Kursk, e-mail: a.e.kovaleva@yandex.ru

## **IMPROVEMENT OF QUALITY OF SERVICE IN INSTITUTIONS OF PUBLIC CATERING ON THE BASIS OF USE OF MULTISTAGE SYSTEMS OF ASSESSMENT**

**Keywords:** catering establishments, quality of service, regional market.

The sphere of public catering is characterized by the significant changes connected with increase in total number of the organizations of this segment and growth of their competitiveness. The most obvious and popular way to orient in variety of restaurants and cafe – to use famous various «guides». «Guides» are called the ratings published in the press, collections or on certain websites. Fair and incorruptible, they have the multistage system of assessment. In some specially trained strict experts work, the position of restaurant in the rating of others is influenced only by opinion of ordinary visitors. In work for the analysis of catering establishments the data provided by «guide» of TripAdvisor are used. On this website anyone can read reviews of other people of the cities and the countries, hotels and restaurants, resorts and sights and to plan the leisure. «Guide» of TripAdvisor uses such evaluation criteria for catering establishments as a dining, service, the price and quality, also kitchen, time of meal, feature of restaurant, category of persons to whom resembles an institution, the location. With use of this «guide» the research of quality of services of the catering establishments which are in the regional market of Kursk was conducted.

## Введение

В настоящее время происходит усиление конкурентной борьбы во всех секторах экономики. Именно конкуренция заставляет предприятия уделять особое внимание разработке и реализации специальных программ, направленных на продвижение предлагаемых услуг, привлечение и удержание клиента, повышение уровня сервиса. Все это в полной мере относится к учреждениям общественного питания.

Уровень сервиса оказывает влияние на результаты финансовой деятельности таких предприятий, поскольку способствует формированию сектора постоянных потребителей, предъявляющих устойчивый спрос на оказываемые услуги.

**Целью исследования** выступает оценка уровня конкурентных преимуществ сервисных услуг на предприятиях общественного питания г. Курска.

## Материал и методы исследования

Исследованию сферы услуг посвящены работы Г.А. Ахинова, Б.И. Бояринцева, Н.В. Зверевой, В.М. Зуева, В.Н. Казакова, В.М. Моисеенко, И.Н. Мысляевой, В.П. Панкратовой и др. Вопросы сервисной экономики и управления организациями общественного питания оказались в центре внимания таких ученых и специалистов, как И.Т. Балабанов, В.Д. Грибов, Л.А. Брагин, Т.Д. Бурменко, Л.Б. Сульповар.

В работе использованы методы и приемы сравнительного и нормативного анализа, метод экспертных оценок, системный подход, статистические методы обработки данных и проверки выдвигаемых гипотез, аналитический и другие современные методы познания. Исследование базируется на многоступенчатых системах оценки – гадах.

## Результаты исследования и их обсуждение

Сфера общественного питания характеризуется значительными изменениями, связанными с увеличением общего количества организаций данного сегмента и ростом их конкурентоспособности. Интенсивность развития данного сегмента в России подтверждается тем фактом, что в зависимости от региональ-

ных различий темпы роста отрасли оцениваются в 20–40%. Во многих городах появились организации общественного питания дифференцированного уровня, предлагающие посетителям широкий ассортимент блюд европейской, восточной, китайской и других видов кухонь в различном ценовом формате.

По состоянию на 01.01.2018 г. в г. Курске функционирует 444 предприятия общественного питания. Инфраструктура потребительского рынка ежегодно пополняется новыми современными форматами предприятий общественного питания. Это предприятия быстрого питания, кафе, бары. Широкое распространение получил такой вид услуг, как «обеда на дом». Популярным, востребованным и доступным видом общепита по-прежнему остается «фаст-фуд», расположенный в крупных торгово-развлекательных центрах и гипермаркетах. Спрос в общественном питании является одной из основных форм проявления потребности населения на продукты питания и услуги предприятий общественного питания [1].

Предприятия общественного питания можно классифицировать по нескольким признакам. И в зависимости от вида предприятия общепита, его деятельность регулируется различными нормами. Вот почему так важно правильно относить предприятие общепита к тому или иному типу. Под типом организации общепита принято подразумевать вид заведения, которому характерны какие-либо особые черты и параметры, разрешаемый и запрещенный ассортимент реализуемой продукции, перечень оказываемых сопутствующих услуг, ряд отличительных признаков.

В соответствии с ГОСТ, регулирующим классификацию организаций общественного питания, в Курске, в обязательном порядке учитываются следующие признаки и характеристики: состав ассортимента предлагаемой к реализации продукции, разнообразие блюд, сложность их приготовления; техническое оснащение, которое состоит из материально-технического оборудования, количества помещений предприятия, архитектурное решение здания, планировка и другие факторы; способы обслуживания; количество и квалификация

сотрудников, требования, предъявляемые к работникам предприятия в Курске; степень обеспечиваемого комфорта и степень сервиса обслуживания – этика общения, эстетичность залов и др.; перечень оказываемых населению услуг; другие факторы [2].

Самый очевидный и популярный способ сориентироваться в многообразии ресторанов и кафе – воспользоваться знаменитыми различными «гидами». «Гидами» называются рейтинги, опубликованные в печати, сборниках или на определенных сайтах. Справедливые и неподкупные, они имеют многоступенчатую систему оценки. В одних работают специально обученные строгие эксперты, на позицию ресторана в рейтинге других влияет только мнение обычных посетителей. Рассмотрим вариант на примере известного во всём мире ресторанного гида – Zagat.

Рестораны выбирают и оценивают сами посетители. Оценки и отзывы о ресторанах и кафе пользователи сайта оставляют на виртуальных страницах ресторанов, а система считает общие коэффициенты. С сентября 2011 г. Zagat принадлежит компании Google. Таким образом, стать ресторанным критиком может каждый – достаточно зарегистрироваться и заполнить небольшую анкету [3].

Zagat – не единственный в своём роде гид, где рестораны выбирают сами посетители, есть ещё Yelp и TripAdvisor, существуют они только в формате сайтов и мобильных приложений. В Zagat может попасть любой ресторан – страницу заведения можно создать на сайте, а если вы владелец, то и поправить информацию [3].

Все критерии оценки известны и важно всё: кухня, цены, обслуживание, количество посетителей, цвет скатертей и даже то, работает ли ресторан в воскресенье. Каждое заведение оценивается по четырём критериям: еда, интерьер, обслуживание и цена. Кроме этого, посетители оценивают рестораны по 30-балльной системе и обязательно указывают ценовую категорию. И конечно, каждый оставляет комментарий в свободной форме, которые можно прочесть на сайте.

Сайт компании Zagat бьёт все рекорды посещаемости, поэтому рестора-

нам, попавшим в первую десятку рейтинга, приходится в некотором смысле тяжело: столики здесь заказывают за два месяца. Также на посещаемость ресторанов, положительно оценённых Zagat, и доверие к ним влияют дополнительные отличительные знаки гида, о которых позаботился маркетинговый отдел компании, – фирменные наклейки Zagat. Чаще всего владельцы клеят их на двери или окна заведений, чтобы проходящий мимо мог понять, что кафе можно доверять.

Гид Zagat – это отличный пример того, что люди больше доверяют мнению простых посетителей, а не ресторанных критиков. В качестве примера можно привести один ресторан в Бруклине в гиде Zagat был оценён 28 баллами из 30 за еду. После этого TheNewYorkTimes посвятила ему свою первую страницу. Теперь он забит на два года вперёд [13].

Для анализа предприятий общественного питания в работе используются данные предоставленные «гидом» TripAdvisor [4].

Это крупнейший в мире сайт для любителей путешествий, с помощью которого они могут спланировать идеальную поездку. Здесь каждый может прочитать отзывы других людей о городах и странах, отелях и ресторанах, курортах и достопримечательностях (на сайте представлено свыше 225 млн отзывов о почти 5 млн туристических объектов). Этот гид является достаточно популярным в России, и многие потребители оставляют на нем свои отзывы. Они используют следующие критерии оценки: общий рейтинг, куда входят питание, обслуживание, цена и качество, также кухня, время приема пищи, особенности ресторана, категория лиц кому походит заведение, место расположения.

Для анализа использовались данные по 272 предприятиям общественного питания, зарегистрированных на сайте. Оценки ведутся по шести бальной шкале отлично, очень хорошо, хорошо, неплохо, плохо, ужасно.

В соответствии с ГОСТ 30389-2013 были выделены классификационные признаки и проведен анализ деления предприятий общественного питания: по типам; по месту расположения [2].

По типам предприятия общественного питания подразделяются на рестораны, кафе, бары, столовые, предприятие быстрого обслуживания, буфеты, кафетерии, магазины (отделы) кулинарии. Два предприятия общественного питания «Ресторация» и «Буланже» исходя из информации, представленной на официальном сайте, не относят себя ни к какому типу, поэтому при анализе их учитывать не будем. Также ряд предприятий, такие как «Амстердам» и «Пеликан» относят себя к кафе-барам, а «Библиотека» и «Табаско» к ресторобарам, несмотря на то, что в классификации такое деление не предусмотрено, выделим их в отдельные группы. Анализ по типу предприятий общественного питания представлен на рисунке.

В рейтинге представлено 41,7% ресторанов, 20,9% кафе, 12,5% баров и по 8,3% предприятий быстрого питания, ресторобаров, кафе-баров. Из чего можно сделать вывод, что в большей степени пользуются популярностью предприятия типа – рестораны.

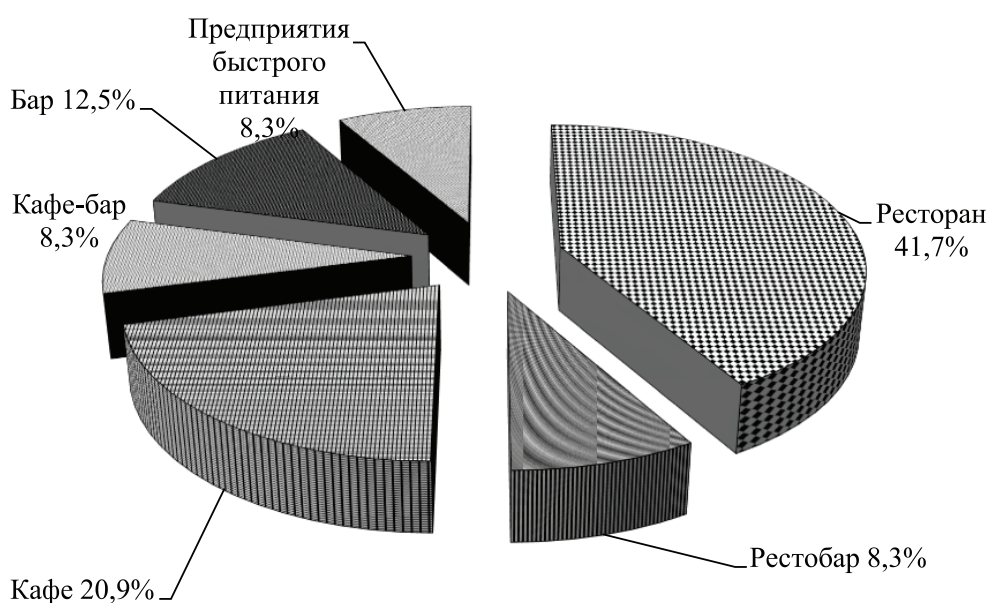
Из материалов, представленных на сайте «гида» была составлена сводная табл. 1 по общему рейтингу лучших ресторанов г. Курска по показателям питание, обслуживание, цена/качество.

В данной таблице предприятия общественного питания размещаются в порядке уменьшения позиций в рейтинге,

то есть на первом месте находится ресторан «Быковский», а кафе «Пронто», соответственно, занимает 25 позицию в рейтинге. Из данных по оценкам общего рейтинга по показателям питание, обслуживание, цена/качество, представленных в таблице, можно сделать вывод, что, в основном, все предприятия имеют оценки от 4,5 до 3,5, что характеризует эти предприятия как пользующиеся доверием населения.

Рейтинг лучших ресторанов г. Курска, по отзывам посетителей представлен в табл. 2.

Рейтинг выстроен на основании количества данных отзывов, о количества положительных отзывов и отсутствия оценок «ужасно», поэтому не смотря на невысокие оценки общего рейтинга включающего такие показатели как питание, обслуживание, цену и качество, например, ресторан «Быковский» имея оценки 4; 3,5, 4, соответственно, занимает самую верхнюю позицию в рейтинге, так как у него самое большое количество отзывов (144), из них «отлично» составляет 54%, а «ужасно» – всего 5%. Если сравнивать с показателями кафе бара «Пеликан», то это предприятие общественного питания, имея оценки «пять» в общем рейтинге по каждому из трех показателей, но получив всего 25 отзывов (из них 88% с оценкой «отлично» и 4% с оценкой «ужасно»), занимает только 16 позицию в рейтинге.



Анализ по типу предприятий общественного питания

**Таблица 1**

**Общий рейтинг лучших ресторанов г. Курска  
по показателям питание, обслуживание, цена/качество**

| Наименование ресторана                             | Питание    | Обслуживание | Цена/качество |
|--|------------|--------------|---------------|
| Ресторан «Быковский»                               | 4          | 3,5          | 4             |
| Ресторан «Котлета»                                 | 4,5        | 4,5          | 4,5           |
| Ресторан «Диканька»                                | 4,5        | 4,5          | 4             |
| Ресторан «Акварин»                                 | 4,5        | 4,5          | 4,5           |
| Ресторан «Престиж»                                 | 4,5        | 4,5          | 4             |
| Кафе «PastaBasta»                                  | 4,5        | 4,5          | 4,5           |
| Кафе-бар «Амстердам»                               | 4          | 4            | 4             |
| Ресторан «Невский»                                 | 5          | 5            | 4             |
| Кафе «FreshCafe»                                   | 4,5        | 4,5          | 4,5           |
| Рестобар «Библиотека»                              | 4,5        | 3,5          | 3,5           |
| Шашлык-бар «Пиратская пристань»                    | 4          | 4            | 4             |
| «Ресторация»                                       | 4          | 4            | 4             |
| Сеть ресторанов быстрого обслуживания «Жар пицца»  | 3,5        | 4            | 4,5           |
| «Буланже»  | 4          | 4            | 4             |
| Сеть ресторанов быстрого обслуживания «Макдоналдс» | 4          | 5            | 4             |
| Кафе-бар «Пеликан»                                 | 5          | 5            | 5             |
| Ресторан «Мезонин»                                 | 4          | 3,5          | 4,5           |
| Бар «BLACK BEAR Bar Boutique»                      | 4,5        | 5            | 4,5           |
| Кафе «Ривьера»                                     | 4          | 4,5          | 4             |
| Городское кафе «SAVA»                              | 3,5        | 4            | 3,5           |
| Ресторан «Старый Тбилиси»                          | 4          | 3,5          | 4             |
| Ресторан «Премьера»                                | Нет оценок |              |               |
| Рестобар «Табаско»                                 | 4          | 4            | 4             |
| Бар-гриль (Паб) «Серебряная FABRIKABar&Grill»      | 4          | 3,5          | 3,5           |
| Кафе «Пронто»                                      | 3,5        | 3            | 3             |
| Ресторан пива «Парковка Паб»                       | 3,5        | 4            | 3             |

**Выводы**

Отметим, что в данном гиде представлены не все зарегистрированные в г. Курске предприятия общественного питания, которые могли бы составить достойную конкуренцию отраженным в рейтинге. Руководителям предприятий общественного питания можно рекомендовать более активно размещать информацию в различных оценочных

системах и регистрировать на сайтах свои заведения. Ведь сейчас, при активном развитии гаджетов, потребители очень часто при выборе места, где им хотелось бы провести время, пользуются подобными сайтами и прежде всего, популярным в России гидом TripAdvisor. Кроме того, руководителям необходимо отслеживать и анализировать информацию, оставленную

Таблица 2

Рейтинг лучших ресторанов г. Курска, по отзывам посетителей

| Наименование ресторана                             | Всего отзывов | Соотношение по оценкам, % |              |         |       |        |
|--|---------------|---------------------------|--------------|---------|-------|--------|
|  |               | отлично                   | очень хорошо | неплохо | плохо | ужасно |
| Ресторан «Быковский»                               | 144           | 54                        | 20           | 15      | 6     | 5      |
| Ресторан «Котлета»                                 | 60            | 76                        | 13           | 3       | 5     | 3      |
| Ресторан «Диканька»                                | 82            | 57                        | 20           | 15      | 4     | 4      |
| Ресторан «Акварин»                                 | 31            | 69                        | 22           | 6       | 3     | 0      |
| Ресторан «Престиж»                                 | 54            | 58                        | 24           | 14      | 3     | 1      |
| Кафе «PastaBasta»                                  | 31            | 72                        | 19           | 3       | 6     | 0      |
| Кафе-бар «Амстердам»                               | 79            | 43                        | 35           | 17      | 2     | 3      |
| Ресторан «Невский»                                 | 40            | 71                        | 20           | 2       | 2     | 5      |
| Кафе «FreshCafe»                                   | 34            | 58                        | 35           | 0       | 5     | 2      |
| Рестобар «Библиотека»                              | 46            | 54                        | 23           | 13      | 6     | 4      |
| Шашлык-бар «Пиратская пристань»                    | 98            | 47                        | 24           | 11      | 5     | 13     |
| «Ресторация»                                       | 58            | 55                        | 20           | 12      | 8     | 5      |
| Сеть ресторанов быстрого обслуживания «Жар пицца»  | 33            | 24                        | 52           | 21      | 3     | 0      |
| «Буланже»  | 88            | 47                        | 32           | 7       | 7     | 7      |
| Сеть ресторанов быстрого обслуживания «Макдоналдс» | 26            | 44                        | 30           | 26      | 0     | 0      |
| Кафе-бар «Пеликан»                                 | 25            | 88                        | 8            | 0       | 0     | 4      |
| Ресторан «Мезонин»                                 | 42            | 49                        | 14           | 21      | 14    | 2      |
| Бар «BLACK BEAR Bar Boutique»                      | 31            | 69                        | 12           | 16      | 3     | 0      |
| Кафе «Ривьера»                                     | 17            | 60                        | 35           | 0       | 0     | 5      |
| Городское кафе «SAVA»                              | 43            | 46                        | 23           | 9       | 16    | 6      |
| Ресторан «Старый Тбилиси»                          | 38            | 52                        | 15           | 13      | 18    | 2      |
| Ресторан «Премьера»                                | 17            | 80                        | 5            | 5       | 5     | 5      |
| Рестобар «Табаско»                                 | 21            | 42                        | 50           | 4       | 0     | 4      |
| Бар-гриль (Паб) «Серебряная ФАБРИКА Bar&Grill»     | 17            | 67                        | 11           | 0       | 11    | 11     |
| Кафе «Пронто»                                      | 64            | 26                        | 35           | 15      | 12    | 12     |
| Ресторан пива «Парковка Паб»                       | 15            | 6                         | 20           | 56      | 12    | 6      |

потребителями, которые в данном случае являются независимыми экспертами и объективно оценивают то или иное предприятие общественного питания после его посещения. Руководители на основании оставленных

отзывов получают сведения о качестве сервисных услуг и в дальнейшем могут формировать программу стратегического развития предприятия, направленного на достижение высоких позиций в рейтинге.

*Библиографический список*

1. Рюмина С.Ф., Пьяникова Э.А. Теоретические аспекты определения спроса на продукцию и услуги общественного питания // Технологии производства пищевых продуктов питания и экспорта товаров: сборник научных статей материалы 3-й Международной научно-практической конференции. 2017. С. 144–149.
2. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
3. Zagat's guide to the top restaurants [Электронный ресурс]. URL: <https://www2.zagat.com>.
4. Reviews of real tourists about hotels, restaurants and attractions around the world. Hotel rating. Comparison of prices for booking rooms and air tickets [Электронный ресурс]. URL: <https://www.tripadvisor.ru>.