

**Мамбетова Н.Б.,
Акашева М.К.**
студент 4 курса специальности «РДГБ»

Almaty
Management
University

Научный руководитель:
ст. преподаватель **Кастальская Т.П.**

КАЧЕСТВО СЕРВИСА НА ПРЕДПРИЯТИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

В Казахстане на сегодняшний день существует около 27000 тысяч предприятий общественного питания, большая часть которых сосредоточены в городе Алматы, 4,5 тысяч жителей приходится на одну точку общественного питания, что является намного больше, чем в остальных развитых странах. Благодаря данной тенденции ресторанный бизнес, по доходности, входит в пятерку лидеров. Но уровень сервиса, как и статистика, не дотягивает до предприятий развитых стран мира.

В РК с 2009 года открылась специальность «Ресторанное дело и гостиничный бизнес», ведь кадры неотъемлемый элемент - основа индустрии гостеприимства, где помимо продукта, весомую роль играет сервис. Казахстан в 2017 году собирается принимать гостей со всего мира на мероприятия: «EXPO-2017», «Universiade». От приёма гостей будет зависеть дальнейший имидж Республики Казахстан, но на данный момент в этой сфере работают, по большей части, неквалифицированные специалисты. То есть менеджеры-самоучки и официанты - студенты. По данным, проведенного нами опроса, в банкетном отделе одной из гостиниц Алматы, 3 из 80 официантов обучаются по специальности «Ресторанное дело и гостиничный бизнес», остальные имеют или получают техническое или экономическое образование.

Официанты - студенты – это те люди, которые занимаются данным делом для дополнительного заработка, ввиду низкой стипендии. У этой категории людей – основная задача: получить высшее образование и заниматься своим делом, а работа в сфере услуг –это временное явление, поэтому они не стремятся учиться сервису и навыкам хорошего обслуживания. Люди с высшим образованием, в нашей стране, редко пойдут работать официантами из-за сложившихся стереотипов, нашего менталитета и культуры казахов.

Сама система образования на специальности в ВУЗах «Ресторанное дело и гостиничный бизнес» изначально была построена неполноценно, ведь в данном деле большую роль играет практика и, если ссылаться на лучшие школы гостеприимства мира, можно заметить в их учебной программе 70% практики, начиная от натирания посуды до планирования

собственного бизнеса. К сожалению, казахстанская система образования не позволяет использовать данный метод.

Еще одна проблема предприятий общественного питания – это проблема поставок продуктов питания. Доставка из-за границы морепродуктов и особых видов продуктов является нормальным, но овощи и фрукты в Казахстан завозятся из Киргизии, Китая или Узбекистана, так как казахстанские фермерские хозяйства мало развиты. При поставке продуктов многие поставщики не учитывают нормы перевозки продукции, в следствии чего ухудшаются вкусовые качества блюд.

Среди приоритетных отраслей экономики Правительство РК отмечает туризм, а для создания конкурентоспособной, самостоятельной индустрии необходимо развивать ее неотъемлемую часть - гостинично-ресторанный бизнес. Китами, на которых держится данный бизнес, является квалифицированный персонал, знающий свое дело. Гости посещают предприятия общественного питания, чтобы отдохнуть от бытовых проблем, насладиться приятной атмосферой заведения, попробовать изысканные блюда шеф-поваров. Оказывать сервис должны не пришедшие с улицы на подработку студенты, а именно те люди, кто действительно заинтересован в этом деле, понимающие культуру сервиса, получающие удовольствие от оказания услуг гостям. Министерство образования и науки заинтересовано в выпуске отечественных специалистов, но программа обучения на данной специальности не может стоять на одном уровне с международными школами гостеприимства, в силу содержания только теоретического материала, который без применения на практике теряет свою значимость. Что касается наших граждан, они должны принять и понимать, что, официант это не последняя профессия, она требует к себе такого же уважение, как и любая другая профессия, качество сервиса также зависит от отношения к обслуживающему персоналу. Если сотрудник, выполняющий обязанности стюарда или официанта, заболел, не выйдет на работу, вся работа остановится, а если не выйдет генеральный менеджер, предприятие продолжит свою работу. Для менеджеров, владельцев предприятий общественного питания необходимо понимать значимость каждого сотрудника, мотивировать их для достижения общих целей. В Казахстане есть все условия для создания собственной базы для развития туризма. Если наладить работу всех отраслей обеспечивающих данную индустрию, увеличится поток туристов, иностранной валюты, денежных потоков, которые станут источниками для развития других отраслей.

Из выше упомянутых наблюдений можно сделать следующий вывод. Казахстанскому рынку требуются квалифицированные специалисты, соответствующие международным стандартам сервиса и менеджмента. Необходимо реструктурировать систему образования и увеличить практические занятия. Если рассматривать на примере Малайзии, то страна обладала всеми природными ресурсами для развития туризма, но из-за

нехватки кадров пришлось открывать школы гостеприимства. Данные школы на сегодняшний день, обучают студентов со всей Азии и, по качеству образования могут равняться с Европейскими школами.

Литература:

1. www.stat.gov.kz
2. Хмырова С.В. Ресторанный маркетинг: учебное пособие / С.В. Хмырова.- Москва: Юнити-Дана, 2010. - 255 с.