

## **ДИАГНОСТИКА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСТОРАНЕ «ВАСІЛЬКІ»**

**Манкевич А.Д.**

**Научный руководитель – Абрамович Н.В., к.т.н., доцент  
Белорусский государственный университет пищевых и химических технологий  
г. Могилев, Республика Беларусь**

Рост конкуренции в сегменте общественного питания требует от ресторанов сочетания отличного качества продукции и высокого сервиса. Ресторан «Васількі», ориентированный на популяризацию белорусской национальной кухни, сталкивается с проблемой разрыва между гастрономическим наполнением и сервисной составляющей.

При оценке качества ресторанного сервиса необходимо учитывать специфику общественного питания и применять методы оценки, адаптированные к особенностям реального производственного процесса в общественном питании. В отличие от промышленного производства, в общественном питании значительная доля оценок носит субъективный характер и формируется под влиянием ситуационных факторов. В этой связи для диагностики проблем в управлении качеством услуг целесообразно применять модели качества GAP и SERVQUAL, ориентированные на восприятие услуги потребителем и позволяющие перевести субъективные ощущения гостя в измеримые показатели.

В ходе изучения качества обслуживания в ресторане «Васількі» проводилось анкетирование гостей ресторана. Анализ отзывов позволил выявить критические разрывы по модели GAP. Наиболее существен операционный разрыв (Gap 3): при высокой загрузке официанты демонстрируют формальный подход, т.е. наблюдается отсутствие инициативы, запаздывание с реакцией, механическое выполнение операций. Данный разрыв усугубляется организационным (Gap 2) – отсутствием четких стандартов времени обслуживания и регламентов поведения. Выявлен также разрыв между потребительскими ожиданиями и их восприятием руководителями компании (Gap 1): менеджмент, делая акцент на доступности цен и аутентичности меню, недооценивает значимость эмоциональной составляющей, что подтверждается жалобами на равнодушие персонала.

По итогам применения модели качества SERVQUAL получен отрицательный обобщенный коэффициент качества, т.е. уровень ожидания гостей превышает их уровень восприятия. Более низкие показатели получены по критериям «Отзывчивость» и «Эмпатия», критерии «Материальность» и «Уверенность» практически приближаются к ожиданиям, но не компенсируют общее негативное впечатление. Это указывает на неравномерное распределение ресурсов: вложения в интерьер и кухню не сопровождаются инвестициями в человеческий капитал.

Таким образом, основные проблемы ресторана лежат в плоскости взаимодействия персонала с гостем. Для их устранения целесообразно осуществить скрытый аудит с чек-листами для оценки загруженности персонала, тренинги по ситуационному обслуживанию для развития навыков взаимодействия, а также цифровые опросы через QR-коды для получения данных о сервисе. Это позволит руководству ресторана получать актуальную информацию для принятия операционных решений и обеспечить улучшение качества обслуживания гостей.