ОПЫТ ИССЛЕДОВАНИЯ РЕСТОРАННОГО ДЕЛА В ТУРЦИИ И КАЗАХСТАНЕ В РАМКАХ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Уварова А.К., Карибаева Н.Н., Атагельдинова С.
Казахский национальный университет им. аль-Фараби, г. Алматы

Турецкая кухня с каждым годом обретает всё большую популярность. Поэтому предприятия питания турецкой кухни открываются во многих городах Казахстана, России и др. стран. Турецкие рестораны предлагают широкий ассортимент блюд турецкой кухни и передают уютную восточную атмосферу. Во всех странах мира уже встречается фастфуд типа "Донер-Кебаб" который располагается как на улицах, так и на на рынках и в торговых центрах. Ресторанный бизнес и сервис в Турции отличается своим высоким уровнем, что позволяет изучать его и применять этот опыт в развитии казахстанского ресторанного дела. Казахстан является одним из крупных туристских регионов и любой прибывший сюда турист должен иметь право выбора услуг, в том числе и на питание. Это должно выражаться в разнообразии ресторанов, предлагаемых ими блюд и, конечно, качества обслуживания и цен. В работе проводилось исследование рынка общественного питания Турции и Казахстана, исследована статистика, изучен ресторанный менеджмент и сервис путем опроса и анкетирования, разработаны меню и словарь терминов ресторанного сервиса на 4-х языках в целях подготовки персонала и улучшения качества обслуживания и сервиса.

Материалами для выполнения данной работы послужил личный опыт работы в турецких ресторанах, информация с Интернет-порталов, научные статьи и диссертации на турецком языке. Объектом исследования в данной работе являются рестораны Турции и Казахстана на примере «Starlight» и «Ак Маржан». Один из авторов автор проходил 3-х месячную стажировку в Турции в ресторане «Starlight» и производственную практику в ресторане «Ак Маржан» (Казахстан), что позволило провести ряд исследований и оценить работу турецких и казахстанских ресторанов.

В большинстве стран мира взрослое население проводит значительную часть своей сознательной жизни в ресторанах и барах самого разного уровня и достоинства. В зависимости от обслуживаемого контингент предприятия могут работать с постоянным контингентом (такое предприятие питания находится при гостинице, санатории и т.п.) с переменным контингентом (например, городской ресторан). В зависимости от метода обслуживания различают предприятия, в которых потребители обслуживаются официантами; предприятия самообслуживания; предприятия смешанного обслуживания. Предприятия питания различаются также по полноте технологического цикла, объему и характеру услуг, виду питании режиму работы, времени функционирования и другом признакам [1].

Рестораны и кафе Турции можно условно разделить на две категории – первого и второго класса. К первому классу относятся рестораны с малым ассортиментом блюд в меню. Ко второму классу рестораны и кафе каких-либо определенных с характерными блюдами для турецкой кухни. В Турции есть несколько видов кафе и ресторанов с выраженной специализацией [2].Наиболее распространенные из них следующие (систематизировано авторами):

Локанта. В этих ресторанах готовят только национальные блюда турецкой кухни, наиболее популярные в местном регионе. В некоторых ресторанах локанта могут предложить и блюда «туристского» меню. *Балык локантасы.* Это рыбные рестораны, которые обычно расположены в морских портах или вдоль морского побережья. В них, кроме многочисленных закусок, предлагаются блюда из свежей рыбы и различных морепродуктов. *Ишкембеджи.* В этих ресторанах готовят национальные турецкие супы.

Кебапчи. Специализируются на приготовлении кебабов и различных блюд из запеченного мяса. *Пидэджи.* Готовят блюдо, очень похожее на пиццу, но с «турецким акцентом». *Кёфтеджи.* Это узкоспециализированные рестораны, в которых готовят особое блюдо – небольшие жареные котлетки, которые делают по особому рецепту из постного и нежного мяса ягненка. Это одно из самых любимых блюд национальной турецкой кухни, популярное и у местного населения, и у многочисленных туристов. *Татлыджи.* Это рестораны для любителей сладкого. В этих ресторанах посетителям предлагается большой выбор сладкой турецкой выпечки и десертов.

Помимо специализации на определенных блюдах, в Турции есть рестораны, которые отличаются не приготовлением определенных блюд, а особым характером предлагаемого меню. Обычно это кафе и рестораны быстрого или недорогого питания. *Хазырйемек* - это заведение типа

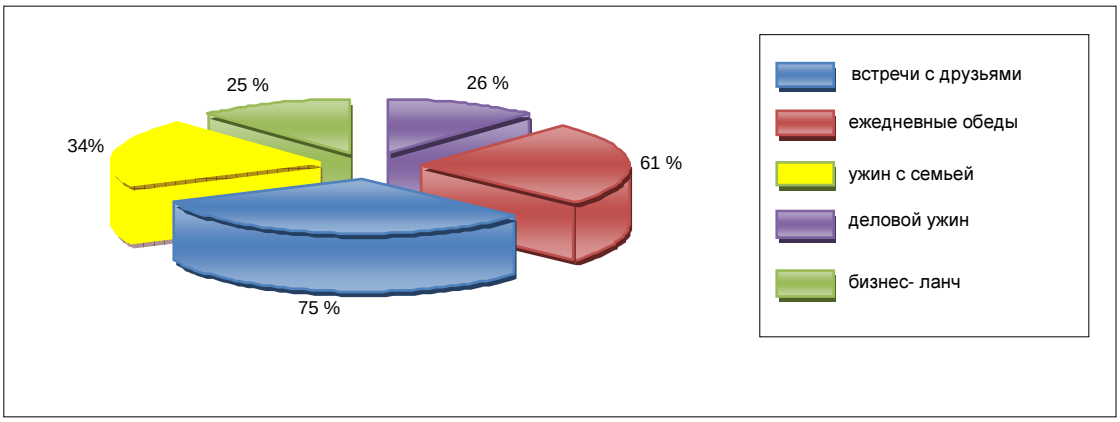
бистро, в меню которого предлагается небольшой ассортимент готовых блюд – национальные турецкие супы, мясные и овощные блюда; *Буфе* - это киоски, в которых продаются бутерброды, различные закуски, блюда из курицы и безалкогольные напитки; *Газино* - так называются небольшие семейные рестораны, где можно заказать как полноценный сытный обед, так и легкий ужин. Очень часто в Газино можно также послушать музыку и даже потанцевать. Например, перед тем, как заказать закуску в турецком ресторане, можно пойти на кухню и посмотреть, как и что там готовят. Основное горячее блюдо в Турции принято заказывать только после того, как на стол поставят несколько закусок, свежий хлеб и холодную воду. Если вы заказываете рыбу или морепродукты, их можно выбрать прямо с витрины и заранее договориться с официантом о цене. Среди популярных ресторанов Анталийского побережья: рыбные рестораны «Yali», «MetFish»; «Hittit» на LimanCad. «Otopark», турецкий ресторан «Develiler»; ресторан с международной кухней «Samdan» [3].

В Казахстане в зависимости от ассортимента различают предприятия комплексные, универсальные, специализированные. Среди других категорий можно указать на рестораны быстрого обслуживания, рестораны, специализирующиеся на обедах, рестораны для особых случаев, повседневные, национальные и т.д. При таком делении некоторые рестораны приходится относить сразу к двум категориям. Данные статистики показывают, что количество предприятий имеет постоянную тенденцию к росту как по регионам, так и по отдельным городам [4].

Социологические опросы свидетельствуют, что казахстанцы тратят все большую и большую часть семейного бюджета на «выходы в ресторан». В среднем они едят вне дома четыре раза в неделю, а это значит — около двухсот «выходов» в год. Около 30% всех посетителей отмечают в ресторане дни рождения, делая это событие самым типичным случаем посещения ресторана.

В Казахстане рестораны можно разделить на две большие категории: полносервисные и специализированные. Полносервисными ресторанами называются такие, где очень широкий выбор блюд, особенно порционных (по крайней мере 15). Полносервисные рестораны могут быть формальными или неформальными, их можно классифицировать по ценам, атмосфере и предлагаемым меню. В Казахстане мало такого рода ресторанов. Примером могут послужить рестораны «OldEngland», «Tomiris», «NewTavern», «NurBol», «Этна», «DOSTAR», подобные рестораны находятся при четырех- и пятизвездочных гостиницах: «RegentHotelAnkara», «Отрар», «RahatPalas», «Astana». Уровень обслуживания в полносервисных ресторанах обычно очень высок: метрдотель встречает и усаживает гостя за стол, старший официант дает советы по поводу блюд и объясняет, в чем специфические качества заказываемых блюд, он же подскажет, какое вино лучше подходит к заказываемым блюдам. В некоторых фешенебельных полносервисных ресторанах используются приставной столик для закусок или тележка на колесиках — обязательный атрибут так называемого французского обслуживания.

Для казахстанцев только в последние пять лет ресторан, кафе или кафетерий стали не только местом трапезы, но и важных встреч. Бизнесмены часто используют возможность обсудить дела за одним столом, приглашая своего партнера на бизнес-ланч или деловой ужин. Такие встречи становятся гораздо эффективнее для бизнеса, чем официальный прием. Для остальных же время, проведенное в ресторане или кафе, – это своего рода выход в свет. Вывод напрашивается сам собой: чем больше владелец точки общепита заботится о комфорте, сервисе и оригинальности своего заведения, тем больше у него шансов стать рестораторомв истинном европейском смысле этого слова.



Согласно опросу посетителей казахстанских ресторанов, 30% респондентов посещают ресторан ежедневно, 32% респондентов – раз в неделю, 11% – один раз в две недели. По мнению экспертов, рестораны посещаются в основном в праздничные дни (мнение 39,5% экспертов), в выходные (34,2%), на третьем месте будние дни (28,9%), но это в основном бизнес-ланчи и обеды. Как правило, рестораны/кафе являются местом проведения досуга и встреч с друзьями, что подтверждается данными все того же опроса: чаще всего целью посещения являются встречи с друзьями (75%), ежедневные обеды (61%), ужин с семьей (34%), деловой ужин (26%), бизнес-ланч (24%) (рисунок).

Авторами была сделана попытка оценить качество ресторанного сервиса в Казахстане и Турции. Путем анкетирования населения Казахстана, которые бывали в Турции и иностранных гостей был исследован уровень качества сервиса на примере двух ресторанов. Анкета была представлена в виде вопросника, представлялись два ресторана «Starlight» (Турция) и «Ак Маржан» (Казахстан). Оценка производилась по пятибалльной шкале, критериями явились местоположение ресторанов, время работы, экстерьер, интерьер, меню, качество обслуживания, цена. Анализ показал, что качество сервиса турецких ресторанов находится на высоком уровне, казахстанских - на стадии формирования, но оно уже выше среднего и динамично развивается. Слабым местом казахстанских ресторанов оказалось качество обслуживания, меню, встреча, гостей, цена на услуги предприятий питания. Местонахождение ресторанов и время работы удовлетворяют запросы потребителей.

На основе приобретенного опыта авторами во время стажировки в ресторане «Starlight» (Турция) и работы в ресторане «Ак Маржан» (Казахстан) было разработано и составлено меню на четырех языках - русском, казахском, английском и турецком. Наличие меню на разных языках способствует повышению имиджа ресторана и вызывает расположение иностранных гостей. Таким образом, можно сделать вывод, что для повышения уровня ресторанного сервиса в Казахстане является развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров в сфере туризма, в частности, в турецких гостиницах и ресторанах, так как дает серьезный опыт в организации питания туристов на родине и возможность привлечения иностранных специалистов из Турции для обучения отечественных менеджеров.

Список использованных источников

1. Кабушкин Н.И., Бондаренко ГА. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб.пособие. — Мн.: ООО "Новое знание", 2000
2. Турецкая кухня http://evimturkiye.com/forum/7
3. Ресторанный сервис в Турции http://verst.ru/turkey/servis/restorani
4. Агентство по статистике РК www.stat.kz. Внутренняя торговля. Электронный ресурс.

ОПУБЛИКОВАНО

Уварова А.К., Карибаева Н.Н., Атагельдинова С. Опыт исследования ресторанного дела в Турции и Казахстане в рамках подготовки кадров для сферы туризма и гостеприимства. В сб. «Возможности развития туризма Сибирского региона и сопредельных территорий». Сб. научных статей по результатам 13-й межрегиональной .научно-практ. конф.с межд.участием.- Томск, ТГУ, 2013, с. 56-59