

# АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСТОРАНАХ ГОРОДА ЯКУТСКА

Выполнила: Васильева Нюргуяна Артуровна,  
студентка Якутского технологического техникума  
сервиса, II курса по специальности  
100102 «Организация обслуживания в сфере  
сервиса»

---

Руководитель: Родина Ирина Юрьевна,  
преподаватель специальных дисциплин

# АКТУАЛЬНОСТЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

- В настоящее время важно понимание руководителями ресторанов необходимости постоянно улучшать качество сервиса, прислушиваться к мнению и жалобам клиентов; уделять внимание расширению предоставляемых услуг разным категориям потребителей, внедрению новейших технологий, прогрессивных методов и форм обслуживания.

□ **ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ:**

рестораны города Якутска.

□ **ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ:**

уровень предоставляемого ресторанами сервиса

□ **ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ:**

определить соответствие услуг требованиям ожиданий потребителей, являются ли эти услуги качественными

# ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

- 1) ОЗНАКОМИТЬСЯ С ПРОБЛЕМОЙ ИССЛЕДОВАНИЯ;
- 2) ИЗУЧИТЬ ОСНОВНЫЕ ЗАКОНЫ, КАСАЮЩИЕСЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ИНВАЛИДОВ И ОГРАНИЧЕНИЯ КУРЕНИЯ В ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТАХ.
- 3) ПРОВЕСТИ ОПРОС СРЕДИ НАСЕЛЕНИЯ В ВОЗРАСТЕ ОТ 20 ДО 67 ЛЕТ;
- 4) ПРОАНАЛИЗИРОВАТЬ РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА И ВЫЯВИТЬ ОТНОШЕНИЕ НАСЕЛЕНИЯ:
  - К ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ ПОВЕДЕНИЮ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА РЕСТОРАНОВ;
  - К ПРОБЛЕМЕ КУРЕНИЯ В РЕСТОРАНАХ;
  - К ОБСЛУЖИВАНИЮ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ И/ИЛИ МАТЕРИАЛЬНЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ;
- 5) УЗНАТЬ МНЕНИЕ СПЕЦИАЛИСТОВ ОБЩЕСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ИНВАЛИДОВ.

# ГИПОТЕЗА

---

Если будут учитываться мнение населения и данные рекомендации, то предприятия ресторанного бизнеса будут работать успешнее и эффективнее.



# ПРАКТИЧЕСКАЯ ЗНАЧИМОСТЬ

---

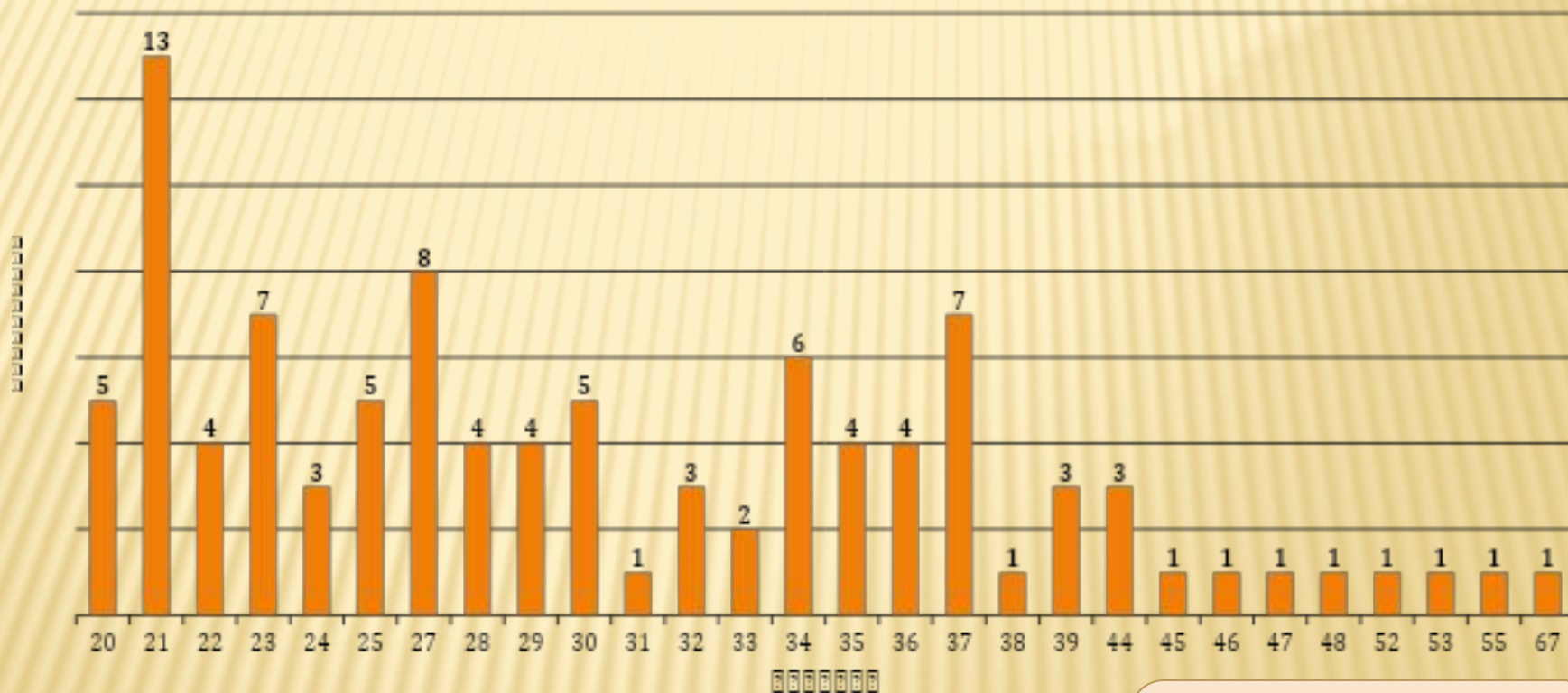
Заключается в предложении рекомендаций по совершенствованию деятельности предприятий ресторанного бизнеса.

# ЭТАПЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

---

- 1) Общее ознакомление с проблемой исследования, обоснование её актуальности, уровня разработанности
- 2) Проведение библиографических исследований
- 3) Определение темы исследования
- 4) Формулировка общей цели исследования
- 5) Выбор методов исследования, опорных теоретических положений, идеи, исследовательского подхода
- 6) Организация и проведение маркетинговых исследований
- 7) Анализ и оформление результатов
- 8) Выработка практических рекомендаций

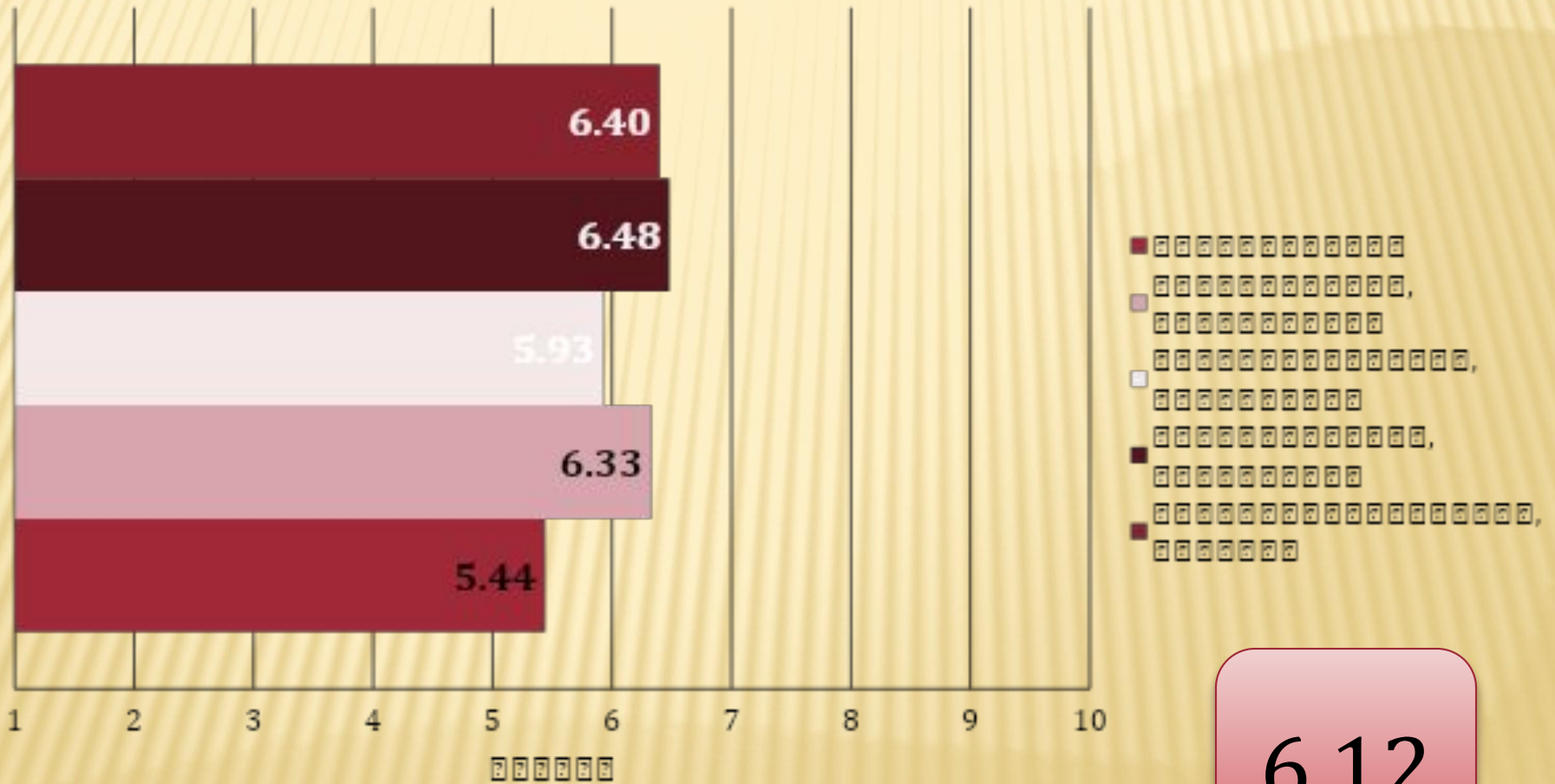
# ВОЗРАСТ И КОЛИЧЕСТВО РЕСПОНДЕНТОВ



Средний возраст:  
36,5

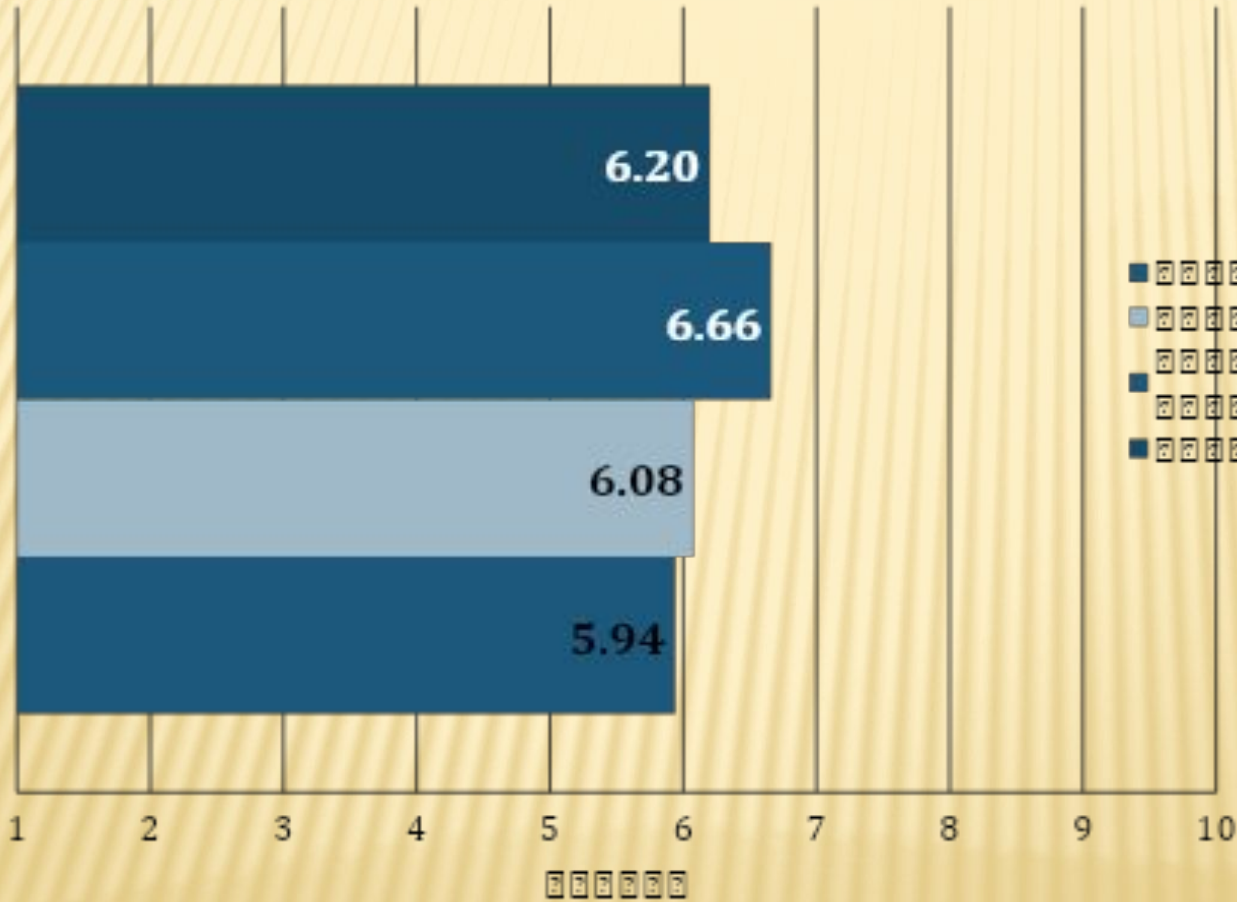


# ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ ПЕРСОНАЛА



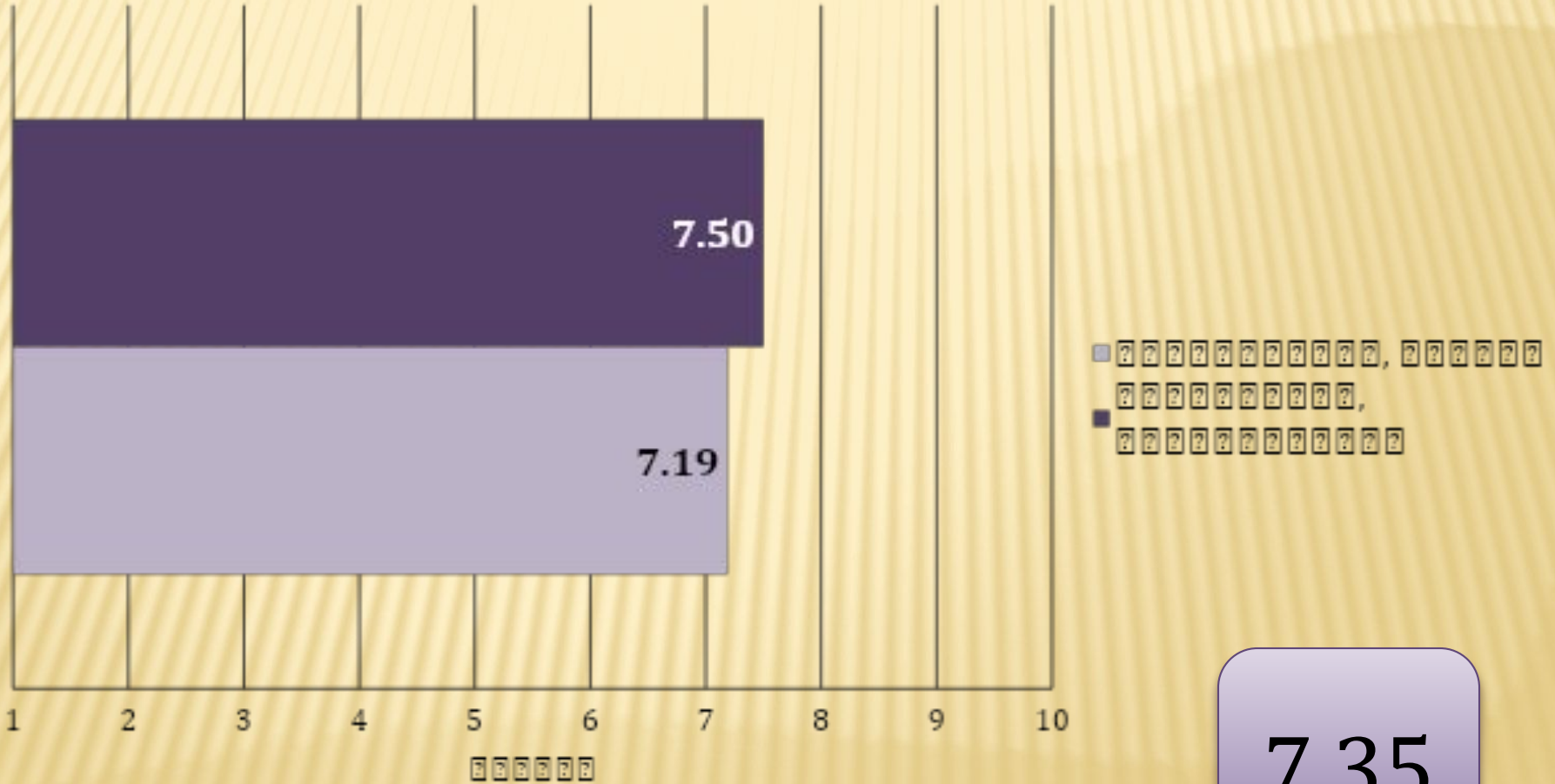
6,12

# КУЛЬТУРА РЕЧИ ПЕРСОНАЛА



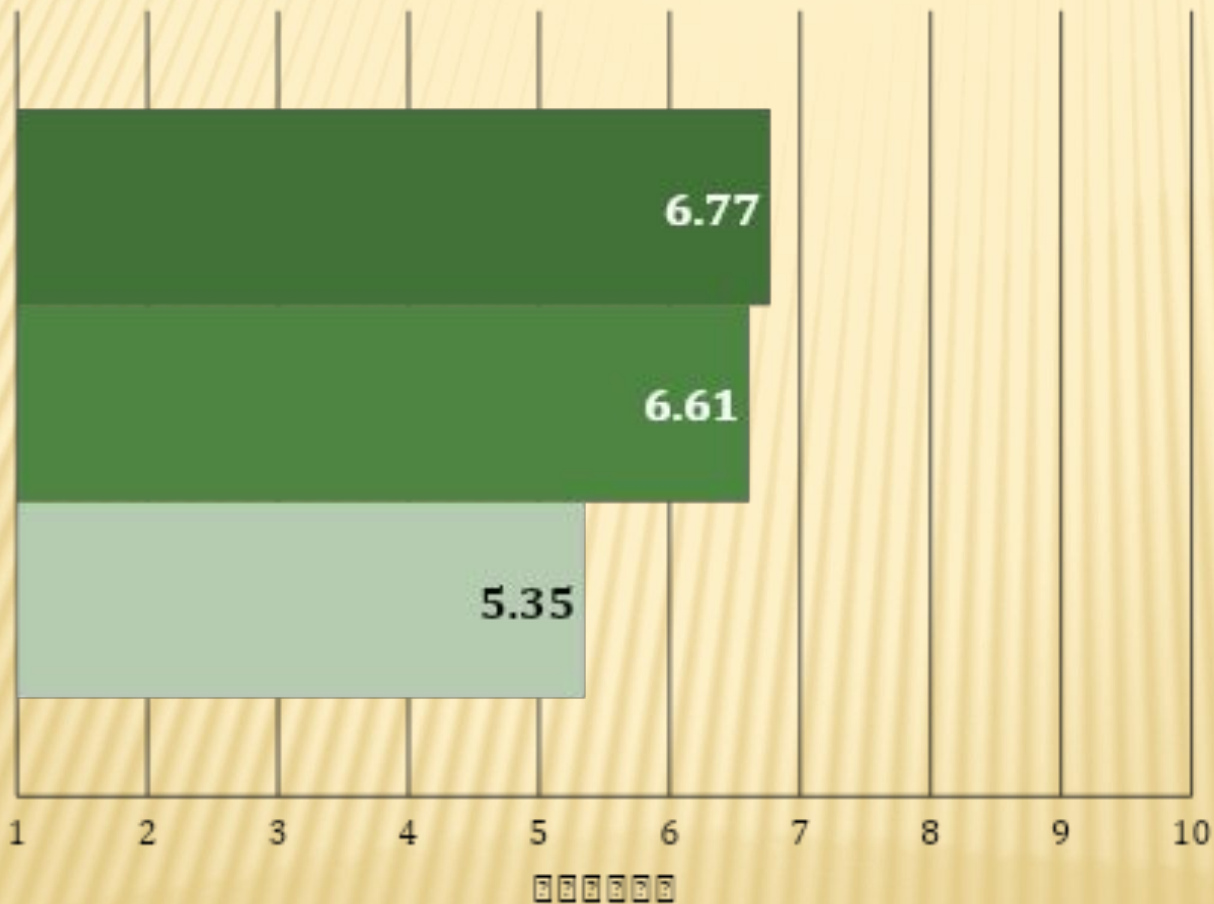
6,22

# ВНЕШНИЙ ОБЛИК ПЕРСОНАЛА



7,35

# УРОВЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ НАВЫКОВ ПЕРСОНАЛА

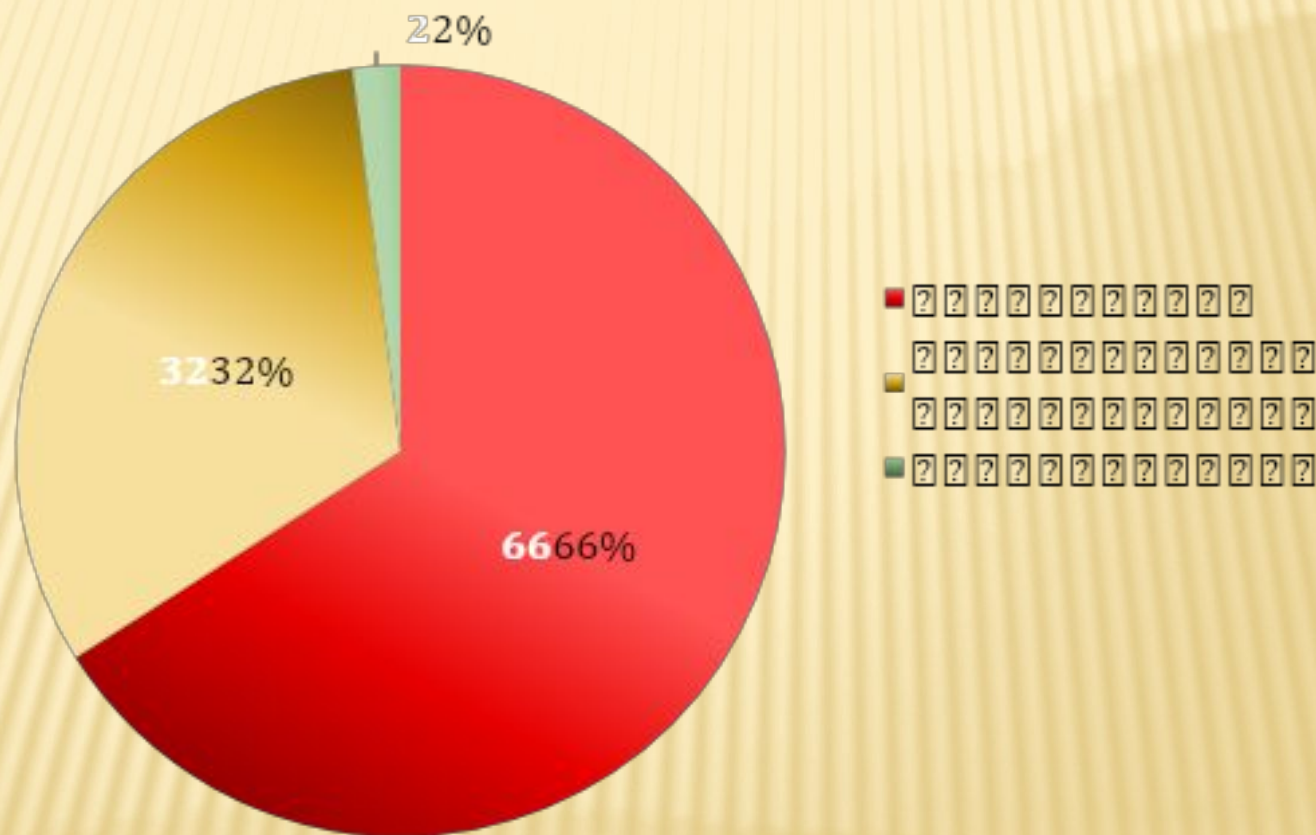


6,24

# ОТНОШЕНИЕ К НАЛИЧИЮ ЗОН ДЛЯ КУРЯЩИХ



# ОБСЛУЖИВАНИЕ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ



# СВОДНАЯ ТАБЛИЦА КАЧЕСТВЕННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ В ИССЛЕДУЕМЫХ РЕСТОРАНАХ

№	НАИМЕНОВАНИЕ РЕСТОРАНОВ	ЗОНЫ ДЛЯ КУРЕНИЯ	КАЧЕСТВО ВЕНТИЛЯЦИИ ПОМЕЩЕНИЯ	УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ИНВАЛИДОВ
1.	«CITY LIFE»	Курящая/не курящая	Среднее	Отсутствуют
2.	«KIKO»	Курящая/не курящая	Высокое	Отсутствуют
3.	«VIA VENETO»	Курящая/не курящая	Высокое	Отсутствуют
4.	«АДМИРАЛ»	Не курящая	Среднее	Отсутствуют
5.	«МАЛЕНЬКАЯ ВЕНЕЦИЯ»	Курящая/не курящая	Низкое	Отсутствуют
6.	«ПАНДА И ЖУРАВЛЬ»	Отдельное помещение	Высокое	Отсутствуют
7.	«ПОЛЯРНАЯ ЗВЕЗДА»	Курящая	Высокое	Есть
8.	«ТАМЕРЛАН»	Не курящая	Низкое	Отсутствуют
9.	«ФРЕГАТ»	Курящая	Низкое	Отсутствуют
10.	«ВИНТАЖ»	Не курящая	Высокое	Отсутствуют

# ВЫВОД

---

В ресторанах города Якутска пока ещё недостаточно ведется систематическая деятельность по повышению организации обслуживания посетителей. Это обстоятельство отрицательным образом сказывается на престиже, статусе не только самих заведений, но и ресторанного бизнеса в целом.



# РЕКОМЕНДАЦИИ

---

- 1) **Принимать на работу людей со специальным образованием;**
- 2) **Способствовать адаптации нового сотрудника посредством проведения индивидуальных психологических тренингов;**
- 3) **Способствовать творческим, креативным, познавательным стремлениям к совершенствованию работника;**
- 4) **Проводить курсы по повышению квалификации, по современному этикету, проводить аттестацию работников не менее одного раза в год для улучшения качественных показателей;**
- 5) **Рассмотреть вариант отделения зон для курения от общего зала в специальные курительные комнаты, помещения;**
- 6) **Создать условия и разработать концепцию обслуживания людей с ограниченными возможностями.**