

Бушуева Л.И.

*Научный руководитель: д.т.н., профессор Л.И. Шулятьева
Муромский институт (филиал) федерального государственного образовательного
учреждения высшего образования «Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
602264, г. Муром, Владимирская обл., ул. Орловская, 23
E-mail: bushueva.lida@ya.ru*

Формирование и реализация системы качества услуг питания в гостинице

Услуги проживания и питания в современной гостинице относятся к основным, и определяют общую модель формирования понятия о гостеприимстве. В этой связи наиболее обоснованным и достаточно логичным является следующее определение гостиницы, которое дал С. И. Байлик: «Гостиница - это предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых в равной степени являются услуга размещения и питания» [1].

Подразделение службы питания в гостинице представляет собой неотъемлемую часть гостиничного сервиса. Гостиничные рестораны - это не только престиж и лицо гостиницы, а так же основной источник прибыли (примерно 1/3 доходов гостиничного комплекса). Ресторан при гостинице может быть отдельным предприятием общественного питания, но может представлять собой и одно из подразделений гостиничного комплекса [2].

Ресторанно-гостиничный комплекс «Риони» - 3х-этажное новое современное здание на берегу живописного пруда с собственной охраняемой территорией. Интерьер «Риони» выполнен в роскошном классическом стиле, богатая отделка и необычный элемент в оформлении коридоров и холлов - росписи на стенах.

Анализируя ресторанно-гостиничный комплекс «Риони» в г. Муром, можно отметить, что комплекс следит за тенденциями развития гостиничного бизнеса. Организационная структура поставлена так, чтобы каждый сотрудник четко выполнял свои обязанности. Руководители следят за качеством предоставления услуг и своевременно реагируют на возникающие проблемы. Тем не менее, организация труда несовершенна и имеет свои минусы.

Для анализа качества услуг, предоставляющих службой питания, можно воспользоваться еще одним широко применяемым на практике методом - социологическим исследованием, инструментом которой является анкета [2].

Новые Internet-технологии дают возможность проводить анкетирование туристов не сразу после оказания ему конкретной услуги, а через недели, когда они уже осознали все достоинства и недостатки своей поездки более глубоко. Предприятия индустрии гостеприимства, получив более развернутые ответы на вопросы анкеты, могут более детально проработать схемы обслуживания, о которых туристы отзывались с отрицательной стороны [2].

С целью обеспечения требуемого качества услуг в ресторанно-гостиничном комплексе «Риони» было проведено анкетирование, как постояльцев, так и внешних посетителей. Опрос был проведен как непосредственно в «Риони», так и по Internet через месяц после их отъезда.

По результатам анкетирования было выявлено, что самыми весомыми, а значит самыми значимыми для туристов, с точки зрения качества, являются услуги проживания – 35,6%, на втором месте услуги питания – 33,3%, менее важны экскурсионные и прочие услуги – 31,1%.

На основании полученных оценок, был составлен контрольный листок. Результаты расчетов за 2016 год приведены в таблице 1.

Таблица 1

Контрольный листок причин снижения посетителей
ресторанно-гостиничного комплекса «Риони»

Причина снижения посетителей	Общее число случаев по данной причине, распределённое по месяцам			Итого
	январь	февраль	март	

Завышена цена по сравнению с конкурентами	10	12	9	31
Незначительный ассортимент услуг	8	9	11	28
Плохие отзывы клиентов об оказанных услугах	4	7	6	17
Недостаточный набор дополнительных услуг	11	10	11	32
Общее число случаев	33	38	37	108

Кроме того, был проведен SPACE-анализа для контроля качественных параметров стратегии и дальнейшего ее уточнения по четырем координатам, характеризующим непосредственное макроокружение фирмы, а также ее внутренний потенциал.

Таблица 2
Интегральные оценочные характеристики «Риони»

Предприятия	Факторы, баллов по 5-балльной шкале			
	CA	FS	IS	ES
Ресторанно-гостиничный комплекс «Риони»	1	1	2,5	3

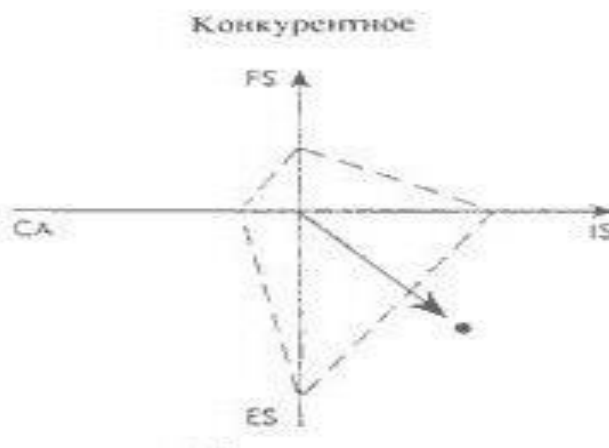


Рис.1 - SPACE-анализ

Таким образом, SPACE-анализ показал, что гостиничное предприятие «Риони» конкурентоспособное.

Результаты проведенного Internet анкетирования показали небольшие отличия от традиционного способа анкетирования, что позволяет перейти на новые технологии анкетирования. Предприятия получают возможность составлять более развернутые анкеты, экономить время на процессе анкетирования и обработке его результатов. При разработке специального программного обеспечения возрастет скорость принятия соответствующих управленческих решений.

На основании предложенных исследований были разработаны предложения по совершенствованию услуги питания в «Риони», которые состоят в следующем:

Предлагается разработать диетическое и вегетарианское меню, которое будет включать легкие полезные блюда, не сладкие и низкокалорийные десерты, с учетом их востребования.

Предлагается организовывать выездное банкетное обслуживание на различных площадках города, предлагая высококачественный сервис и разнообразное меню, что принесёт существенный дополнительный доход.

Так же, для улучшения качества услуг, необходимо обновить посуду, приборы, скатерти и т.д. А для удобства работы в зале необходимо, чтобы серванты для хранения небольшого количества чистой столовой посуды, приборов, белья находились в зоне группы столов

официанта, с обязательным условием свободного и удобного доступа к ним. Конструкция сервантов должна обеспечить раздельное хранение различных видов посуды из стекла и фарфора, приборов, столового белья.

Предлагается в ресторане «Риони» разработать специальное детское меню, которое предлагает ассортимент супов, салатов, и необходимо выделить игровую зону в зале ресторана.

Для выделения детской зоны необходимо начать с малого и проследить анкетирование, будет ли данное нововведение эффективно и востребовано. Предложения по организации детского уголка рекомендуется ограничить ростовым столом, стульями и игрушками. Если ресторан привлечет достаточное количество детей, возможно, потребуется специалист, способный занять детей на время приема пищи родителями.

Таким образом, совокупность предложенных мероприятий позволит ресторано-гостиничному комплексу «Риони» улучшить организацию питания, повысить свой потенциал и усилить конкурентные преимущества.

Литература

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. К., 2002. 252 с.
2. Помелова Е.В. Качество услуг индустрии гостеприимства и его оценка // Молодой ученый. — 2011. — №12. Т.1. — С. 175-179.
3. Мышьякова Н.М. Гостиничное дело: учебник. СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. 314 с.
4. <http://rionimurom.ru/> - сайт ресторано-гостиничного комплекса «Риони»