

Сборник научно-практических материалов семинара на тему «Повышение конкурентоспособности предприятий сферы услуг» в рамках реализации фундаментального научного проекта: «Повышение конкурентоспособности гостинично-ресторанных услуг в преддверии проведения глобально значимых международных проектов (выставка «ЭКСПО 2017» и XXVIII зимней Всемирной универсиады 2017) концептуальные основы и механизм реализации».

Под редакцией: Смыковой М.Р. к.э.н., доцента  
Момыновой С.А. к.э.н., доцента

Международная академия бизнеса

## СОДЕРЖАНИЕ

	<i>Түлембаева А.Н.</i> Обеспечение конкурентоспособности гостиниц и ресторанов Казахстана	6
	<i>Смыкова М.Р.</i> <i>Кастальская Т.П.</i> Анализ конкурентной среды гостиничного и ресторанного сектора в Казахстане	12
	<i>Рахимбекова Ж.С.</i> Инновационные подходы как фактор повышения конкурентоспособности в гостиничном бизнесе	18
	<i>Смыкова М.Р.</i> <i>Кенжегаранова М.К.</i> Методические подходы к классификации предприятий общественного питания	22
	<i>Барлыбаев Е.Х.</i> Мировой опыт повышения конкурентоспособности предприятий АПК в контексте его заимствования в РК	30
	<i>Капагатова А.М.</i> Исследование зарубежного опыта повышения конкурентоспособности предприятий гостиничного бизнеса	34
	<i>Кастальская Т.П.</i> Особенности развития рынка ресторанных услуг и повышения его конкурентоспособности в Казахстане	39
	<i>Ким И.А.,</i> <i>Сохатская Н.П.</i> Эволюция рынка ресторанных услуг в Казахстане	42
	<i>Белоусов Д.Ю.</i> Проблемы предприятий малого и среднего бизнеса Казахстана в условиях экономической интеграции	45
	<i>Идрисов Н.Ж.</i> Инновациялық маркетинг ерекшеліктері	51
	<i>Бейжанова А.Т.</i> Көңіл көтеру және демалыс индустриясындағы маркетингтің ерекшелігі	57
	<i>Абатов Е.А.</i> Қазақстан Республикасы туризм саласындағы біріккен маркетингтік коммуникацияның қолданылуы	63
	<i>Даулбаева З.М.</i> <i>Кадирбергенова А. Ж.</i> Оценка конкурентоспособности продукции	68
	<i>Закирова А.Т.</i> Responsibilities and competencies of the project manager	72

*Смыкова М.Р.  
к.э.н. доцент МАБ  
Кенжегаранова М.К.  
ст. преподаватель МАБ*

## **Методические подходы к классификации предприятий общественного питания**

Современное развитие массового питания в национальном масштабе находится на такой стадии развития, что сейчас с учетом того, что этот рынок

один из наиболее развитых и дает основания предполагать, что процесс дифференциации предприятий питания зависит от мотивов потребителей. Для классификации предприятий питания нужно использовать ряд критериев, наиболее важными из которых являются: характер торгово-производственной деятельности; месторасположение (важный фактор для всех видов услуг); контингент (сегмент) обслуживаемых клиентов; ассортимент продукции (специализация); вместимость; форма обслуживания; время функционирования; уровень (качество) обслуживания [60].

Как видно из вышеприведенного списка, классификация предприятий общественного питания зависит от таких факторов, как: ассортимент реализуемой продукции и сложность ее приготовления; техническая оснащенность предприятия общественного питания; квалификация персонала; качество и методы обслуживания; виды предоставляемых услуг (таблица 1).

Таблица 1– Классификация предприятий питания

Мотивы пользования услугами	Типы предприятия	Особенности
Питание быстро и удобно	Пиццерия, предприятия быстрого обслуживания, закусочная, буфет	Основная цель быстрое питание, без дополнительных услуг, быстро
Семейный отдых, совмещенный с питанием	Семейные рестораны и кафе	Спокойная обстановка, фоновая музыка
Деловой ужин или обед	Рестораны и бары	Предлагается комфортная и удобная обстановка
Выбор и предпочтения по кухне	Рестораны национальной кухни, специализированные рестораны, кафе кондитерская, суши-бар, блинная, пельменная	Предлагаются блюда с определенных национальных кухонь
Классическое питание	Столовая, кафе, кафетерии	Получение недорого классического питания
Развлечения	Тематические рестораны и кафе	Наличие дополнительных услуг: музыкальное сопровождение, анимационные мероприятия
Питание по вкусам	Кафе-мороженое, кафе-кондитерская, кофейня, пивные, винные, коктейль-холлы, коктейль-бары	Предприятия, специализирующиеся на определенных блюдах и напитках
Разнообразие мест питания	Кейтеринг, вагоны –рестораны, летнее кафе	Вывоз блюд по заказу потребителей, ресторан на вокзале, в аэропорту, на автостраде, в казино. При санаториях и гостиницах

Питание лечебное	Диетические столовые, вегетарианские рестораны	Получить полноценное питание для оздоровления
------------------	---	--

Классификация предприятий по мотивам посещения предприятий питания определяет стратегию развития предприятия, выбор позиционирования на рынке, целевую аудиторию и как следствие подходы к месторасположению, оформлению, дизайну экстерьера и интерьера, атмосферу и систему дополнительных и сопутствующих услуг.

На первом этапе формирования бизнеса и его местонахождения целесообразно определить основное назначение его и мотивы и предпочтения целевой аудитории.

С развитием новых потребностей и формированием интересов, формы бизнеса в индустрии предприятий питания будут расширяться и дифференцироваться.

В качестве базовых принципов формируемой концепции предприятий питания можно отнести: определение основного назначения и цели, формирования потребительских предпочтений; самооценки и саморегулирования; конкурентного преимущества; соответствия предприятий питания уровню развития общества; согласования по целям организации.

В таблице 2 представлена классификация предприятий общественного питания по признакам.

Из данной классификации видно, что тип предприятия общественного питания диктует набор действий маркетингового плана, элементы которого остаются постоянными: ассортимент, цена, качество продукта и услуг, реклама в виде меню, буклетов и т.п.

Предприятия ресторанного бизнеса могут быть систематизированы в соответствии с их расположением, типом пищи и классом сервиса

Таблица 2 - Классификация предприятий общественного питания

Признак классификации	Вид предприятия	Примеры
Связанность управления	Сетевые (цепи)	Макдоналдс, пицца-хат и др.
	Самостоятельные	Кафе, отдельные рестораны
По ассортименту	Комплексные	Ресторан, кейтеринг
	Универсальные	Кафе, столовая и т.д.
	Специализированные	Блинная, пиццерия, суши-бар
По обслуживаемому контингенту	С постоянным контингентом	При санаториях, гостиницах и т.п.
	С переменным контингентом	Ресторан, кафе, закусочная, пивной бар и т.д.
	На транспорте	Вагоны-рестораны, на автостраде, в самолетах и т.д.
По методу обслуживания	Обслуживание официантами	Ресторан, банкетный зал, бар-ресторан, кафе
	Предприятия	Бистро, фаст-фуд и др.

	самообслуживания	
	Предприятия смешанного типа	Пельменная, пирожковая, кафе-ресторан и т.п.
По полноте технологического цикла	С самостоятельным выпуском обеденной продукции	Фабрика-кухня, ресторан и др.
	С использованием полуфабрикатов и готовых блюд	Закусочная, кулинария, фаст-фуд, кафе и т.п.
По объему и характеру услуг	Предлагается только питание	Столовая, закусочная, буфет
	С дополнительными услугами	Ресторан, ночной клуб, кабаре
По виду питания	Универсальные	Ресторан, кафе, бар и т.д.
	Специализированные	Диетические столовые, вегетарианские рестораны и т.п.
По режиму работы	С ограниченным графиком	Кафе, столовая, бар
	Круглосуточные	Ресторан на вокзале, в аэропорту, на автостраде, в казино, система «Канагат»
По времени функционирования	Работающие постоянно	Ресторан, кафе, бар
	Сезонные	Летнее кафе, «Фемили-парк», кафе при летних водных развлечениях

Для классификации ресторанов используется ряд критериев, таких как:

- вид торгово-производственной деятельности;
- контингент обслуживаемых клиентов;
- месторасположение;
- ассортимент продукции;
- вместимость ресторана;
- время функционирования;
- форма обслуживания;
- уровень обслуживания .

На практике существует три подхода к классификации ресторанов: по основам обслуживания клиентов. Здесь выделяют классический ресторан, ресторан быстрого обслуживания, ресторан быстрого питания. По этническому признаку различаются кухни разных стран, которые преобладают в меню. По уровню качества сервиса, который предоставляет ресторан. Данная классификация относится, обычно, к классическим ресторанам. Разница ресторанов с разными типами обслуживания клиентов сводится к следующему:

- Классический ресторан. Этот тип характерен тем, что приготовление блюд происходит непосредственно после принятия у клиента заказа и обязательно из свежих продуктов, исключая использование полуфабрикатов. Классический ресторан – организация питания, предоставляющая гостям обширный ассортимент блюд и напитков, а так же кондитерских изделий, в том числе фирменных блюд и блюд сложного приготовления. С помощью

квалифицированных поваров и профессиональных официантов, метрдотеля обеспечивается высокий уровень обслуживания, сочетаясь с организацией отдыха и развлечений.

– Ресторан быстрого обслуживания, беря за основу прогнозируемую посещаемость ресторана за короткий период, изготавливает впрок с помощью своего персонала небольшое число полуфабрикатов, чаще всего из свежих или в некоторой степени консервированных продуктов. К ресторану быстрого обслуживания часто применяют термин «casual» или "демократический". Его отличие от классического ресторана заключается в более простом меню, учитывая технологию приготовления. Винная карта намного примитивнее.

– Бар – это специализированное предприятие общественного питания, которое предоставляет гостям различные напитки, закуски, десерты. Расчет осуществляется непосредственно с клиентом за стойкой. К роли линейного персонала в зале отводится лишь уборка столов. Бармен осуществляет расчет заказа сразу. Выбор блюд небольшой, кухня незначительная, поэтому сами блюда просты в приготовлении.

– Ресторан быстрого питания «фаст-фуд» осуществляет оперативное приготовление узкого ассортимента блюд из полуфабрикатов, которые изготавливаются в фабричных условиях и доставляются в ресторан концентрированно.

В соответствии с ГОСТ 30389-95 Республики Казахстан "Общественное питание. Классификация предприятий" установлена следующая классификация типов предприятий общественного питания:

-ресторан – это предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные; винно-водочные, табачные и кондитерские изделия, с повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха;

-бар – это предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары;

-кафе – предприятие, оказывающее услуги по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, изделия и напитки;

-столовая – общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню;

-закусочная – предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определенного вида сырья и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей промежуточным питанием[68].

Современный ресторанный бизнес в Казахстане представлен большим разнообразием типов заведений: это классический фаст-фуд, рестораны quick service (или QSR – ускоренное обслуживание); рестораны free flow

«разнообразное движение»), где часть технологических процессов вынесена на территории посетителей, которые сами выбирают себе различные виды блюд; «развлекательные» рестораны – заведения среднего класса с высоким качеством профессиональной кулинарии, которые используют свежие полуфабрикаты и технику выпечки собственного приготовления. Их отличают хороший уровень обслуживания официантами, различные дополнительные услуги, например, бесплатная парковка, городской телефон, свежая пресса, еда навынос; «премиум-рестораны», где высокий уровень кухни, сервиса и цен ориентирован на постоянных клиентов. Но, несмотря на столь большое разнообразие, одной из главных тенденций является тенденция взаимодействия элитных ресторанов и демократических кафе с уютной обстановкой и невысокими ценами. Эти заведения, в конечном счете, рассчитаны на средний сегмент.

По критерию цены, беря за основу величину среднего чека, рестораны делятся на такие виды, как элитные, среднеценовые и рестораны низкого ценового сегмента.

Элитные рестораны, или как их еще принято называть, рестораны «премиум-класса» – это заведения, отличающиеся высоким показателем среднего чека, интерьером с выдержанной концепцией, обширным меню, включающим холодные и горячие закуски, горячие блюда и салаты, первые блюда, десерты, а так же наличием винной карты с большим ассортиментом элитных вин. Одной из важнейших характеристик элитного ресторана является высококлассный сервис по отношению к клиентам: официанты в полной мере владеющие правилами этикета, умеющие полностью сервировать стол, знающие, когда и как подавать и уносить блюда, имеющие навыки учитывать клиента. Так же, персонал должен в полной мере разбираться в меню и винной карте, для того, чтобы в случае необходимости в достаточной степени помочь посетителю выбрать блюда и напитки по его вкусу и потребностям. Рестораны «премиум-класса» выделяются высоким качеством посуды и столовых приборов, скатертей и салфеток. Средняя наценка в таких ресторанах составляет 350-400%.

Среднеценовые рестораны отличаются тем, что они более демократичны, чем элитные рестораны. В меню среднеценовых ресторанов может быть такой же список блюд, что и в ресторанах «премиум-класса», либо немного отличаться широтой ассортимента. Тем не менее, в среднеценовых ресторанах элементы декора помещения обходятся не так дорого. К примеру, предметы сервировки так же высококачественные, но значительно ниже по цене. Принципы сервировки стола в этих заведениях могут быть неполными, а обслуживание, в свою очередь, более демократичным. Средняя наценка составляет 200-300%.

В нижнем сегменте по цене представлены недорогие рестораны, бары и кафе. Отличительной особенностью таких ресторанов является то, что в этих заведениях нет значительных требований к интерьеру, простое оформление, нет особенных изысков. В целом, ассортимент предлагаемой клиенту еды также сравнительно прост и скуден. Приборы и посуда недорогие по



себестоимости, обслуживание клиента и сервировка стола минимальны. И как следствие, невысокий средний счет в заведениях данного типа. Рестораны демократичного уровня распределили рынок общественного питания в соответствии гастрономическими предпочтениями целевых групп. Безусловно, высокая кухня является прерогативой элитных ресторанов и непосредственно влияет на формирование общих направлений и модных тенденций во всех сегментах национального рынка. Однако решающее значение в сфере общественного питания имеют технологии массового производства и вкусы потребителей, как правило, традиционные. Наиболее популярное меню в ресторанах с средним чеком от 2000 до 4000 тенге может включать в себя классические блюда восточной, европейской и азиатской кухни. Вкус, выгодная цена, большое количество калорий в пище – это основные показатели качества для предприятий ресторанного бизнеса в данном сегменте.

Кроме того, по критерию позиционирования рестораны делят на классические, гастрономические, рестораны для особых случаев, рестораны национальной кухни, модные, рестораны семейного отдыха и другие. Итальянские и восточные рестораны всех форматов и ценовых уровней благополучно конкурируют с высокотехнологичными ресторанами быстрого питания по посещаемости и рентабельности. Несмотря на все, такие рестораны не прилагают лишних усилий, переживают стабильный спрос на свои услуги, обладают многочисленными приверженцами и показывают высокую эффективность бизнеса в сфере общественного питания.

Виды предприятий общественного питания, как рестораны и бары подразделяются еще и на классы. Класс предприятия общественного питания – совокупность отличительных признаков предприятия определенного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания. При определении класса предприятия учитывают следующие факторы: уровень обслуживания; изысканность интерьера; номенклатура предоставляемых услуг.

Подтверждение соответствия предприятия общественного питания выбранному типу и классу производится органами сертификации, стандартизации и метрологии в установленном порядке. Классность присваивается только ресторанам и барам, остальные типы предприятий общественного питания на классы не подразделяются.

Однако помимо типов и классности предприятия общественного питания могут различаться по таким признакам, как ассортимент реализуемой продукции, место нахождения и контингент посетителей. Так, например, кафе по ассортименту реализуемой продукции подразделяются на кафе-мороженое, кафе-кондитерская, а по контингенту потребителей могут быть представлены как кафе для молодежи или детское кафе.

Бары по ассортименту реализуемой продукции могут быть следующих видов: молочный, кофейный, пивной, коктейль-бар и так далее.

Определенные различия имеют и столовые. По ассортименту они могут быть представлены общего типа или диетическими, по месту расположения –

недоступными или закрытого типа, например, столовая на территории завода, предназначенная для организации питания только своих сотрудников. Кроме того, столовые можно условно разделить на столовые, представляющие и реализующие продукцию собственного изготовления и заготовочные столовые, реализующие готовую продукцию, получаемую от других предприятий общественного питания.

Услуги, предоставляемые потребителям организациями общественного питания, можно подразделить на: услуги питания; услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий; услуги по организации потребления и обслуживания; услуги по реализации продукции; услуги по организации досуга; информационно-консультационные услуги; прочие услуги. Так под услугами питания следует понимать услуги по изготовлению продукции общественного питания и созданию условий для ее реализации в соответствии с типом и классом организации общественного питания. Исходя из этого, услуги питания подразделяются на: услуги питания ресторанов; услуги питания баров; услуги питания кафе; услуги питания столовых; услуги питания закусочных.

К услугам по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий относятся такие виды услуг как: изготовление кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей; изготовление продукции из сырья заказчика в организации общественного питания; изготовление кулинарной продукции и кондитерских изделий на дому.

Услуги по организации потребления и обслуживания представлены достаточно широким спектром услуг, которые включают в себя следующие виды: организация и обслуживание торжеств и ритуальных мероприятий; организация и обслуживание культурно-массовых мероприятий; доставка продукции и обслуживание потребителей на рабочих местах и на дому; услуги официанта на дому; доставка кулинарной продукции и кондитерских изделий номера гостиниц; организация комплексного питания и прочие.

К услугам по реализации продукции в общественном питании относятся: реализация продукции и изделий кухни через магазины - кулинарии и буфеты; отпуск обедов на дом.

Услуги по организации досуга включают в себя: организацию музыкального обслуживания; проведение концертов и других подобных мероприятий; предоставление газет, журналов, настольных игр, игровых автоматов, бильярда.

Предприятия общественного питания могут предоставлять потребителям консультации специалистов по изготовлению, оформлению блюд, а также обучать правилам сервировки. Такие услуги относятся к информационно-консультационным услугам.

Кроме того, для привлечения клиентов нередко предприятия общественного питания оказывают такие виды услуг, как парковка автотранспорта, вызов такси по желанию клиента, мелкий ремонт и чистка одежды, услуги по хранению и так далее.

При этом под кулинарной продукцией понимается совокупность блюд,

кулинарных изделий и кулинарных полуфабрикатов. Кулинарная продукция должна соответствовать требованиям государственных стандартов, стандартов отрасли, стандартов предприятий, сборников рецептур блюд и кулинарных изделий, технических условий и вырабатываться по технологическим инструкциям и картам при соблюдении санитарных правил для предприятий общественного питания.