

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЙ
КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

ОТЧЕТ
ПО УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ
ПРАКТИКЕ
ООО «Гастроли Гриль», г. Владивосток

Студент
гр. БТУ-24-МБ1



П.А. Дранишникова

Руководитель практики
от кафедры
канд. культурологии, доцент



Е.О. Каменная

Руководитель практики
от организации
Директор ООО «Гастроли Гриль»



И.Ю. Быков

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЙ
КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

на учебную ознакомительную практику

Студенту Дранишниковой Полине Артемовне группы БТУ-24-МБ1

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм профиль «Международный туристский бизнес»

Место прохождения практики: ООО «Гастроли Гриль».

Срок прохождения практики «15» июня 2026 г. по «18» июля 2026 г.

Содержание отчета по практике:

Введение: цель и задачи практики, основные методы, необходимые для их достижения.

1. Охарактеризовать деятельность предприятия туристской индустрии.

1.1 История создания и развития предприятия

1.2 Ознакомление с учредительными документами, нормативными материалами

1.3 Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности

1.4 Организационно-управленческая структура и взаимодействие подразделений (в виде схемы)

1.5 Ознакомление с работой основных категорий работников, их должностными инструкциями

1.6 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

2. Охарактеризовать современные программные продукты на предприятии туристской индустрии.

3. Проанализировать потребителей, их требования к услугам туристского предприятия.

4. Проанализировать процесс обслуживания в туристском предприятии.

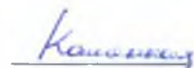
Представить результаты работы в форме отчета по практике.

Заключение: сделать вывод о достижении поставленных цели и задач в ходе практики.

Список источников информации включает в себя не менее 10 наименований, расположенных в порядке появления источников в тексте, не старше 5 лет.

Объем отчета не менее 25 листов. Оформление должно соответствовать СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 «Требования к оформлению выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам».

Руководитель практики
канд.культурологии, доцент

 Е.О. Каменная

Задание получил студент
«15» июня 2026 г.

 П.А.Дранишникова

Задание согласовано:
Руководитель практики от организации
Генеральный директор ООО «Гастроли Гриль»



И.Ю.Быков

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЙ
КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

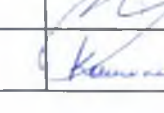
КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН-ГРАФИК

Студент Дранишникова Полина Артемовна группы БТУ-24-МБ1

направляется для прохождения **учебной ознакомительной практики**

в _____

Срок прохождения практики с «15» июня 2026 г. по «18» июля 2026 г.

Содержание выполняемых работ	Сроки исполнения		Заключение и оценка руководителя практики	Подпись руководителя практики
	начало	окончание		
Инструктаж по технике безопасности, ознакомление с предприятием, его структурой, видами его деятельности	15.06.2026	17.06.2026	отл	
Выполнение поручений руководителя предприятия на предприятии	15.06.2026	18.07.2026	отл	
Изучить первичные сведения о предприятии	18.06.2026	27.06.2026	отл	
Охарактеризовать современные программные продукты на предприятии туристской индустрии	29.06.2026	04.07.2026	отл	
Проанализировать потребителей, их требования к услугам туристского предприятия	06.07.2026	08.07.2026	отл	
Проанализировать процесс обслуживания в туристском предприятии	09.07.2026	11.07.2026	отл	
Оформление отчета и сдача руководителю практики от кафедры	13.07.2026	15.07.2026	отл	
Защита отчета	16.07.2026	18.07.2026	отл	

Студент-практикант

 П.А.Дранишникова

Руководитель от кафедры

 Е.О. Каменная

Руководитель от организации

 И.Ю.Быков



Содержание

Введение	5
1 Характеристика предприятия туристской индустрии.	7
1.1 История создания и развития предприятия.	7
1.2 Ознакомление с учредительными документами, нормативными материалами.	7
1.3 Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности.	10
1.4 Организационно-управленческая структура и взаимодействие подразделений	11
1.5 Ознакомление с работой основных категорий работников, их должностными инструкциями.	13
1.6 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Гастроли Гриль»	15
2 Современные программные продукты на предприятии туристской индустрии.	16
3 Анализ потребителей, их требования к услугам туристского предприятия.	20
4 Анализ процесс обслуживания в туристском предприятии.	23
Заключение	26
Список использованных источников	28

Введение

Актуальность исследования обусловливается необходимостью изучения современных стандартов обслуживания в сфере общественного питания, а также важностью формирования практических навыков работы официанта в условиях высококонкурентной ресторанной индустрии. В настоящее время уровень сервиса и качество взаимодействия с гостями являются ключевыми факторами успеха любого заведения. В связи с этим для начинающего специалиста критически важно не только знать теоретические основы этикета и сервиса, но и понимать специфику их применения в реальном рабочем процессе, учитывая психологию потребителя и внутренние стандарты конкретного предприятия.

Целью прохождения учебной ознакомительной практики в ресторане «Гастроли Гриль» в должности официанта является закрепление теоретических знаний, полученных в ходе обучения, и приобретение первичных практических навыков организации обслуживания гостей, работы с меню и соблюдения стандартов сервиса предприятия общественного питания.

Поставленная цель определяет следующие задачи:

- рассмотреть историю создания ресторана Гастроли Гриль;
- охарактеризовать деятельность ООО «Гастроли Гриль» как предприятия туристской индустрии города Владивостока, включая историю создания, организационно правовую форму и основные виды деятельности;
- изучить учредительную документацию и нормативно–правовую базу функционирования предприятия, включая внутренние регламенты и стандарты обслуживания;
- проанализировать организационную структуру управления и взаимодействие подразделений, определить преимущества и недостатки существующей модели управления;
- исследовать используемые программные продукты для автоматизации работы ресторана и оценить их эффективность;
- провести анализ потребительских предпочтений и сегментировать целевую аудиторию предприятия;
- проанализировать процесс обслуживания гостей и оценить соответствие стандартам качества.

При выполнении поставленных задач были использованы методы наблюдения, позволяющего изучать работу опытного персонала, взаимодействие между сотрудниками и

поведение гостей; метод практического участия, заключающийся в непосредственном выполнении обязанностей официанта под руководством наставника; метод документального анализа, включающий изучение меню, технологических карт, стандартов обслуживания и должностных инструкций; а также метод сравнительного анализа, позволяющий сопоставить теоретические знания, полученные в вузе, с реальными процессами, происходящими в ресторане.

Базой для прохождения практики в период с 15 июня по 18 июля 2026 года выступило ООО «Гастроли Гриль», находящееся по адресу: г. Владивосток, проспект 100-летия Владивостока, 54А. На протяжении всего срока практики мною был проведен комплексный анализ деятельности заведения. В частности, была исследована внутренняя документация предприятия, осуществлено наблюдение за трудовыми процессами сотрудников в рамках всех сменных графиков (утро, день, вечер), а также систематизированы отзывы посетителей, размещенные на открытых площадках, таких как Яндекс.Карты и 2ГИС.

1 Характеристика предприятия туристской индустрии

1.1 История создания и развития предприятия

ООО «Гастроли Гриль» – относительно молодое, но динамично развивающееся предприятие общественного питания города Владивостока, зарегистрированное 15 мая 2024 года. Учредителем и генеральным директором компании является Быков Игорь Юрьевич, единолично владеющий 100% долей уставного капитала.

Ресторан расположился на втором этаже популярного развлекательного комплекса «Фабрика» по адресу: г. Владивосток, пр-т 100-летия Владивостока, д. 54А (Первореченский район) [1]. Выбор локации оказался стратегически удачным: комплекс «Фабрика» является одной из ключевых точек притяжения для жителей и гостей города, что обеспечило заведению стабильный трафик посетителей с первых дней работы.

Концепция заведения строится на синтезе лучших традиций европейской кухни и аутентичных технологий приготовления на открытом огне. Название «Гастроли Гриль» символично и отсылает к четырем уникальным огненным печам, которые стали сердцем ресторана и основой его гастрономической философии [2]:

- The Little Red Smoke House – тexasский смокер, обеспечивающий блюдам барбекю правильное, насыщенное копчение и характерный дымок;

- Jospet – испанская угольная гриль-печь, позволяющая жарить и запекать продукты, сохраняя их сочность, особенный вкус и аромат;

- «Жарушка» – русская печь на углях и дровах. Деликатный температурный режим позволяет готовить продукты так, что они получаются потрясающе нежными и структурными – от томленных супов до яркой пиццы;

- Robata Grill – традиционный японский гриль. Древняя техника робата предполагает приготовление пищи небольшими порциями на шампурах над горячим углем.

Одной из главных визуальных и смысловых фишек ресторана является полностью открытая кухня, позволяющая гостям наблюдать за магией приготовления блюд [3].

Целевая аудитория ресторана достаточно широка, но имеет четкий портрет. Основу составляют жители и гости Владивостока в возрасте от 25 до 50 лет с уровнем дохода средним и выше среднего. Ключевые сегменты аудитории включают:

- семейная аудитория (посещение в дневное время и в выходные дни);
- молодежь и компании друзей (вечерние визиты, выходные);
- пары (романтические ужины, свидания);
- корпоративные клиенты и бизнес-аудитория (деловые обеды и ужины, организация банкетов). Благодаря локации в ТРК «Фабрика», значительную долю гостей также составляют туристы и посетители развлекательного комплекса.

Ценовая политика заведения соответствует сегменту «выше среднего». Средний чек на одного гостя составляет порядка 2 500 – 3 500 рублей (без учета алкогольных напитков). В выходные дни, при заказе сложных мясных блюд, десертов и алкогольной карты, средний чек может достигать 4 500 – 5 500 рублей.

Помимо основного формата работы, ресторан активно использует ивент-составляющую для удержания лояльности и привлечения новой аудитории.

– шоу-ресторан: в пятницу и субботу «гастроли гриль» трансформируется в площадку с живой музыкой (выступления приглашенных музыкантов, кавер-групп и диджеев создают особую атмосферу и привлекают дополнительную вечернюю аудиторию);

– тематические события: периодически проводятся гастрономические ужины, презентации сезонных меню и дегустации вин;

– приватные мероприятия: заведение активно работает в сегменте mīce (организация банкетов), принимая дни рождения, корпоративные мероприятия и закрытые деловые ужины.

Таким образом, предприятие является ООО «Гастроли Гриль» является динамично развивающимся. Уже в первые месяцы работы ресторан быстро выделился на фоне конкурентов благодаря сочетанию высокого качества авторской кухни на огне, уютной премиальной атмосферы и продуманного сервиса.

1.2 Учредительные документы, нормативные материалы, регламентирующие деятельность ООО «Гастроли Гриль»

Основным документом в ООО «Гастроли Гриль» является инструкция по технике безопасности, регламентирующая правила безопасной работы на кухне и в зале. Основными характеристиками этого процесса выступают его регулярность и обязательность для всех сотрудников: с персоналом проводятся вводные, первичные и повторные инструктажи с обязательной отметкой в специальном журнале. Инструктаж производит уполномоченное лицо – обычно это управляющий рестораном или шеф-повар, которые лично объясняют правила обращения с оборудованием на каждом рабочем месте. Необходимость проведения инструктажа обусловлена спецификой работы заведения, где сотрудники ежедневно контактируют с открытым огнем, раскаленными гриль-печами, острым инвентарем и электроприборами, поэтому строгое знание правил критически важно для предотвращения травм, ожогов и пожаров [4].

Свидетельство о государственной регистрации юридического лица (ОГРН) и ИНН организации, без которых невозможна легальная деятельность предприятия. Данные документы подтверждают законность создания компании и ее постановку на налоговый учет [5].

Особое внимание было уделено лицензиям и разрешениям, необходимым для работы ресторана. Действующее разрешение Роспотребнадзора на осуществление деятельности в сфере общественного питания, которое подтверждает соответствие помещения санитарно-эпидемиологическим требованиям. Также я ознакомился с программой производственного контроля, где прописаны все мероприятия по обеспечению безопасности пищевой продукции.

Должностные инструкции для всех категорий персонала - официантов, барменов, поваров, администраторов. В инструкции официанта четко прописаны обязанности по встрече гостей, презентации меню, приему заказов, сервировке стола, работе с кассовым аппаратом и разрешению конфликтных ситуаций. Я обратил внимание, что документ составлен очень подробно и включает даже такие нюансы, как правила подачи блюд с правой или левой стороны от гостя.

Правила внутреннего трудового распорядка, где установлен график работы ресторана (с 12:00 до 00:00 в будние дни, с 12:00 до 04:00 в пятницу, субботу и праздники), время перерывов для персонала, требования к внешнему виду сотрудников (дресс-код), нормы поведения и общения с гостями.

Стандарты обслуживания (Service Standard) – это внутренний документ, который является своего рода «библией» для официанта. Здесь детально описан каждый этап обслуживания: от приветствия гостя в первые 30 секунд после его прихода до прощания и приглашения прийти снова. Мне особенно запомнился пункт о «правиле трех шагов» -когда официант замечает гостя на расстоянии трех шагов, он должен установить зрительный контакт и улыбнуться.

Санитарные правила и нормы (СанПиН 2.3/2.4.3590-20), с которыми должен быть ознакомлен каждый сотрудник. Управляющий показал мне журналы учета температуры в холодильных камерах, журнал здоровья персонала, где ежедневно фиксируется состояние сотрудников перед началом смены, и журнал учета дезинфекционных средств [6].

Прайс-листы и меню с актуальными ценами, которые утверждаются приказом генерального директора. Мне объяснили, что любое изменение цен должно быть документально оформлено и доведено до сведения персонала [7].

Договоры с поставщиками продуктов питания, где прописаны условия поставки, требования к качеству продукции, сроки и порядок расчетов. В журнале фиксируются входящий контроль качества сырья, где отображена каждая партия продуктов.

Работа с кассовой книгой и документах, связанных с применением контрольно-кассовой техники (ККТ), строго регламентирована Федеральным законом № 54-ФЗ [8].

Личная медицинская книжка с отметками о прохождении медицинского осмотра и гигиенической аттестации, является важным документом при приеме на работу в общественном питании.

Все эти документы выстраивают отлаженную систему, где каждый процесс прописан и контролируется. Успешная работа ресторана – это не только вкусная еда и улыбчивый персонал, но и огромная организационная работа, строгое соблюдение нормативных требований и постоянный контроль качества на всех этапах.

1.3 Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности ООО «Гастроли Гриль»

Ресторан «Гастроли Гриль» организован в форме Общества с ограниченной ответственностью (ООО), что является одной из наиболее распространенных организационно-правовых форм для предприятий общественного питания среднего размера. ООО «Гастроли Гриль» представляет собой коммерческую организацию, созданную одним лицом, которое является единственным участником общества. Основным признаком данной формы является то, что уставный капитал разделен на доли, причем в данном случае сто процентов доли принадлежит единственному участнику - Быкову Игорю Юрьевичу. Важной особенностью ООО является то, что участники общества не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, только в пределах стоимости своих вкладов в уставный капитал. Общество является юридическим лицом с момента государственной регистрации, имеет обособленное имущество, отвечает по своим обязательствам этим имуществом, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде [9].

Дата регистрации общества - 15 мая 2024 года. Основным видом деятельности по Общероссийскому классификатору видов экономической деятельности (ОКВЭД) является код 56.10 - «Деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания». Общество имеет все необходимые регистрационные документы, включая свидетельство о государственной регистрации (ОГРН), идентификационный номер налогоплательщика (ИНН), код причины постановки на учет (КПП), которые подтверждают законность создания компании и ее постановку на налоговый учет в налоговых органах [9].

Ресторан «Гастроли Гриль» относится к частной форме собственности, что означает, что имущество предприятия принадлежит физическому лицу - собственнику. Частная собственность характеризуется тем, что собственник имеет право владения, пользования и распоряжения имуществом предприятия, прибыль предприятия после уплаты всех обязательных налогов и сборов остается в распоряжении собственника, который

самостоятельно принимает решения о развитии бизнеса, распределении прибыли, кадровых вопросах и других аспектах деятельности организации. Данная форма собственности предполагает полную экономическую самостоятельность предприятия и его ответственность за результаты своей деятельности [9].

Выбранная организационно-правовая форма имеет ряд существенных преимуществ для функционирования ресторана. Во-первых, это простота управления, поскольку единственный участник принимает все решения самостоятельно без необходимости согласования с другими лицами. Во-вторых, ограниченная ответственность защищает личные активы собственника, так как риск убытков ограничен размером уставного капитала. В-третьих, обеспечивается гибкость в принятии оперативных решений, что особенно важно в динамичной сфере общественного питания. В-четвертых, данная форма предоставляет возможность масштабирования бизнеса - при необходимости можно привлечь дополнительных участников или инвесторов без изменения организационно-правовой формы [10].

Минимальный размер уставного капитала для ООО составляет десять тысяч рублей, точный размер уставного капитала «Гастроли Гриль» определен учредительными документами общества и внесен в Единый государственный реестр юридических лиц. Система управления предприятием построена следующим образом: высшим органом управления является единственный участник общества, который принимает решения по всем ключевым вопросам деятельности, включая утверждение годовых отчетов и балансов, распределение прибыли, изменение устава, реорганизацию общества. Единоличным исполнительным органом является генеральный директор, который осуществляет текущее руководство деятельностью общества, представляет его интересы в отношениях с третьими лицами, издает приказы и дает указания, обязательные для всех работников предприятия. В данном случае генеральным директором также является Быков Игорь Юрьевич, что обеспечивает единство управления и оперативность принятия решений [11]. Таким образом, выбранная организационно-правовая форма является оптимальной для ресторана, позволяя сочетать простоту управления с защитой личных активов собственника и предоставляя возможности для дальнейшего развития бизнеса.

1.4 Организационно-управленческая структура и взаимодействие подразделений ООО «Гастроли Гриль»

Организационно-управленческая структура ООО «Гастроли Гриль» построена по линейно-функциональному типу, который является наиболее эффективным для предприятий общественного питания среднего размера. Такая структура сочетает в себе четкую иерархию подчинения с распределением функциональных обязанностей между

подразделениями, что обеспечивает оперативность принятия решений и высокую ответственность каждого сотрудника за свой участок работы. Данные представлены на рисунке 1.

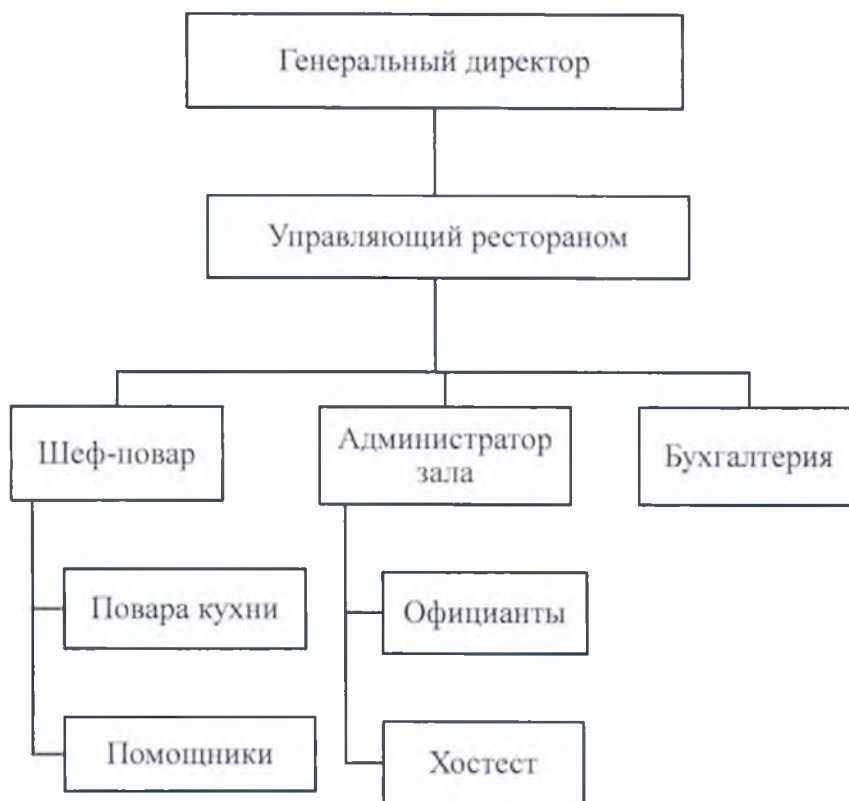


Рисунок 1 – Схема организационной структуры ООО «Гастроли Гриль»

Составлено автором

Представленная на рисунке 1 схема наглядно демонстрирует линейно-функциональную организационную структуру ООО «Гастроли Гриль», в которой четко прослеживается вертикаль подчинения и разделение функциональных зон ответственности. Во главе иерархии находится генеральный директор, осуществляющий стратегическое руководство предприятием и принимающий ключевые управленческие решения. Ему напрямую подчиняется управляющий рестораном, на которого возложено оперативное управление повседневной деятельностью заведения. [12].

Управляющий рестораном координирует работу трех основных направлений:

1 Шеф-повар отвечает за организацию кухонного производства, разработку меню, контроль качества блюд и соблюдение технологических карт. В его непосредственном подчинении находятся повара кухни, выполняющие приготовление блюд, и помощники, обеспечивающие вспомогательные операции (подготовка продуктов, уборка рабочих мест) [13].

2 Администратор зала организует работу сервисной службы, контролирует качество обслуживания гостей, разрешает конфликтные ситуации и координирует взаимодействие между залом и кухней. Ему подчиняются официанты, осуществляющие непосредственное обслуживание посетителей, и хостес, отвечающие за встречу гостей, бронирование столов и распределение посадочных мест [14].

3 Бухгалтерия функционирует как самостоятельное функциональное подразделение, обеспечивающее ведение финансового учета, расчет заработной платы, взаимодействие с налоговыми органами и контроль финансово-хозяйственной деятельности предприятия [15].

Такое построение структуры позволяет обеспечить четкое разделение ответственности: шеф-повар отвечает за качество продукта, администратор зала - за уровень сервиса, бухгалтерия - за финансовую дисциплину, а управляющий рестораном интегрирует их работу в единый слаженный механизм.

Анализ организационной структуры показывает, что эффективность функционирования ООО «Гастроли Гриль» во многом зависит от профессионализма и слаженности работы каждого звена этой иерархии. В связи с этим особый интерес представляет рассмотрение кадровой политики предприятия, системы подбора, адаптации и мотивации персонала, что будет подробно изучено в следующем параграфе.

1.5 Ознакомление с работой основных категорий работников, их должностными инструкциями ООО «Гастроли Гриль»

В процессе прохождения учебной ознакомительной практики в ресторане «Гастроли Гриль» мне была предоставлена возможность детально ознакомиться с работой всех основных категорий работников предприятия и изучить их должностные инструкции. Такое знакомство позволило мне понять, как выстроена система взаимодействия между различными службами ресторана и какую роль играет каждый сотрудник в обеспечении высокого качества обслуживания гостей.

Первым этапом моего ознакомления стала работа административного персонала. Генеральный директор ресторана осуществляет общее стратегическое руководство предприятием, утверждает основные направления развития, подписывает финансовые документы и представляет интересы компании перед государственными органами и партнерами. В его должностной инструкции прописаны обязанности по организации эффективной хозяйственной деятельности, обеспечению выполнения плановых показателей, контролю за сохранностью имущества и соблюдению законодательства. Управляющий рестораном, который является непосредственным руководителем моей практики, осуществляет оперативное управление повседневной деятельностью заведения.

Его должностная инструкция включает координацию работы всех подразделений, контроль качества обслуживания и приготовления блюд, решение конфликтных ситуаций с гостями, проведение ежедневных планерок с персоналом и анализ показателей продаж.

Особое внимание я уделила изучению работы кухонного персонала, так как именно от их слаженных действий зависит качество подаваемых блюд. Шеф-повар возглавляет кухонное производство и несет полную ответственность за организацию технологического процесса. В его должностной инструкции прописаны обязанности по разработке меню и технологических карт, контролю качества и сроков приготовления блюд, организации работы поваров, соблюдению санитарных норм на кухне, ведению учета продуктов и составлению заявок на закупку сырья. Повара непосредственно готовят блюда согласно технологическим картам, строго соблюдают рецептуры и стандарты подачи, поддерживают чистоту на рабочих местах, готовят заготовки для смены. Их должностные инструкции детально регламентируют порядок приготовления каждого вида блюд, правила работы с оборудованием и требования к личной гигиене.

Наиболее подробно я изучила должностные инструкции работников зала обслуживания, поскольку именно в этой категории я проходила практику. Администратор зала координирует работу обслуживающего персонала, распределяет официантов по столам и зонам, контролирует сервировку, встречает VIP-гостей, ведет журнал бронирований и решает спорные ситуации с посетителями. Его должностная инструкция содержит подробные требования к организации работы зала, контролю за состоянием мебели, посуды и столового белья, взаимодействию с кухней и баром.

Должностная инструкция официанта, которую я изучила наиболее тщательно, содержит исчерпывающий перечень обязанностей. Официант обязан знать меню и карту напитков, уметь презентовать блюда и давать рекомендации гостям, принимать заказы и передавать их на кухню через POS-терминал, соблюдать стандарты сервировки и подачи блюд, рассчитываться с гостями, поддерживать чистоту и порядок на закрепленных столах. В инструкции подробно описаны правила поведения с гостями, включая этикет общения, порядок разрешения конфликтных ситуаций, правила работы с особыми пожеланиями посетителей (аллергии, диетические ограничения). Также прописаны требования к внешнему виду, личной гигиене и дисциплине.

Хостес, или встречающий персонал, выполняет функции приветствия гостей у входа, сопровождения их к столикам, ведения записи бронирований и информирования о специальных предложениях ресторана. Должностная инструкция хостес содержит требования к культуре общения, знанию зала и расположению столов, правилам ведения журнала резервов и взаимодействия с администратором зала.

Бармены, работающие в ресторане, несут ответственность за приготовление напитков, коктейлей и кофе, ведение учета барной продукции, соблюдение стандартов подачи и обслуживание гостей за барной стойкой. Их должностные инструкции детально регламентируют рецептуры напитков, правила работы с оборудованием, порядок инвентаризации и требования к чистоте рабочего места.

Бухгалтерия ресторана ведет финансовый и налоговый учет, рассчитывает заработную плату сотрудникам, составляет отчетность для налоговых органов, контролирует движение денежных средств и работает с поставщиками. Должностная инструкция бухгалтера содержит требования к знанию налогового законодательства, правилам ведения документооборота, срокам сдачи отчетности и порядку взаимодействия с контролирующими органами.

Вспомогательный персонал, включая посудомойщиков и работников клининга, также имеет свои должностные инструкции, которые регламентируют порядок мытья посуды, уборки помещений, использования моющих средств и соблюдения санитарных норм. Несмотря на то, что эти работники не контактируют напрямую с гостями, их работа критически важна для обеспечения бесперебойного функционирования ресторана.

В процессе изучения должностных инструкций я обратила внимание на то, что все документы составлены очень подробно и учитывают специфику работы именно в ресторане «Гастроли Гриль». В них прописаны не только общие обязанности, но и внутренние стандарты предприятия, включая фирменные способы подачи блюд, особенности общения с гостями и правила работы в выходные дни, когда ресторан работает в формате шоу-ресторана с живой музыкой.

Таким образом, ознакомление с работой основных категорий работников и их должностными инструкциями позволило мне сформировать целостное представление об организации труда в ресторане, понять взаимосвязи между различными подразделениями и осознать важность четкого выполнения каждым сотрудником своих обязанностей для обеспечения высокого качества обслуживания гостей.

1.6 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Гастроли Гриль»

Ресторан «Гастроли Гриль», осуществляя свою деятельность в сфере общественного питания, ставит перед собой ряд стратегических и оперативных задач, направленных на обеспечение конкурентоспособности предприятия и удовлетворение потребностей гостей.

Деятельность ресторана регламентируется учредительными документами и соответствует коду ОКВЭД 56.10 «Деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания». Предприятие ориентировано на создание уникального

гастрономического пространства, где сочетаются высокое качество кухни, профессиональный сервис и приятная атмосфера для гостей любого возраста и предпочтений.[1] Основные задачи предприятия представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Основные задачи предприятия.

Задача	Содержание задачи
Обеспечение высокого качества продукции и сервиса	Предоставление гостям качественной кулинарной продукции, с соблюдением всех технологических норм; обеспечение высокого уровня обслуживания, соответствующего стандартам индустрии гостеприимства.
Формирование и поддержание положительного имиджа заведения	Создание устойчивой репутации на рынке общественного питания города Владивостока, становление узнаваемым брендом.
Удовлетворение потребностей различных сегментов потребителей	Обслуживание гостей с различными запросами: от деловых обедов до проведения банкетов, корпоративных мероприятий.
Обеспечение финансовой устойчивости и рентабельности	Эффективное управление затратами, оптимизация закупочной политики и обеспечение стабильного роста выручки для развития бизнеса
Развитие и совершенствование материально-технической базы	Постоянное обновление оборудования, мебели, посуды и инвентаря для поддержания высокого уровня комфорта гостей.
Подготовка и повышение квалификации кадров	Обучение персонала, проведение тренингов по сервису и кулинарному мастерству.

Составлено автором по [4;6]

Ресторан «Гастроли Гриль» предоставляет многопрофильный спектр услуг, охватывающий организацию питания, проведение мероприятий и развлекательный досуг. Основное направление включает обслуживание по меню, бизнес-ланчи, дегустационные сеты и специальные меню для детей и гостей с диетическими ограничениями. Для торжеств и деловых встреч ресторан предлагает организацию банкетов, корпоративов и свадеб с возможностью индивидуального бронирования столов и VIP-зон. Дополнительный сервис представлен доставкой блюд, выездным кейтерингом, кулинарными мастер-классами, дегустациями вин и парковкой на территории комплекса «Фабрика». Развлекательная программа включает живую музыку по выходным, тематические вечера и шоу-программы. Все предоставляемые услуги строго соответствуют законодательству и нормам СанПиН, что гарантирует безопасность продукции и высокий уровень сервиса [4].

2 Современные программные продукты на предприятии туристской индустрии ООО «Гастроли Гриль»

Современная туристская индустрия представляет собой высокотехнологичный и динамично развивающийся сектор мировой экономики, в котором программные продукты выступают не просто вспомогательным инструментом автоматизации рутинных операций, а стратегическим фундаментом, определяющим конкурентоспособность, рентабельность и качество клиентского сервиса. Цифровая трансформация затронула все уровни функционирования туристских предприятий - от глобальных корпораций и международных туроператоров до локальных туристских агентств и средств размещения. Архитектура современного программного обеспечения в туризме строится на принципах глубокой интеграции, облачных вычислений и использования искусственного интеллекта, что позволяет создавать бесшовные экосистемы для взаимодействия всех участников рынка: поставщиков услуг, посредников и конечных потребителей [16].

Базисом глобальной туристской инфраструктуры традиционно выступают системы глобальной дистрибуции (GDS), такие как Amadeus, Sabre и Travelport. Эти мощные программные комплексы обеспечивают в режиме реального времени доступ к инвентарю авиакомпаний, отелей, компаний по прокату автомобилей и круизных операторов по всему миру. Для туристских агентств и корпоративных тревел-менеджеров GDS остаются незаменимым инструментом бронирования и оформления сложных мультимодальных маршрутов. Однако по мере развития прямого бронирования и онлайн-туризма на первый план вышли более специализированные решения. В сегменте гостеприимства стандартом де-факто стали системы управления отелем (PMS), которые интегрируют модули управления персоналом, контроля запасов, ведения финансовой отчетности и анализа гостевых предпочтений, формируя единый цифровой профиль предприятия [17].

Для туроператорских компаний критически важное значение имеют специализированные программные продукты, предназначенные для формирования, расчета и продвижения турпакетов. Современные системы позволяют автоматизировать процессы динамического пакетирования, когда тур собирается в реальном времени из разрозненных услуг разных поставщиков. Они обеспечивают мгновенный расчет себестоимости, генерацию необходимых документов, включая ваучеры, договоры и билеты, а также интеграцию с бухгалтерскими и налоговыми системами. В условиях высокой волатильности цен и спроса такие системы минимизируют человеческий фактор, исключая ошибки при калькуляции и бронировании, что напрямую влияет на финансовую безопасность предприятия [18].

Неотъемлемым элементом ИТ-ландшафта любого современного туристского предприятия являются канал-менеджеры. В эпоху, когда потребитель сравнивает предложения на десятках онлайн-площадок, отелей и агрегаторов, канал-менеджеры обеспечивают синхронизацию данных о доступности инвентаря и тарифах на всех каналах дистрибуции в режиме реального времени. Это полностью исключает риск овербукинга и позволяет применять стратегии паритета цен, максимизируя загрузку и доходность. Интеграция канал-менеджеров с системами управления доходами выводит аналитику на новый уровень: алгоритмы машинного обучения анализируют исторические данные, погоду, события в регионе и поведение конкурентов, автоматически корректируя цены для достижения максимальной прибыли [19].

Работа с клиентской базой и удержание потребителей невозможны без современных CRM-систем. В туризме, где цикл сделки может быть длинным, а решение о покупке принимается под влиянием множества эмоциональных и рациональных факторов, CRM позволяют выстроить персонализированную коммуникацию. Они фиксируют всю историю взаимодействий с туристом, его предпочтения, состав семьи и любимые направления. На основе этих больших данных формируются триггерные рассылки, индивидуальные предложения и программы лояльности. Более того, современные CRM активно интегрируются с мессенджерами и телеграм-ботами, позволяя менеджерам обрабатывать заявки прямо в привычных для клиента каналах связи, что критически важно для повышения конверсии [19].

Отдельного внимания заслуживает внедрение технологий искусственного интеллекта. ИИ-чатботы и виртуальные ассистенты на базе нейросетей взяли на себя обработку большинства типовых запросов: от подбора тура по заданным параметрам и ответа на вопросы о визовых требованиях до изменения дат бронирования. Это позволяет туристским предприятиям обеспечивать круглосуточную поддержку без раздувания штата колл-центров. Предиктивная аналитика на базе ИИ помогает прогнозировать спрос, оптимизировать закупки блоков мест и номеров, а также выявлять скрытые паттерны в поведении туристов, что даст предприятиям колоссальное преимущество в планировании сезонных кампаний.

Особый вектор развития программного обеспечения наблюдается на российском рынке в условиях масштабного импортозамещения и переориентации туристских потоков. Уход международных вендоров стимулировал бурный рост отечественных ИТ-решений. Российские туроператоры и отели активно используют платформы «1С:Туризм», «Слетать.ру», «Мой Агент» и другие локальные разработки, которые не только закрывают потребности в базовой автоматизации, но и адаптированы под специфику национального

законодательства, интеграцию с отечественными платежными системами, агрегаторами и единым федеральным реестром туроператоров. Развитие собственных API-шлюзов позволяет российским компаниям создавать гибкие B2B-порталы для агентских сетей, обеспечивая мгновенный доступ к инвентарю прямых поставщиков.

Подводя итог, можно констатировать, что современные программные продукты в туристской индустрии эволюционировали из простых систем учета в сложные, многоуровневые облачные экосистемы. Успех предприятия сегодня напрямую зависит от его способности выстроить единую цифровую среду, где данные беспрепятственно перетекают от поставщика к дистрибьютору и конечному потребителю. Инвестиции в передовой софт, гибкость ИТ-архитектуры и готовность к внедрению инноваций являются обязательными условиями для выживания и лидерства в высококонкурентном пространстве глобального и внутреннего туризма.

3 Анализ потребителей, их требования к услугам туристского предприятия

Глубокий и всесторонний анализ потребителей ресторанных услуг является не просто маркетинговой задачей, а стратегической необходимостью для любого предприятия общественного питания, стремящегося сохранить свои позиции на высококонкурентном рынке Владивостока. Современный гость ресторана претерпел радикальную трансформацию под влиянием цифровизации, глобализации гастрономических трендов и смены потребительских парадигм. Он стал значительно более искушенным, автономным в принятии решений и требовательным к качеству получаемых впечатлений. Если в эпоху становления массового общепита главным критерием выбора являлась минимальная цена и базовое насыщение, то сегодня на первый план выходит ценность клиентского опыта (СХ), уникальность гастрономического предложения, эмоциональная насыщенность и уровень сервиса. Потребительская аудитория ресторана крайне неоднородна и требует тонкой дифференциации как по демографическим, так и по психографическим признакам [20].

Современная сегментация ресторанного рынка выделяет несколько ключевых групп гостей с принципиально различными требованиями. Поколение Z и миллениалы, составляющие наиболее активную и платежеспособную долю аудитории «Гастроли Гриль», ориентированы на аутентичность, визуальную эстетику и получение уникальных впечатлений. Их привлекает концепция открытого огня, шоу-кухни и крафтовые напитки; они легко бронируют столы через смартфоны, доверяют отзывам в 2ГИС и Яндекс.Картах больше, чем официальной рекламе, и ожидают бесшовного цифрового опыта. Семейные гости ставят во главу угла комфорт, наличие детского меню, удобные посадочные места и возможность спокойного отдыха. Представители старшего поколения ценят классический сервис, высокое качество мясных блюд, понятное ценообразование без скрытых наценок и ненавязчивое внимание персонала. Отдельной категорией являются корпоративные клиенты и бизнес-аудитория, для которых критически важны наличие приватных зон, стабильный Wi-Fi, высокий темп обслуживания и возможность проведения деловых встреч [21].

Требования современных гостей к ресторану можно классифицировать на несколько взаимосвязанных групп, среди которых доминирует запрос на информационную прозрачность и цифровое удобство. Гость хочет иметь возможность самостоятельно изучить меню, узнать состав блюд и наличие аллергенов, прочитать детальные обзоры и забронировать стол. От предприятия требуется наличие интуитивно понятных каналов коммуникации - качественного сайта, активных социальных сетей с богатым визуальным

контентом (фотографии блюд, видео процесса приготовления на гриле). Возможность онлайн-бронирования, мгновенного подтверждения заявки и интеграции с программами лояльности стала базовым гигиеническим требованием. Несмотря на тотальную цифровизацию, потребители остро нуждаются в персонализации. Им не интересны шаблонные решения; они ожидают, что ресторан предложит продукт, адаптированный под их специфические интересы - будь то индивидуальная прожарка стейка, подбор винной пары сомелье или составление авторского сета под личные предпочтения и диетические ограничения [22].

Следующим критически важным требованием выступает многоуровневая безопасность. Она включает в себя физическую и пищевую безопасность (строгое соблюдение норм СанПиН, контроль температурных режимов, безопасная эксплуатация открытого огня и гриль-печей), финансовую прозрачность (честные счета, отсутствие скрытых комиссий) и информационную безопасность (защита персональных данных в системах бронирования). Постпандемийный мир выработал у потребителей устойчивый запрос на гибкость: наличие лояльных условий отмены или переноса брони стола без штрафов стало не просто приятным бонусом, а обязательным условием выбора заведения. Гость должен быть уверен, что его время и комфорт защищены, а в случае форс-мажора персонал ресторана возьмет на себя решение проблем [23].

Особое место в системе современных требований занимает запрос на устойчивое развитие и этичность потребления. Растущее число гостей интересуется происхождением продуктов, экологическим следом заведения и поддержкой локальных производителей. Потребители все чаще отдают предпочтение ресторанам, которые демонстрируют реальную приверженность принципам устойчивого развития: закупают фермерские продукты Приморского края, минимизируют пищевые отходы, используют экологичную упаковку для доставки и уважают культурные гастрономические традиции. Для таких клиентов важна не только вкусная еда, но и ценности, которые транслирует ресторан, что требует от «Гастроли Гриль» выстраивания прозрачной ESG-повестки.¹

Требования к качеству межличностного взаимодействия и эмоциональной составляющей сервиса также претерпели значительные изменения. Современный ресторанный бизнес - это бизнес впечатлений и эмоций. Гости хотят не просто поесть, а погрузиться в атмосферу, насладиться зрелищем приготовления пищи на четырех уникальных печах и получить новые гастрономические открытия. В связи с этим возрастает

¹ **ESG-повестка** — это комплекс принципов и подходов к ведению бизнеса, которые нацелены на устойчивое развитие компании с учётом её влияния на окружающую среду, социальную сферу и качество корпоративного управления.

роль «человеческого фактора». Несмотря на обилие автоматизации, гости высоко ценят эмпатию, искреннюю заботу и высокие коммуникативные навыки официантов и администраторов. Способность сотрудника выслушать, понять скрытые потребности гостя, грамотно разрешить конфликтную ситуацию или предложить неочевидное блюдо формирует лояльность, которую невозможно купить никакой рекламой. Клиенты ожидают проактивного сервиса, когда их желания предугадываются до того, как они сами их озвучат, а также многоканальности коммуникации [24].

Подводя итог комплексному анализу, можно констатировать, что требования потребителей к ресторану трансформировались из утилитарных в многомерные, охватывающие эмоциональную, цифровую, ценностную и этическую сферы. Успешное предприятие сегодня должно предлагать не просто еду и напитки, а бесшовный, безопасный, персонализированный и социально ответственный клиентский путь (Customer Journey) - от момента просмотра афиши в соцсетях до живого концерта в пятницу вечером. Понимание этих требований позволяет «Гастроли Гриль» переходить от транзакционных моделей продаж к построению долгосрочных доверительных отношений с гостем, что в условиях жесткой рыночной конкуренции Владивостока является единственным залогом устойчивого развития бизнеса и формирования конкурентного преимущества.

4 Анализ процесс обслуживания в туристском предприятии

Процесс обслуживания в ресторане «Гастроли Гриль» представляет собой комплексную и многоуровневую систему взаимодействий между персоналом заведения и конечным потребителем. Ресторанная услуга обладает специфическими характеристиками: она неотделима от источника производства, не может быть изготовлена впрок, храниться на складе или возвращена, что делает процесс ее оказания критически уязвимым к любым сбоям в работе кухни или зала. Качество обслуживания носит ярко выраженный субъективный характер и формируется не только на основе объективных параметров (вкуса блюд, комфорта посадки, чистоты), но и под мощным влиянием эмоционального восприятия, атмосферы открытого огня и межличностного взаимодействия. Следовательно, анализ процесса обслуживания требует рассмотрения его не как разового акта продажи блюда, а как непрерывного цикла, охватывающего весь период от возникновения потребности в ужине до получения обратной связи после визита. Процесс обслуживания в «Гастроли Гриль» традиционно подразделяется на три взаимосвязанных этапа: предпосетительский (до визита), основной (во время пребывания в ресторане) и постпосетительский (после ухода). Предпосетительский этап включает в себя изучение меню на сайте, просмотр контента в социальных сетях, бронирование стола и формирование ожиданий. На этой стадии закладывается фундамент доверия: удобство онлайн-записи, скорость ответа администратора и визуальная эстетика афиш напрямую влияют на конверсию и первичное впечатление. Основной этап охватывает непосредственное потребление услуги: встречу хостес, работу официанта, наблюдение за магией приготовления на четырех печах открытой кухни и дегустацию блюд. Именно на этом этапе происходит «момент истины» - реальная оценка качества обещанного гастрономического опыта. Постпосетительский этап, который часто недооценивается, включает в себя сбор обратной связи, работу с отзывами на картографических сервисах, начисление бонусов по программе лояльности и поддержание контакта для стимулирования повторных визитов [25].

Ключевым инструментом анализа и проектирования этого процесса является построение карты клиентского пути (Customer Journey Map, CJM), которая визуализирует все точки контакта гостя с брендом. В ресторане количество таких точек может исчисляться десятками: от удобства парковки у ТРК «Фабрика» и запаха дыма из техасского смокера при входе до интонации официанта, температуры подачи стейка и чистоты в санузле. Управление процессом обслуживания требует скрупулезной проработки каждой точки контакта, чтобы исключить разрывы в сервисе и обеспечить бесшовность клиентского опыта. Особую сложность представляет то, что ресторан не может контролировать

внешний фактор (например, настроение гостя до визита), а значительная часть услуги создается «за кулисами» на кухне. В связи с этим важнейшей функцией управляющего и администраторов зала становится жесткий контроль качества на стыке взаимодействия кухни и зала (back-of-house и front-of-house) и наличие эффективных механизмов оперативного реагирования на любые задержки или сбои [26].

Фундаментальную роль в процессе обслуживания играет человеческий фактор. Персонал «Гастроли Гриль» – это не просто исполнители технологических операций, а главные носители корпоративной культуры и создатели эмоционального фона вечера. Процесс обслуживания требует от сотрудников высоких коммуникативных навыков, стрессоустойчивости (особенно в часы пик и во время шоу-программ по пятницам и субботам), эмпатии и способности к эмоциональному труду. Для минимизации рисков, связанных с непостоянством человеческого фактора, в ресторане разрабатываются детальные стандарты обслуживания (сервисные скрипты, регламенты внешнего вида, речевые модули). Однако в современном ресторанном бизнесе слепое следование стандартам уступает место гибкости: персонал наделяется полномочиями принимать самостоятельные решения для персонализации сервиса (например, подбор винной пары под индивидуальные предпочтения гостя) и быстрого разрешения нестандартных ситуаций, что критически важно для создания вау-эффекта. Глубокая трансформация процесса обслуживания происходит и под влиянием цифровых технологий. Автоматизация рутинных операций - таких как онлайн-бронирование столов, расчет стоимости через POS-системы и выпуск чеков - позволяет высвободить время официантов для живого общения с гостями. Внедрение CRM-систем и программ лояльности обеспечивает мгновенный доступ к истории посещений и предпочтениям постоянных клиентов, формируя ощущение персонального отношения. При этом критически важным становится обеспечение омниканальности, когда гость может бесшовно перейти с Instagram-аккаунта ресторана к бронированию на сайте, а затем получить персональное приветствие в зале [27].

Невозможность «переготовить» блюдо или «отменить» испорченный вечер постфактум диктует необходимость выстраивания превентивной системы контроля качества на всех этапах. Предприятие использует комплекс методов мониторинга: от анализа объективных метрик (время отдачи блюд, скорость расчета) до субъективных оценок (индекс потребительской лояльности NPS, индекс удовлетворенности CSI, опросы). Активно применяются методы «тайного гостя» и ежедневный мониторинг пользовательского контента в социальных сетях и на сайтах-отзовиках (Яндекс.Карты, 2ГИС). Неотъемлемой частью процесса обслуживания является управление сервисными сбоями (рекуперация сервиса). Ошибки неизбежны (например, слишком долгая отдача

горячего или пересол), но то, как ресторан реагирует на проблему -извиняется, берет ответственность и предлагает комплимент от шефа-повара -зачастую формирует более сильную лояльность, чем безупречное, но безэмоциональное обслуживание [28].

Подводя итог анализу, можно констатировать, что процесс обслуживания в ООО «Гастроли Гриль» представляет собой сложную систему, объединяющую технологические, кадровые и коммуникационные аспекты. Успех ресторана зависит от его способности выстроить непрерывный, персонализированный и эмоционально насыщенный цикл взаимодействий с гостем. Интеграция передовых цифровых инструментов с высоким уровнем эмпатии и профессионализма персонала, а также уникальная концепция приготовления на открытом огне позволяют не только удовлетворить базовые гастрономические потребности, но и превратить разовый визит в долгосрочные доверительные отношения, что является главным стратегическим активом в условиях высококонкурентной ресторанной среды Владивостока.

Заключение

Прохождение практики в ресторане «Гастроли Гриль» стало важнейшим этапом моего профессионального становления, позволившим в полной мере интегрировать теоретические знания, полученные в ВВГУ, с реальными бизнес-процессами предприятия. Поскольку сфера общественного питания и гостеприимства (HoReCa) является неотъемлемой и критически важной частью туристской индустрии, анализ деятельности «Гастроли Гриль» дал мне глубокое понимание того, как формируются туристские и сопутствующие услуги на местах.

В ходе практики был проведен комплексный анализ современного программного обеспечения предприятия. Я убедилась, что успешная работа ресторана, как и туроператорской компании, невозможна без глубокой цифровизации. Изучение локальных и облачных систем автоматизации (POS-терминалы, системы учета складских остатков, CRM-модули для управления базой гостей и программами лояльности, интеграция с агрегаторами доставки) показало, как технологии обеспечивают скорость обслуживания, прозрачность финансов и сбор аналитических данных для принятия управленческих решений.

Особое внимание в рамках практики было уделено анализу потребителей и их требований. Портрет гостя «Гастроли Гриль» подтвердил тренды, выявленные в теоретической части: современные люди приходят в предприятия гостеприимства не просто за утолением голода, а за комплексным клиентским опытом (CX). Гости требуют высокого качества гастрономических впечатлений, эстетичной подачи, уникальной атмосферы и, что не менее важно, персонализированного подхода. Мне удалось на практике отследить, как предприятие адаптирует свое меню, интерьер и сервисные скрипты под запросы разных целевых аудиторий -от семей с детьми до компаний, ищущих место для неформального общения или деловых встреч.

Ключевым блоком моего исследования стал анализ процесса обслуживания. Я детально разобрала клиентский путь (Customer Journey Map) гостя «Гастроли Гриль»: от первого касания (бронирование стола, просмотр меню на сайте или в соцсетях) до встречи у входа, непосредственного обслуживания официантами, расчета и постсервисного взаимодействия (сбор обратной связи, работа с отзывами). Стало очевидно, что в ресторанном бизнесе, как и в классическом туризме, «момент истины» наступает при личном взаимодействии. Технологические сбои или ошибки на кухне могут быть сглажены безупречной работой зала и искренней заботой персонала.

Важной частью практики стала моя личная вовлеченность в рабочие процессы. Мои природные качества -общительность, стрессоустойчивость и хорошие коммуникативные

навыки -оказались крайне востребованы. Умение быстро находить общий язык с гостями, внимательно слушать их пожелания и грамотно разрешать нестандартные ситуации позволило мне не просто наблюдать за процессом со стороны, а активно участвовать в создании позитивного впечатления о заведении. Понимание психологии потребителя и умение выстраивать эмпатичную коммуникацию стали моими главными инструментами в повышении качества сервиса.

Подводя итог, можно с уверенностью сказать, что практика в «Гастроли Гриль» была высокопродуктивной. Предприятие демонстрирует высокие стандарты сервиса, гибко реагирует на изменения рынка и успешно внедряет инновационные подходы к обслуживанию. Для меня эта практика стала отличным полигоном для отработки навыков анализа бизнес-среды, управления клиентским опытом и выстраивания эффективных коммуникаций. Полученный опыт в сфере гостеприимства значительно расширил мой профессиональный кругозор и заложил прочный фундамент для дальнейшей карьеры в туристской индустрии, где понимание специфики сервиса и работы с потребителем является залогом успеха любого предприятия.

Список использованных источников

- 1 Система проверки контрагентов. // Мисельдон. Базис: [сайт]. – URL: <https://basis.myseldon.com/ru/landing> (дата обращения: 18.06.2026).
- 2 Гастроли гриль. Акира. Рестораны: [сайт]. – URL: https://food.akira.travel/restorany/universalnyy-obekt_66.html (дата обращения: 18.06.2026).
- 3 TripAdvisor Россия: [сайт]. – URL: <https://www.tripadvisor.ru/> (дата обращения: 18.06.2026).
- 4 Правила посещения ресторана «Gastrolì Grill» // Гастроли гриль: [сайт] – URL: <https://gastroligrill.ru/rules.pdf> (дата обращения: 28.06.2026).
- 5 РБК Компании: [сайт]. – URL: <https://companies.rbc.ru/id/1242500011885-ooo-gastrolì-gril/>
- 6 Об утверждениях санитарно-эпидемиологических правил и норм // Главный Государственный врач Российской Федерации: [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/566276706> (дата обращения: 28.06.2026).
- 7 Гастроли Гриль меню // Гастроли гриль: [сайт]. – URL: <https://gastroligrill.ru/menu/> (дата обращения: 28.06.2026).
- 8 Федеральный закон «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» от 22.05.2003 // «СПС Консультант плюс» – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_42359/ (дата обращения: 28.06.2026).
- 9 Аудит-инфо. Контрагент: ООО «Гастроли Гриль»: [сайт]. – URL: https://www.audit-it.ru/contragent/1242500011885_ooo-gastrolì-gril (дата обращения: 18.06.2026).
- 10 Контур.Норматив: нормативно-правовые документы: [сайт]. – URL: <https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=5408> (дата обращения: 18.06.2026).
- 11 КонсультантПлюс: справочная правовая система // «СПС Консультант: [сайт]. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17819/ (дата обращения: 18.06.2026).
- 12 Линейно-функциональная структура управления: [сайт]. – URL: <https://bitcop.ru/blog/linejno-funkcionalnaja-struktura-upravlenija> (дата обращения: 28.06.2026).
- 13 Кадровое агентство уникальных специалистов // Должностная инструкция по специальности «Шеф-повар: [сайт]. – URL: <https://www.kaus-group.ru/knowledge/duty/category/tourism/material/694/> (дата обращения: 28.06.2026).

14 Администратор зала // «СПС Консультант» – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_96303/3208e17f47caa6ba945c1115bd4c4b588ce2d481/ (дата обращения: 28.06.2026).

15 Федеральный закон от 06.12.2011 N 402-ФЗ (ред. от 15.12.2025) «О бухгалтерском учете» // «СПС Консультант плюс» – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_122855/56dc96d26dd9e8b6922341ab162acc7e10d57ddf/ (дата обращения: 28.06.2026).

16 Туристская отрасль в контексте цифровой экономики – Текст электронный // КиберЛенинка. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/turistskaya-otrasl-v-kontekste-tsifrovoy-ekonomiki> (дата обращения: 18.06.2026).

17 Платформа для автоматизации туризма. // SmartTravel: [сайт]. – URL: <https://platform.smarttravel.ru/> (дата обращения: 18.06.2026).

18 Канал-менеджер для отелей. // TravellLine: [сайт]. – URL: <https://www.travelline.ru/products/channel-manager/> (дата обращения: 18.06.2026).

19 Рындач М. А. Менеджмент и маркетинг туристской индустрии : учебное пособие / М. А. Рындач. – Текст электронный // Майкоп: ООО «Электронные издательские технологии» (ЭЛИТ), 2021. – 251 с. – ISBN 978-5-6045802-9-5. – URL: <https://201824.selcdn.ru/elit-148/pdf/978-5-6045802-9-5.pdf> (дата обращения: 18.06.2026).

20 Как влияют демографические изменения на индустрию гостеприимства. // Стандарт: [сайт]. – URL: https://standard.kz/ru/post/2024_10_kak-vliiaut-demograficeskie-izmeneniia-na-industriiu-gostepriimstva-244 (дата обращения: 18.06.2026).

21 Экономическая библиотека: электронные ресурсы: [сайт]. – URL: <https://1economic.ru/lib/123552> (дата обращения: 18.06.2026).

22 Организация экологической безопасности // Министерство экологии и природных ресурсов Республики Татарстан: [сайт]. – URL: <https://eco.tatarstan.ru/organizatsiya-ekologicheskoy-bezopasnosti-na.htm> (дата обращения: 18.06.2026).

23 Запоминающиеся путешествия: как концепция экономики впечатлений меняет туризм // СберПро: [сайт]. – URL: <https://sber.pro/publication/zapominayushiesya-puteshestviya-kak-kontsepsiya-ekonomiki-vpechatlenii-menyat-turizm/> (дата обращения: 18.06.2026).

24 Правила оказания услуг по реализации туристского продукта – Текст электронный // Роспотребнадзор. – URL: <https://77.rospotrebnadzor.ru/index.php/napravlenie/zpp/8973-pravila-okazaniya-uslug-po-realizatsii-turistskogo-produkta> (дата обращения: 18.06.2026).

25 Customer Journey Map: карта пути клиента // Яндекс.Практикум: [сайт]. – URL: <https://practicum.yandex.ru/blog/customer-journey-map/> (дата обращения: 18.06.2026).

26 Роль и влияние коллектива на туристских предприятиях – Текст электронный // Реферативные работы. – URL: <https://referatbooks.ru/kurovaya-rabota/rol-i-vliyanie-kollektiva-na-turistskih-predpriyatiyah/> (дата обращения: 18.06.2026).

27 Стандарты обслуживания клиентов: как внедрить и контролировать // Альфа-Банк: [сайт]. – URL: <https://kurs.alfabank.ru/articles/standarty-obslyzhivaniya-klientov-kak-vnedrit-i-kontrolirovat/> (дата обращения: 18.06.2026)