МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧУВАННЯ Й ТОРГІВЛІ

Кафедра готельного і ресторанного бізнесу

Доповідь

на всеукраїнську наукову конференцію

на тему:

**«Проблеми та перспективи розвитку ресторанного господарства в туризмі»**

Виконала: студентка ФМ 3 курсу

групи ГРС-57 Кузіна Л.Т.

Науковий керівник:

к.т.н., доц. Давидова О.Ю.

Харків 2010

Важливий елемент в обслуговуванні туристів — послуги ресторанного господарства. Підприємства ресторанного господарства обслуговують досить різноманітний контингент відвідувачів-туристів як вітчизняних, так й іноземних, як організованих, так й індивідуальних. У процесі обслуговування туристів ресторанне господарство відіграє особливо важливу роль і набуває специфічних рис, що дозволяє вважати ресторанне господарство в курортно-туристичних центрах складовою індустрії туризму.

Якість ресторанних послуг залишає в пам'яті туриста найбільш стійке враження тому, що саме ці послуги щоденно задовольняють його потреби першої необхідності. Тому, дана робота направлена на визначення проблем розвитку ресторанного господарства при готелях та удосконалення і пошуку перспектив розвитку ресторанних послуг. На сьогоднішній день послуги ресторанного господарства при готелях набувають все більшого розвитку і для того, щоб втримати свої позиції і збільшити свій прибуток треба шукати шляхи вирішення проблем, які постають в роботі готельно-ресторанних закладів. Нами були досліджені послуги ресторанного бізнесу, що надають готельні комплекси міста Харкова:4\* - Aurora Hotel, Carnaval Resort & Spa Hotel, Chichikov Hotel, Kharkov Hotel, Victoria Hotel, Cosmopolit Hotel, 3\* - Kievskaya Hotel, National Hotel), 2\* - Mir Hotel.

Результати досліджень дозволили зробити такі висновки щодо особливостей роботи закладів ресторанного господарства при готелях: всі готелі надають основні послуги (розміщення та харчування) та додаткові послуги, які мають свої особливості та якість надання і залежать від категорії готелю.

В готелях надаються такі додаткові послуги: міні-бар і міні-сейф, міжнародний телефонний зв'язок, безкоштовний провідний Інтернет і WI-FI Інтернет на території готелю і в кожному номері, послуги тренажерного залу, конференц – обслуговування, послуги бронювання білетів, оренда автомобілів, повний спектр послуг пральні, трансфер, послуги перекладу, послуги няні, салон краси, екскурсійне обслуговування, а в готелях 4\* передбачено організацію та обслуговування свят (наприклад, Весільний пакет «Перша ніч»), сигарний хол, винна кімната і т. ін. Більш детально нами були розглянуті послуги ресторанного господарства. Як показали дослідження на якість додаткових послуг і послуг ресторанного господарства впливає категорія готелю. Наприклад, в готелі 2\* ресторанні послуги можна організувати у вигляді «шведського столу», який передбачає самообслуговування та невеликих затрат, а вже в готелі 4\* обслуговування буде проводитися офіціантами в будь-якому випадку.

Тому, проаналізувавши послуги ресторанного господарства, а також додаткові послуги, що надають готелі, були виявлені такі проблеми:

* низький рівень кваліфікації офіціантів (відсутність етично-моральної освіти, гостинності у обслуговуючого персоналу та відсутність знань не тільки іноземної мови, а й української);
* невідповідність стандартам рівня оснащення та підготовки залів до обслуговування;
* залишки старих систем обслуговування та низький рівень комп’ютеризації й автоматизації у готелях низької категорії;
* недостатній розвиток організації відпочинку;
* відсутність в більшості ресторанів при готелях традиційної української кухні та дитячого меню;
* невизначені особливості організації обслуговування індивідуальних туристів, груп туристів та іноземних туристів;
* неорганізований та недостатній рівень обслуговування в номерах та відсутність послуг харчування на поверхах;
* нерозвинений рівень кредитної системи та системи бонусів для заохочення постійних споживачів;
* низька інформаційна база та низький рівень рекламної компанії.

Робота виконана у відповідності з комплексною темою кафедри готельного і ресторанного бізнесу Харківського державного університету харчування та торгівлі: «Дослідження та аналіз проблем і перспектив розвитку послуг готельно-ресторанного бізнесу та їх якості».

В наукову розробку виявлення проблем і перспектив розвитку ресторанного господарства в індустрії туризму внесли вагомий вклад багато діячів сучасної туристичної науки. Особливо це стосується розвитку, підвищення якості послуг, сертифікації та підвищення конкурентно-спроможності готельно-ресторанного господарства.

Завданням роботи є підвищення якості ресторанних послуг в індустрії туризму на прикладі готелів м. Харкова. Проаналізувавши проблеми було визначено методи поліпшення якості послуг, які надаються в готелях Харкова.

З метою поліпшення якості ресторанних послуг, що надають готелі Харкова нами запропоновано:

* створити центр відповідності системи сервіс-менеджменту, яка забезпечить високий рівень стандартизації;
* передбачити навчання, підвищення кваліфікації персоналу та контролю за ним;
* визначити методи мотивації персоналу для покращення його роботи; ввести корпоративну культуру та внутрішній PR-сервіс. Тобто, створити центр, який буде контролювати всю систему сервісу, розроблятиме і впроваджуватиме нові методи покращення системи обслуговування в ресторанах готелів.

Більшу увагу, на нашу думку, треба приділити дослідженню процесу автоматизації, який є важливим фактором успішності будь-якого підприємства. Тому, для вирішення проблем ми пропонуємо введення програмно-апаратного комплексу автоматизації xPos.

Ні для кого не є таємницею, що успішний ресторан – це злагоджений механізм, який пропонує своїм споживачам високий рівень сервісу і оперативну роботу персоналу. Проте добитися такої ефективної роботи зовсім не просто. Адже устежити за кожним замовленням, рівнем обслуговування, роботою офіціантів і кухарів не представляється можливим. А коли контроль над персоналом втрачений, коли облік руху грошових коштів ведеться не самим ретельним чином, ресторан несе збитки.Система автоматизації ресторану є рішенням цієї проблеми.

Автоматизація ресторану потрібна для вирішення конкретних завдань, а її метою є швидке надання інформації для аналізу стану ресурсів компанії і для ухвалення своєчасних управлінських рішень. Ключові слова тут – «швидке» і «своєчасних». Адже зрештою, чим швидше дізналися – тими оперативніше відреагували. Поглянули. Побачили, що офіціант краде (неприємно, але, на жаль, не рідкість) – зробили зауваження або звільнили, не чекаючи, поки він купить собі автомобіль на ваші гроші. Отримали дані про відвідування VIP- клієнтів за останній місяць – вчасно зрозуміли з ким потрібно працювати, щоб зовсім не втратити важливу персону. І так у всіх розрізах обліку: відвідувачі, персонал, товарно-матеріальні потоки, постачальники, фінансові показники.

Установка системи автоматизації ресторану раз і назавжди вирішить проблеми ефективного використання робочого часу персоналу і проблему контролю роботи співробітників ресторану, спростить ведення управлінського, бухгалтерського і податкового обліку.

Система автоматизації ресторану дозволить:

* прискорити бізнес-процеси ресторану;
* вести контроль і облік руху грошових коштів;
* виробляти швидке формування звітів по досконалих операціях в ході діяльності підприємства;
* здійснювати управління і контроль над роботою персоналу ресторану (і його підрозділів) в режимі реального часу;
* прискорити час обслуговування і одночасно підвищити рівень якості обслуговування клієнтів;
* захистити інформацію про діяльність підприємства;
* управляти мережею ресторанів, незалежно від їх віддаленості від центрального офісу.

Ми знаємо, наскільки важлива автоматизація для ефективного управління рестораном. Правильно підібране програмне забезпечення не просто полегшує повсякденну роботу ‑ воно допомагає відкривати нові можливості і отримувати максимальну віддачу від всіх ресурсів.

Тому, як систему автоматизації закладів ресторанного господарства ми запропонували програмно-апаратний комплекс:

* POS- термінали с touchscreen серій PPC50, EZPPC 7;
* POS-принтер Bematech для бара и кухні;
* Програмний комплекс автоматизації xPos.

Система має такі можливості: продаж (робота з касою), резервування, управління більярдом, статистичні звіти, бухгалтерський облік товарів і страв, робота на декількох терміналах одночасно, дисконтна платіжна система, декілька видів та типів оплат.

Вона включає дві частини, які мають розширені можливості.

1. FRONT (для терміналу), який призначений для роботи барменів і офіціантів та має наступні особливості:

* інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, який дозволяє прискорити процес оформлення замовлення;
* робота з терміналом полягає у виборі необхідних столиків, страв або напоїв шляхом дотику до екрану комп'ютера;
* по закінченню формування замовлення з будь-якого пос-терміналу замовлення друкується на кухонний принтер і бар, що дозволяє прискорити процес виконання замовлення;
* за допомогою фронту виконуються завдання резервування столиків, робота із знижками, а також робота з касою.

1. Консоль адміністратора(для комп'ютера адміністратора) – призначена для:

*Настройки:* користувачів, залів, конфігурації робочих місць, валюти і типів оплат, модифікаторів, меню, розкладів, обміну даними.

*Формування дисконтно-платіжної системи:* знижки, бонуси, платіжні карти, розширені дані про клієнта, можливість налаштування знижок на певні відділи і товари.

*Формування статистичних звітів*

*Формування основних категорій звітів:* загальних, виручки, продаж, видалення і відміни, дисконтної системи, почасових звітів, по днях, по категоріях.

Дана пос-система є зручним і якісним вирішенням автоматизації для будь-якого вигляду бізнесу. Вона включає систему на основі, якої відбувається організація діяльності ресторанного господарства:

*«Торгівля + склад + ресторанне господарство: Оперативний облік»*

*Основні можливості:*

1. Облік товарних залишків в розрізі складів, товарів, партій і постачальників товару. Оптова і роздрібна схеми зберігання залишків.
2. Облік тари як поворотною, так і купувальною.
3. Облік комплектів: комплектація і розкомплектація наборів.
4. Інвентаризація товарних залишків в розрізі складів, товарних груп.
5. Автоматичне списання партій по методах FIFO, LIFO, FEFO, LEFO. Сумовий облік товарних залишків.
6. Облік операцій громадського харчування: калькуляція, реалізація громадського харчування, оброблення сировини, технологічні карти, акти закупівлі.
7. Гнучкий механізм ціноутворення, категорійності цін і покупців. АВС-аналіз продажів.
8. Могутній механізм формування прайс-листа, можливе ведення паралельно декількох версій прайс-листа. Вибір категорій цін, валют при друці прайс-листа, виведення залишків або позначок в прайс-листі.
9. Гнучка система настройки підключення до торгового устаткування, а саме: сканери штрих-кодів, касові системи, POS-системи, вагове устаткування і інше.
10. Аналіз націнки продажів в розрізі покупців, товарів і товарних груп, постачальників, дисконтних карт.
11. Облік дисконтних карт, аналітика з накопиченого продажу.
12. Резервування товарних залишків; планування закупівель і продажів. Аналіз цін постачальників з метою визначення оптимального.
13. Облік взаєморозрахунків з постачальниками і покупцями, контроль прострочених боргів.
14. Облік вхідних і вихідних податкових накладних, реєстр податкових накладних з вивантаженням в систему підготовки звітності ЗВІТ.
15. Підключення до систем клієнт-банк різних форматів.
16. Автоматичне закриття документів операції (так званих «замовлень») по методу FIFO.
17. Ведення касових операцій, касова книга.
18. Облік операцій підзвітної суми.
19. Автоматичний розрахунок заробітної плати, необмежена кількість видів нарахувань і утримань, можливість завдання алгоритму розрахунку в режимі 1С: Підприємство. Табелювання робочого часу співробітників.
20. Ведення багатофірмового обліку в одній базі даних як роздільно, так і консолідовано. Розділення обліку за типами обліку.
21. Ведення обліку залишків і рухів в різних валютах.
22. Формування фінансового результату діяльності компанії.

Організація харчування в готелях – дуже важливий чинник обслуговування відвідувачів готелів, що впливає на кількість відвідувачів і завантаження готелю. Підприємства ресторанного господарства в готелях сприяють залученню додаткових доходів готелю. Дуже важливо правильно організувати діяльність ресторану в готелі, щоб відвідувачам було затишно і комфортно, і щоб їм знову і знову хотілося прийти і відпочити саме в цьому ресторані. Тому, нами було запропоновано вирішення проблем розвитку ресторанного господарства, головною з них було виділено автоматизацію громадського харчування.

Подальші дослідження планується провести в напрямку більш досконалого вивчення проблем і перспектив розвитку ресторанного господарства при готелях, а саме:

* подальша індустріалізація ресторанного господарства;
* вдосконалення організації ресторанного господарства по місцю роботи і навчання населення;
* розміщення сітки спеціалізованих підприємств ресторанного господарства, в тому числі підприємств швидкого харчування;
* підвищення рівня організації і управління, впровадження моральних і матеріальних стимулів, які сприяють активізації людського фактору;
* підвищення якості продукції і культури обслуговування.

**Список рекомендованої літератури**

1. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: Учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. - 2-е изд., стереотип. - М.: Изд. Центр “Академия”, 200. - 240 с.

2. Скопень М.М. Комп’ютерні інформаційні технології в туризмі: Навч. посіб. - К.: КОНДОР, 2005. - 302 с.

3. Плотникова Н.И. Комплексная автоматизация туристического бизнеса. - М.: Сов. спорт, 2001. - 208 с.

4. Гуляєв В.Г. Нові інформаційні технології в туризмі. - М., 1999. - 144 с.

5. Литвин І.І., Конончук О.М., Дещинський Ю.Л. Інформатика: теоретичні основи і практикум: Підручник. - Львів: Новий Світ-2000, 200. - 304 с

6. Нормативно-правові акти України з питань туризму: Зб. законодавчих та нормативних актів / Упоряд. М.І. Камлик. - К.: Атака, 200. - 464 с.

7. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. - Чернівці: Книги - ХХІ, 200. - 300 с.

8. Сакун Л.В. Теория и практика подготовки специалистов сферы туризма в развитых странах мира: Монография. - К.: МАУП, 200. - 399 с.

9. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. - 2-е изд. - Ростов н/Д: Феникс, 200. - 352 с. - (Сер. “Высшее профессиональное образование”).

10. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Навч. посіб. - К.: Центр навч. літ., 2004. - 272 с.

11. www.ukraine-travel.com

12. www.tours.kiev.ua

13. www.i-tour.com.ua

14. www.travel-tour.com.ua

15. www.world-tourizm.org