

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование услуг питания как фактор повышения  
конкурентоспособности гостиницы  
(на примере гостиничного комплекса «Акрополис», г. Саратов)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 431 группы  
направления 43.03.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

Шакиной Елизаветы Дмитриевны

Научный руководитель

доцент, к.с.н., доцент

\_\_\_\_\_ М.С. Отнюкова

Зав. кафедрой

к.и.н., доцент

\_\_\_\_\_ О.В. Королева

Саратов 2026

**Введение.** Актуальность темы бакалаврской работы обусловлена тем, что сфера гостеприимства в России характеризуется высокой конкуренцией среди отелей категории 3 звезды. При этом качество услуг питания является одним из ключевых факторов, влияющих на удовлетворённость гостей и формирование положительной репутации гостиницы. Современный гость, выбирая отель для проживания, всё чаще ориентируется не только на чистоту номера и его цену, но и на качество, разнообразие и удобство организации завтраков. Как показывают исследования и анализ отзывов на платформах бронирования, неудачный завтрак способен испортить впечатление от всего пребывания, даже если остальные услуги были предоставлены на высоком уровне. При этом для гостиниц категории 3 звезды завтрак зачастую становится «точкой конкуренции»: именно в этом сегменте гость особенно чувствителен к соотношению цены и качества, и именно здесь небольшие отели могут проиграть более крупным сетям из-за устаревших форматов питания.

Кроме того, для малых и средних гостиниц (с номерным фондом 10–20 номеров) проблема организации качественного питания стоит особенно остро. С одной стороны, они не могут позволить себе содержать полноценный штат поваров и официантов, как крупные отели. С другой стороны, отсутствие достойного завтрака или банкетного сервиса напрямую сказывается на отзывах и, как следствие, на заполняемости. В этой связи разработка экономически обоснованных и адаптированных под ограниченные ресурсы решений (аутсорсинг персонала, гибкие форматы обслуживания) становится важной не только для отдельно взятой гостиницы, но и для всего сегмента малых отелей в регионе. Таким образом, выбранная тема является своевременной и практически значимой, а её исследование позволяет не только выявить типичные проблемы организации питания в небольшой гостинице, но и предложить реальные шаги по их устранению с учётом современных трендов и требований гостей.

**Теоретической основой** при написании бакалаврской работы послужили труды таких исследователей в области производства и обслуживания на

предприятиях общественного питания Кустовой И. А.<sup>1</sup>, в области организации ресторанного сервиса Лозовая А. В.<sup>2</sup>, а также статья Устиновой О. В.<sup>3</sup> о методике «Тайного покупателя» как способ оценки качества обслуживания клиентов в ресторанном сервисе.

**Целью бакалаврской работы** является исследование специфики совершенствования услуг питания как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы, а также разработка проекта по совершенствованию услуг питания в ГК «Акрополис».

Для достижения этой цели были поставлены следующие **задачи**:

1. Изучить теоретические основы организации питания в гостиницах;
2. Рассмотреть понятия, сущность и классификации предприятий питания в индустрии гостеприимства;
3. Проанализировать требования к качеству услуг питания в гостиницах как как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы;
4. Провести анализ организации питания в гостиничном комплексе «Акрополис», г. Саратов;
5. Дать общую характеристику гостиничного комплекса «Акрополис»;
6. Провести исследование удовлетворённости гостей услугами питания гостиничного комплекса «Акрополис»;
7. Разработать проект по совершенствованию услуг питания в ГК «Акрополис»;
8. Разработать цель, задачи, план-график и основные мероприятия проекта;
9. Составить бюджет, риски и оценку эффективности проекта.

---

<sup>1</sup> Кустова, И. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие. – Самара: Самар. гос. техн. ун-т, 2015. – 131 с.

<sup>2</sup> Лозовая, А. В., Кузнецов, В. И. Особенности организации ресторанного сервиса // Междунар. студенческий науч. вестн. – 2015. – №5, ч. 1. – С. 137-139.

<sup>3</sup> Устинова, О.В., Торосян, А.А. Тайный покупатель как метод оценки качества обслуживания клиентов в ресторанном сервисе. // Материалы Международной научно-практической конференции, посвящённой 20-летию Конституции РФ «Социально-экономическое, социально-политическое и социокультурное развитие регионов» [Электронный ресурс]. [сайт]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sistema-taynyy-pokupatel-kak-metod-otsenki-kachestva-obsluzhivaniya-na-predpriyatyah-sfery-servisa-i-turizma> (дата обращения: 03.02.2026) - Загл. с экрана. - Яз. рус.

**Объект бакалаврской работы** – ресторанное обслуживание в ГК «Акрополис».

**Предмет бакалаврской работы** - процессы организации питания в гостинице, а также методы и инструменты их совершенствования.

**Эмпирическая база бакалаврской работы** включает в себя следующие методы:

- анализ внутренней документации гостиничного комплекса «Акрополис» (банкетное меню, поминальное меню, номерной фонд, прайс-листы);

- контент-анализ 55 отзывов гостей на платформах 2ГИС и Яндекс Карты (с выделением тональности и частоты упоминаний);

- сравнительный анализ конкурентов (сити-отель «Парус», гостиница «Оскар») по критериям формата завтраков, ассортимента, цен и дополнительных услуг;

- опрос гостей (30 человек) для оценки удовлетворённости завтраками и качеством номеров.

**Практическая значимость исследования** заключается в разработке проекта по совершенствованию услуг питания в ГК «Акрополис», которые могут быть внедрены в деятельность гостиницы и использованы аналогичными предприятиями г. Саратова.

**Структура работы.** В состав работы входят введение, основная часть, состоящая из трех глав, заключение, список использованных источников и приложения.

**Основное содержание бакалаврской работы.** В первой главе бакалаврской работы «Совершенствование услуг питания как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы (на примере гостиничного комплекса «Акрополис», г. Саратов)» было установлено, что общественное питание является одним из наиболее динамично развивающихся секторов экономики Российской Федерации.

Индустрия гостеприимства имеет комплексный характер и включает множество отраслей, среди которых предприятия питания занимают особое место, поскольку услуга питания для многих гостей становится неотъемлемой частью комфортного проживания.

Проведён анализ классификации предприятий питания по различным признакам: по типу (рестораны, кафе, бары, буфеты, столовые, закусочные), по виду собственности, по месту расположения (в составе гостиничного комплекса, автономные), по способу обслуживания (официантами, самообслуживание, смешанное), по классности («люкс», «высший», «первый»), по ассортименту, по режиму обслуживания (завтрак, полупансион, полный пансион, шведский стол) и по времени работы. Особое внимание уделено определению понятий «ресторан», «бар» и «кафе».

Ресторан определён как предприятие с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, повышенным уровнем обслуживания и организацией досуга. Бар характеризуется наличием барной стойки и реализацией смешанных напитков, кафе — ограниченным ассортиментом и организацией отдыха потребителей. Для управления качеством услуг были рассмотрены индикаторы качества, включающие: комплексность обслуживания (степень удовлетворения потребностей), качество продукции (органолептические свойства и ассортимент), качество труда обслуживающего персонала (время ожидания, техника работы, культура поведения, соблюдение санитарных норм) и эксплуатационные качества торговых помещений.

В условиях высокой конкуренции продуманная система питания становится фактором, формирующим положительное впечатление у гостя и

побуждающим его вернуться. Инвестиции в кухню, персонал, технологическое оснащение и кулинарную концепцию — это вклад в конкурентоспособность и успех всего гостиничного предприятия.

Проведённый теоретический анализ создал базу для дальнейшего эмпирического исследования организации питания в гостиничном комплексе «Акрополис» (г. Саратов), которое представлено во второй главе бакалаврской работы.

Во второй главе бакалаврской работы «Совершенствование услуг питания как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы (на примере гостиничного комплекса «Акрополис», г. Саратов)» автором был осуществлен ряд работ: проведён комплексный эмпирический анализ деятельности гостиничного комплекса «Акрополис» в части организации услуг питания. Исследование включало три ключевых направления: общую характеристику предприятия, анализ текущей системы питания (меню, ценовая политика) и оценку удовлетворённости гостей на основе анализа отзывов и пилотного опроса.

Анализ начался с общей характеристики гостиничного комплекса. «Акрополис» является филиалом ООО ПКФ «Шевро-Сервис» и располагается по адресу: город Саратов, улица Вокзальная, 2А. В стоимость большинства номеров включён завтрак, исключение составляют трёхместный и четырёхместный номера.

Инфраструктура включает ресепшен, барные холодильники, зону завтраков, банкетный зал, банный комплекс (финская сауна, турецкий хамам, русская баня, кедровая бочка), прачечную и служебные помещения на первом этаже, а также номерной фонд, зону отдыха, кулер и гладильную доску на втором этаже. Среди дополнительных услуг — круглосуточное кафе, доставка еды в номер, приготовление шашлыка по запросу гостя, аренда банкетного зала и проведение банкетов.

Целевая аудитория представлена семейными парами, семьями с детьми, спортивными командами, командированными (менеджмент среднего звена) и

локальными туристами. Сравнительный анализ конкурентов — сити-отеля «Парус» и гостиничного комплекса «Оскар» — показал, что «Акрополис» занимает промежуточное положение. «Парус» лидирует по формату завтрака, предлагая «шведский стол» с возможностью индивидуального приготовления горячих блюд, однако не предоставляет питания в течение дня. «Оскар» имеет наиболее разнообразное меню (европейская, кавказская и русская кухня) и широкий спектр дополнительных услуг. Сильной стороной «Акрополиса» является уникальный банный комплекс и круглосуточное кафе, а слабой — устаревший формат континентального завтрака с предварительным выбором по меню, который проигрывает прямому конкуренту «Парус». Проведённый SWOT-анализ подтвердил, что главная сильная сторона — банный комплекс, основная слабая — формат завтраков, ключевая возможность — аутсорсинг персонала и привлечение кейтеринговых компаний, а главная угроза — потеря гостей из-за негативных отзывов и конкуренция со стороны «Паруса».

Далее был проведён анализ текущей организации услуг питания. В гостинице круглосуточно работает столовая с базовым набором блюд, а также барная зона, представленная холодильниками с алкогольными и безалкогольными напитками. Полноценный бар с барменом и коктейльной картой отсутствует. Гости могут заказать еду в номер (room-service) или пообедать в зоне завтраков.

Особое внимание было уделено анализу банкетного меню, которое насчитывает более 100 позиций. К сильным сторонам меню отнесены преобладание мясной гастрономии, разнообразие закусочной группы (включая порционные и штучные закуски), сбалансированность рыбной группы, наличие авторских позиций, а также специализированное поминальное меню. К слабым сторонам отнесены перегруженность салатной группы «тяжёлыми» майонезными салатами, дефицит лёгких и диетических блюд, отсутствие отдельного раздела вегетарианской и постной кухни, ценовые парадоксы.

Для оценки удовлетворённости гостей были использованы контент-анализ 55 отзывов. Ключевые проблемы завтраков включают скудный ассортимент,

однообразии, неготовность к приходу гостей, низкое качество продуктов и растворимый кофе. Результаты опроса 30 гостей подтвердили выводы анализа отзывов.

Гостиничный комплекс «Акрополис» обладает достаточным ресурсным потенциалом и имеет ряд конкурентных преимуществ, включая уникальный банный комплекс, круглосуточное кафе, широкое банкетное меню и специализированное поминальное предложение. Однако выявлены системные проблемы, создающие «разрыв» между ожиданиями гостей и реальным качеством сервиса.

В третьей главе бакалаврской работы на основе анализа, проведённого во второй главе, были разработаны практические рекомендации по совершенствованию услуг питания в гостиничном комплексе «Акрополис». Выявленные проблемы, такие как скудные завтраки, нестабильность банкетного сервиса, отсутствие маркировки продукции, грязные меню и неэффективная работа с отзывами, потребовали комплексного подхода к их решению.

Для расширения ассортимента завтраков рассмотрены три дистрибьюторские компании: «Свит Лайф Фудсервис», «Поволжская торговая компания» и «Альфа». Для перехода на «шведский стол» приобретается оборудование для линии самообслуживания и кофемашина для улучшения качества кофе. Для стандартизации банкетов разработан чек-лист из 20 пунктов, а для банкетов свыше 25 человек введено правило приглашать двух официантов. Для расширения коктейльной карты предлагается привлекать мобильный бар за счёт заказчика.

Для снижения нагрузки на шеф-повара нанимается помощник на аутсорсинге с почасовой оплатой. Внедряется система маркировки полуфабрикатов с указанием даты изготовления и срока годности, что позволит снизить списания на 30–50%. Грязные бумажные меню заменяются ламинированными, а на столах размещаются QR-коды для сбора отзывов. Организуется работа с отзывами: назначенный сотрудник отвечает на негативные отзывы в течение 24 часов, ежедневно мониторит 2ГИС и Яндекс

Карты, а жалобы фиксируются. Проект позволяет устранить ключевые недостатки службы питания и повысить конкурентоспособность гостиницы.

Практическая значимость проекта заключается в разработке экономически обоснованных и адаптированных под ограниченные ресурсы решений, которые важны не только для отдельно взятой гостиницы, но и для всего сегмента малых отелей в регионе.

**Заключение.** Проведенный анализ совершенствования услуг питания как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы (на примере гостиничного комплекса «Акрополис», г. Саратов), позволил сделать ряд выводов как теоретического, так и практического характера.

Теоретический анализ показал, что специализированные предприятия питания, ориентированные на отдыхающих, туристов и других посетителей, играют значительную роль в развитии предпринимательства и экономики страны. При этом важнейшим условием успешной деятельности является соблюдение всех требований российского законодательства, а также санитарных норм и правил, направленных на повышение качества обслуживания.

В условиях высокой конкуренции именно продуманная система питания способна стать фактором, формирующим положительное впечатление у гостя и побуждающим его вернуться. Инвестиции в кухню, персонал, технологическое оснащение и кулинарную концепцию — это вклад в долгосрочный успех всего гостиничного предприятия.

В аналитической части работы нами был проведён ряд практических исследований:

- Проведён анализ банкетного меню (более 100 позиций), выявлены его сильные стороны (разнообразие закусок, наличие авторских позиций) и слабые (перегруженность салатной группы майонезными салатами, отсутствие вегетарианского раздела, ценовые парадоксы).

- Оценена удовлетворённость гостей на основе анализа 55 отзывов с платформ 2ГИС и Яндекс Карты, а также опроса 30 гостей. Выявлены основные проблемы.

- Проведён сравнительный анализ конкурентов («Парус», «Оскар»).

- Выполнен SWOT-анализ, подтвердивший необходимость первоочередной реформы завтраков и внедрения системы контроля качества.

С помощью проведенного исследования структуры питания ГК «Акрополис» были выделены следующие проблемы:

1. Скучный ассортимент завтраков

2. Использование растворимого кофе из банки
3. Отсутствие бармена и коктейльной карты
4. Большая нагрузка на одного повара
5. Отсутствие маркировок и обозначения сроков годности продуктов.

Обобщив результаты проведенных исследований, нами была обнаружена следующая проблема - системное несоответствие формата и качества завтраков ожиданиям гостей. Это выражается в скудном и однообразном ассортименте (жалобы 60% опрошенных и 62% упоминаний в открытых отзывах), низком качестве кофе (растворимый кофе не устраивает 47% респондентов), отсутствии гибкости и оперативности подачи (гости вынуждены заказывать завтрак заранее и ждать приготовления), а также в общем визуальном несовершенстве сервиса (грязные, жирные карты меню, на что указали 27% опрошенных)

Для решения данных проблем был разработан проект по совершенствованию услуг питания в ГК «Акрополис».

В рамках данного проекта предлагались следующие мероприятия, направленные на улучшение сервиса и оптимизацию работы персонала:

- Обзор дистрибьюторских компаний, с помощью которых можно привлечь для поставки продуктов в ГК «Акрополис».
- Выбор кофемашины и подсчет приблизительных затрат на её содержание
- Составление чек-листа для более тщательной подготовки к банкету.
- Привлечение услуги мобильного бара, для разнообразия ассортимента напитков на мероприятии.
- Привлечение помощника повара.
- Внедрение маркировки продукции.
- Внедрение более оперативной работы с отзывами и обратной связью.

Согласно проведенным расчетам, единовременные затраты составят ~ 53 377 руб. (покупка кофемашины и ламинирование меню), ежемесячные затраты составят ~ 49 056 руб. (помощник повара, кофейные зерна). Прогнозируемая дополнительная выручка от улучшения репутации ~ 30 000 - 50 000 руб./мес., а прогнозируемая экономия от снижения списаний составит 5 000 - 10 000 руб./мес.

Ориентировочный срок окупаемости единовременных затрат составит 4 - 6 месяцев.

Считаем, что осуществление мероприятий позволит ГК «Акрополис» устранить ключевые недостатки в работе службы питания, повысить удовлетворённость гостей и укрепить конкурентные позиции на рынке гостиничных услуг г. Саратова.