

Секція 4. ІННОВАЦІЇ В НАУКОВОМУ І ПРАКТИЧНОМУ ТОВАРОЗНАВСТВІ

В.О. Віннікова, канд. техн. наук (*ХДУХТ, Харків*)

Ю.М. Хацкевич, канд. техн. наук, доц. (*ХДУХТ, Харків*)

В.М. Кобрін, д-р техн. наук, проф. (*ХДУХТ, Харків*)

ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ТА ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА МІСТА ХАРКОВА

Якість послуг ресторанів і готелів в Україні та відповідність їх нормативній документації, на сьогоднішній час, дуже актуальне питання. Цій темі присвячується багато передач на телебаченні. 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 здоровення 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.

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. Оцінку 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; реєстрацію 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.

В ХДУХТ на кафедрі товарознавства та експертизи товарів магістрами, під час вивчення курсу «Експертиза послуг» була проведена оцінка якості закладів ресторанного та готельного господарства міста Харкова.

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

Для оцінки якості послуг використовувалась така нормативна документація: ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація», ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. 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.

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.

Готель «Губернія» розташований по вул. Полтавський шлях, що підходить абсолютно для всіх гостей, які їдуть безпосередньо в місто по Київській трасі, а також відомим маршрутом Москва–Крим. Готель «Губернія» є 3-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.

Аналіз якості послуг в цих закладах студенти виклали у вигляді рефератів з таблицями порівняння послуг і нормативної документації та фотографії закладів.