

УДК 64.011.2:640.4

АНАЛІЗ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ В МІСТІ ХАРКОВІ

Віннікова В.О., Скирда О.Є.

Харківський державний університет харчування та торгівлі

Якість послуги можна визначити як ступінь відповідності сукупності її характеристик і властивостей очікуванню споживача з урахуванням ціни, яку він готовий заплатити. Тому для проведення експертизи якості надання готельно-ресторанних послуг в місті Харкові с початку було проаналізовано роботи вітчизняних вчених стосовно якості надання послуг. Виділено не вирішену раніше проблему яка полягає у дослідженні індустрії готельно-ресторанних послуг у м. Харкові. Проведена оцінка якості ресторану «Respublika Beer & Dance», кафе «Буфет», готелю «Губернія» та кав'ярні «Шоколадка».

Ключові слова: готельно-ресторанні послуги, послуги, якість, споживач, експертиза, оцінка якості, стратегічний розвиток, інновації, маркетингові заходи.

Постановка проблеми. Якість послуг ресторанів і готелів в Україні та відповідність їх стандартам, на сьогоднішній час, дуже актуальне питання. Цій темі присвячується багато передач на телебаченні та надруковано безліч статей. Тестування ресторанів та готелів проводиться в блогах в мережі Інтернет. Пересічний споживач хоче знати чим його кормлять, в яких санітарних умовах це блюдо було виготовлене, чи відповідає готельний номер своїм зірочкам. В період загального здороження життя українець хоче платити тільки за якісну послугу. Тому все більш розповсюдженим є проведення аналізу закладів ресторанного та готельного господарства шляхом моніторингу відгуків про цей заклад в мережі Інтернет, перед тим, як його відвідати.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Готельно-ресторанний бізнес в Україні за останні роки дуже поширився. Це основна складова туристичної індустрії в Україні. Завдяки проведенню низки міжнародних заходів за останні 15 років, таких як Євробачення 2004 та 2017 рр., Чемпіонат Європи з футболу (Євро 2012) Україна стала цікава, як туристична країна. Аналізу якості готельно-ресторанних послуг в Україні були присвячені вітчизняні фахівці: О.Л. Ремеслова, В.В. Окрепилов, А.В. Вакуленко, Н.І. Кабушкін, Г.А. Бондаренко, О.С. Кусков, О.С. Белюсова, О.С. Афанас'єва, Л.П. Данилюк та інші. Незважаючи на те, що цій проблемі було присвячено багато праць, тема оцінки якості надання послуг дуже актуальна [1, 2].

Експерти вказують на динаміку розвитку середнього сегмента, який досяг уже 40% ринку громадського харчування (12% і 48% займають відповідно елітний та нижчий класи). Пояснюється це тим, що середній рівень інвестицій в такий ресторан істотно нижчий, ніж у люксовий, – \$350 тис. проти \$1,5 млн – отже, ризики менші. Крім того, аудиторія для таких закладів набагато ширша, а значить, простіше завоювати клієнта.

З іншого боку, ніша ресторанів для багатих в Україні майже заповнена. «Такий проект стане успішним, якщо власник може чимось привернути аудиторію, здивувати, – каже Насонова. – А заклади без оригінальної концепції, але з високими цінами приречені на провал».

Згідно з розрахунками Насонової, найбільшою популярністю серед українців користуються італійська та українська кухні. На їхню частку припадає відповідно 20% і 15% всіх ресторанів

в Україні, причому серед азіатських закладів переважають японські.

У той же час, незважаючи на зміни на краще, українські ресторани поки відрізняють високі ціни в поєднанні з поганим обслуговуванням.

За спостереженням автора блогу про їжу Helen's Cooking Олени Коваль, яка довгий час жила в США, страви в американському громадському харчуванні за вартістю можна прирівняти до вітчизняних, однак порції там у кілька разів більші, а от перекусити в чеських, польських і болгарських ресторанах можна на 20% дешевше.

При цьому якщо в столиці ще можна знайти заклади, які по сервісу і якості їжі не поступляться європейським, то в провінції – досі СРСР. «Обслуговують повільно, грубо, можуть кидати меню на стіл», – характеризує Насонова роботу офіціанток в дрібних містах.

Лаври першості за рівнем розвитку ресторанного бізнесу експерти віддають Львову, де на один заклад припадає 1,6 тис. жителів, тоді як у Києві – 2,5 тис. Однак і столиця Галичини опиниться в хвості, якщо її помістити в рейтинг європейських, американських і азіатських міст.

У той же час український заклад громадського харчування б'є рекорд за прибутковістю та середнім строком окупності: два – два з половиною роки проти п'яти років у Європі. Експерти пов'язують це не лише з тим, що майже всі офіціанти і кухарі отримують зарплату в конверті, але з тим, що їх заробітки в рази нижчі європейських.

Варто зазначити, що експерти не сумніваються в подальшому зростанні вітчизняного ринку, так само як і в тому, що в ньому буде збільшуватися частка демократичного сегменту. На їхню думку, велике майбутнє чекає кав'ярні та паби, які з часом стануть більш концептуальними і якісними [3].

Заклади ресторанного господарства Харкова поділяються на заклади елітного, середнього та низького рівнів. Етап розвитку ресторанного ринку Харкова передбачає наявність практично двох груп: елітного та низького рівнів. Крім величин середнього чеку, основні візуальні ознаки приналежності до цієї групи – це виняткові характеристики інтер'єру. Таким чином, у свідомості споживачів оригінальний і дорогий інтер'єр обумовлює елітарність закладу. Заклади такого рівня розраховані та задовольняють потреби бізнес – еліти міста. Головна відмінність закладів середнього рівня – це високі стандарти

в інтер'єрі, обслуговуванні і кухні, але при більш демократичних цінах і атмосфері. Відвідування таких закладів зазвичай пов'язане з метою спілкування в години дозвілля, а не харчування та демонстрації соціального статусу. У Харкові працює значна кількість закладів, які пропонують низький рівень послуг при абсолютній відсутності інтер'єрних рішень. Більшість з них є барами з вузьким асортиментом страв, що готуються на побутовому обладнанні, в основному це бутерброди, пірижки, пельмені і т.д. Головна мета відвідування даних закладів – не повноцінне харчування, а вживання продукції бару (кава, чай в ранковий час, спиртні напої ввечері) і короткочасне утамування голоду. Так як відвідувачі цих закладів є люди з середнім та низьким рівнями доходу, більшість закладів не прагнуть покращувати якість обслуговування та кухні. В останній час на ринок міста виходять мережі закладів швидкого обслуговування.

Загалом, ринок ресторанного господарства Харкова розвивається досить активно в закладах різних рівнів, однак у даний час знаходиться на початковій стадії розвитку. У туристичному плані місто є досить привабливим, що дозволить йому з кожним роком збільшувати потік туристів як з України, так і ближнього та дальнього зарубіжжя. Все це потребує розвитку інфраструктури міста, в першу чергу готельного та ресторанного господарства.

Для ресторанного бізнесу Харкова також є властивим посилення спеціалізації закладів. Наприклад, для міста є характерним розвиток такого напрямку, як кав'ярні. Вочевидь, що активний розвиток напрямку кав'ярень почався в останні роки і обумовлений, як і в інших містах України, не тільки появою традицій у населення пити каву, але і дефіцитом і дороговизною приміщень, придатних для ресторанного бізнесу.

У місті Харків в останній час стрімко розвивається готельна інфраструктура, що тягне за собою розвиток ресторанів елітної групи. Високий рівень сервісу та висока якість запропонованих страв сприяють збільшенню конкурентної боротьби в елітній групі. Кількість населення з високим рівнем доходів у місті збільшується значно меншими темпами, ніж темпи появи елітних закладів, що призводить до конкурентної боротьби перш за все у якості обслуговування і кількості додаткових послуг.

Розвиток середнього і малого бізнесу забезпечує формування середнього класу, який у свою чергу є основним споживачем послуг закладів ресторанного господарства середнього і низького рівнів. Саме тому місто Харків є цікавим для українських мереж підприємств формату Quick&Casual, які є цивілізованим аналогом радянських ідалень. Збільшення закладів саме такого формату, в свою чергу дозволяє сформувати чіткі межі рівнів закладів ресторанного господарства, виділити низький і середній щаблі.

Відкриття значної кількості торгових центрів також дало поштовх розвитку і ресторанного бізнесу в місті, а саме закладів низького рівня. Створення і наповнення food – кортів у торгових центрах є привабливим для мережевих закладів з відпрацьованою схемою приготування і бізнес – процесами.

У ресторанному бізнесі Харкова в останній час спостерігається посилення спеціалізації закладів, що є ознакою становлення ринку. Споживачам стають цікавими не кафе чи ресторани зі смачною кухнею, а концептуальні спеціалізовані заклади. Споживачі відвідують той чи інший ресторан або кафе, залежно від свого настрою та власних кулінарних уподобань.

Крім обов'язкових послуг заклади ресторанного господарства міста зараз пропонують все більше додаткових: різноманітні шоу, презентації, кейтеринг та інші.

Також у Харкові спостерігається тенденція до збільшення частки кафе, закусочних, буфетів, кіосків у загальній кількості закладів. Частки ресторанів та барів зазнають незначних коливань. Отже значним попитом користуються кафе, що пов'язані з невисокою платоспроможністю більшої частини населення міста, так як кафе передбачає відносно невелику середню суму [4].

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Підвищення рівня обслуговування споживача в готелях та ресторанах різних міст України це основне завдання для розвитку нашої країни. Туристична індустрія не може існувати без якісної послуги. Це все надасть нам змогу наблизитись до європейського рівня.

Мета статті. Метою роботи є дослідження та аналіз ринку ресторанних послуг в Україні та м. Харкові та проведення експертизи якості ресторану «Respublika Beer & Dance», кафе «Буфет», готелю «Губернія» та кав'ярні «Шоколадка».

Виклад основного матеріалу. Якість послуги можна визначити як ступінь відповідності сукупності її характеристик і властивостей очікуванням споживача з урахуванням ціни, яку він готовий заплатити.

Оцінка якості обслуговування в ресторані включає в себе:

1. Оцінку зовнішнього вигляду ресторану, чистоти в залі, правильність сервіровки.
2. Оцінка якості обслуговування офіціантом.
3. Дотримання вимог і стандартів.

Оцінка якості обслуговування в готелі включає в себе:

1. Стан матеріально-технічної бази, а саме: зручне планування і якісне облаштування приміщень готелю, оснащення його громадських приміщень і житлових номерів комфортабельними меблями та устаткуванням, повні комплекти високоякісної білизни, сучасне високопродуктивне кухонне обладнання, зручні ліфти та ін.

2. Прогресивна технологія обслуговування. Вона визначає порядок і способи прибирання громадських приміщень і житлових номерів; реставрацію і розрахунок з клієнтами та ін.

3. Високий професіоналізм і компетентність обслуговуючого персоналу, його уміння і готовність чітко, швидко і культурно обслуговувати гостя.

4. Управління якістю обслуговування, що передбачає розробку і впровадження стандартів якості, навчання персоналу, контроль, коригування, вдосконалення обслуговування на всіх ділянках готелю. Це – найважливіший фактор якості обслуговування в сучасних готелях.

Для аналізу були обрані такі заклади: ресторан «Respublika Beer & Dance», кафе «Буфет», готель «Губернія», кав'ярня «Шоколадка».

Для оцінки якості послуг використовувалась така нормативна документація: ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація», ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги», ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» та ін.

Ресторан «Respublika Beer & Dance» це пивний ресторан з ідеєю клубу з живою музикою Крім виступу музикантів, транслюються спортивні матчі. Меню закладу включає безліч страв європейської кухні, головним критерієм яких є комбінація з пивом. Заклад має 2 рівня: 1-й рівень більш рухливий і галасливий (з баром і танцювальним майданчиком), 2-й більш спокійний і затишний. В ресторані є VIP зал, літня тераса. В ресторані цікаво і цінителю гарного інтер'єру, і гурману, і студенту, і любителю пива і їх сім'ям.

Переваги підприємства – це фірмове розливне пиво, власне пиво «Тусовка» і «Republica», караоке, відкрита кухня – російська піч, мангал, хоспер. Згідно проведеної експертизи якості закладу не виявлено недоліків. Цей заклад відповідав вимогам нормативної документації.

Кафе «Буфет» – це смачна піца в теплій обстановці, швидке обслуговування і завжди привітний персонал. У Харкові існує 15 закладів цієї торгової марки, розташовані в різних куточках міста, зі зручним розташуванням і близьким відстаням до транспортних розв'язок. Буфет – це дійсно улюблене місце багатьох харків'ян, а особливо студентів з цього вибір місця для досліджень проекту очевидний.

З недоліків цього закладу було виявлено відсутність сервірування столиків, відсутність дисконтної системи, але на офіційному сайті компанії присутні акційні заходи. Меню в закладах виконано російською мовою. В закладах неналежний рівень чистоти.

Готель «Губернія» розташований по вул. Полтавський шлях, що підходить абсолютно для всіх гостей, які ідуть безпосередньо в місто по Київській трасі, а також відомим маршрутом Москва-Крим. Готель «Губернія» являється 3-и зірковим готелем, що зазначено при вході та наявність сертифікату цієї категорії в куточку споживача. Готель – двоповерхова будівля, номерний фонд складає 28 номерів. Існує декілька варіантів номерів, що пропонується споживачеві в залежності від цінової політики та кількості спальних місць.

Готель відповідає вимогам нормативної документації, недоліків не було виявлено.

Досліджуваний об'єкт ресторанного господарства кав'ярня «Шоколадка» виконує усі основні рекомендовані вимоги до закладів «кафе», відсутні лише довідково-інформаційні покажчики на прилеглий території закладу.

У кав'ярні, де проводилась експертиза, виявлено відсутність таких обов'язкових приміщень для споживачів, як гардероб та окремі туалетні кімнати для чоловіків та жінок, що є порушенням вимог державного стандарту.

Заклад ресторанного господарства кав'ярня «Шоколадка» не має позначення про режим роботи на фасаді, що по-перше є незручним для споживачів, а по-друге є порушенням «Правил роботи закладів ресторанного господарства».

Кав'ярня підтверджує свій статус щодо типу закладу, адже пропонує своїм споживачам до-

сити широкий асортимент кави та кавових напоїв, також пропонує каву у зерні свіжого обжарювання. Меню закладу достатньо вдале та різноманітне, представляє європейську кухню.

Заклад висуває цілу низку акцій та спеціальних пропозицій, що спрямовано залучають нових споживачів, та утримують постійних гостей кав'ярні. Дані пропозиції розроблені вдало та працюють на користь закладу.

Відповідно до законодавства України у сфері громадського харчування кожен робітник досліджуваного об'єкту має медичну книгу, що є дійсною на час проведення експертизи.

Розрахунки за продукцію й надані послуги в закладі здійснюються за готівку або в безготівковій формі (кредитними картками). У кав'ярні «Шоколадка» на момент проведення експертизи не виявлено реєстраторів розрахункових операцій (електронний контрольно-касовий апарат, електронний контрольно-касовий реєстратор, комп'ютерно-касова система тощо), що є порушенням «Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства» від 24.07.2002 р. № 219.

Оплата вартості продукції здійснюється споживачем безпосередньо офіціанту відповідно до рахунка, який виписується на бланку встановленої форми.

Відповідно до «Правил роботи закладів ресторанного господарства» книга відгуків і пропозицій устанавленого зразка повинна знаходитися на видному та доступному для споживачів місці. Суб'єкти господарської діяльності зобов'язані обладнати на видному місці «Куточок споживача», де вміщується інформація для споживачів. У кав'ярні «Шоколадка» куточок споживача відсутній, а книга відгуків та пропозицій не знаходиться у доступному для всіх місці.

Загалом заклад громадського харчування кав'ярня «Шоколадка» функціонує у межах норм.

Висновки і пропозиції. Україна перебуває на шляху перетворення в туристичну країну. Для цього потрібно відповідати європейським стандартам. Заклади міста Харкова після прийому «Євро-2012» намагалися наблизитись до високих стандартів, але було багато недоліків. Таких, як неякісне обслуговування, некваліфікований персонал з низьким рівнем знання іноземних мов. При проведенні експертизи якості ресторану «Respublika Beer & Dance» та готелю «Губернія» значних недоліків виявлено не було. При експертизі кафе «Буфет» як недолік було встановлено, відсутність сервірування столиків, відсутність дисконтної системи. Меню в закладі виконано російською мовою та неналежний рівень чистоти.

У кав'ярні «Шоколадка» відсутній куточок споживача, і книга відгуків та пропозицій не знаходиться у доступному для споживачів місці.

Обов'язкова сертифікація послуг ресторанного господарства здійснюється на відповідність вимогам безпеки життя і здоров'я споживачів, охорони навколишнього середовища, встановленим в законодавчих актах, державних стандартах, санітарних правилах і нормах, будівельних нормах і правилах, правилах виробництва та реалізації продукції та послуг ресторанного господарства, тому треба частіше проводити оцінку якості готельно-ресторанних закладів відповідними органами державного контролю.

Список літератури:

1. Белоусова О. С., Афанас'єва О. С. Актуальні проблеми готельно-ресторанного бізнесу в Україні в умовах підготовки до Євро 2012 / О. С. Белоусова, О. С. Афанас'єва // Вісник Волинського інституту економіки та менеджменту – 2011. – № 2. – С. 53-60.
2. Данилюк Л. П. Сутність управління якістю готельних послуг / Л. П. Данилюк // Вісник Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ – 2013. – № 12 – С. 78-83.
3. [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <https://tsn.ua/groshi/v-ukrayini-burhlivo-rozvivayetsya-restoranniy-rinok-297431.html>
4. Статистичний щорічник Харківської області / За редакцією Т. Л. Бугайченко [Текст] / Головне управління статистики у Харківській області – Харків, 2010 – 421 с.

Винникова В.В., Скирда Е.Е.

Харьковский государственный университет питания и торговли

АНАЛИЗ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННЫХ УСЛУГ В ГОРОДЕ ХАРЬКОВЕ

Аннотация

Качество услуги можно определить как степень соответствия совокупности ее характеристик и свойств ожиданиям потребителя с учетом цены, которую он готов заплатить. Поэтому для проведения экспертизы качества предоставления гостинично-ресторанных услуг в городе Харькове, с начала, были проанализированы работы отечественных ученых относительно качества предоставления услуг. Определено не решенную ранее проблему которая заключается в исследовании индустрии гостинично-ресторанных услуг в г. Харькове. Проведена оценка качества ресторана «Respublika Beer & Dance», кафе «Буфет», гостиницы «Губерния» и кафе «Шоколадка».

Ключевые слова: гостинично-ресторанные услуги, услуги, качество, потребитель, экспертиза, оценка качества, стратегическое развитие, инновации, маркетинговые мероприятия.

Vinnikova V.O., Skirda O.E.

Kharkiv State University of Food Technology and Trade

ANALYSIS PROVISION HOTEL AND RESTAURANT SERVICES IN KHARKIV

Summary

The quality of services can be defined as the extent to aggregate its characteristics and properties of consumer expectations considering the price that he is willing to pay. Therefore, the examination of the quality of hotel and restaurant services in Kharkov analyzed from the beginning of local scientists about the quality of service. Highlighted still not solved the problem which is to study hotel and restaurant industry in service. Kharkov. The evaluation of the quality of the restaurant «Respublika Beer & Dance», cafe «Coffee Shop» hotel «Province» and coffee shop «Chocolate».

Keywords: hotel and restaurant services, service quality, customer, expertise, quality assessment, strategy development, innovation, marketing activities.