

Современные подходы к оценке безопасного питания в гостиничных комплексах

¹Татьяна Александровна Юдина

²Елена Николаевна Чеснокова

¹Сочинский государственный университет, Российская Федерация
354000, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Советская, 26 а
доктор социологических наук, профессор
E-mail: yudinat@list.ru

²Сочинский государственный университет, Российская Федерация
354000, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Советская, 26 а
кандидат социологических наук, доцент
E-mail: elenayudina@list.ru

Аннотация: Гостиничный комплекс – это важный элемент социальной сферы качественного предоставления гостиничных и ресторанных услуг. Безопасность питания является составной частью общей безопасности любой гостиницы. Многие крупные гостиницы, особенно сетевые, используют в работе по безопасности питания программу НАССР. В статье подробно рассматривается международная система контроля безопасности пищевых продуктов НАССР, изучены преимущества системы. Авторами были изучены проблемы безопасного и качественного предоставления питания известных сетевых отелей. Требования к персоналу и его роль в предоставлении услуг. Использование информационных систем, как неотъемлемая часть менеджмента.

Ключевые слова: гостиничный бизнес; безопасность питания; НАССР; санитарно-эпидемиологическая станция; логистика поставки товара; единая информационная гостиничная система; менеджмент гостиничных и ресторанных услуг.

Введение. Гостиничный комплекс является важнейшим элементом социальной сферы, а также играет большую роль в повышении эффективности общественного производства и, качественного предоставления гостиничных и ресторанных услуг. Гостиничный бизнес как неотъемлемая часть рынка туризма занимает важное место в экономике многих не только развитых стран. Туризм, став глубоким социальным и политическим явлением, сегодня вносит существенный вклад, как в экономическое развитие отдельной страны, так и в повышение качества жизни современного человека, который в условиях глобализации становится все более мобильным. Россия в этом процессе не исключение - в последнее десятилетие отечественный рынок туристских услуг и, соответственно, индустрия гостеприимства развиваются быстрыми темпами особенно в крупных промышленных, финансовых и туристических центрах страны, однако, надо отметить, значимость этого сегмента для отечественной экономики в целом пока существенно ниже, чем это имеет место в развитых странах [1].

В этом развитии на российский гостиничный бизнес возложена ответственная роль - поставлять на рынок качественный, отвечающий мировым стандартам гостиничный и ресторанный продукт, без которого развитие отечественной индустрии туризма невозможно в принципе.

В последнее десятилетие рынок гостиничных услуг стал активно осваиваться частным бизнесом. Сформировался верхний ценовой сегмент, представленный высококлассными гостиницами, в котором уже существует реальная и достаточно острая конкуренция; строятся и реконструируются гостиницы среднего класса, хотя и не столь быстрыми темпами, осваиваются новые ниши, например ниша малых гостиниц высокого класса; предпринимаются попытки создания отечественных гостиничных цепей. Ключевую роль в этих процессах играет менеджмент, обеспечивая в гостиничном бизнесе реализацию инвестиционных проектов, эффективное текущее управление, включая все его аспекты: операции, персонал, финансы, маркетинг и обеспечение санитарного состояния гостиничного предприятия в т.ч. мероприятия по безопасности питания в гостиницах [2].

Материалы и методы. Основными материалами при написании статьи послужили работы, указанные в примечании. Также были использованы материалы научно-практических конференций и семинаров. При решении поставленных в статье задач использовались современные методы научного исследования: системный подход, монографический, а также структурно-функциональные методы.

Обсуждение проблемы. В связи с вышеизложенным, встает насущная проблема разработки методических рекомендаций по эффективному управлению гостиничным бизнесом, отличающихся целостностью, системностью, универсальностью и в то же время пригодных использования в оригинальных гостиничных проектах. До последнего времени проблемы организации и управления в этой области в большей части оказались недостаточно исследованными, а имеющиеся публикации, посвященные данной проблематике, сводятся в основном к частным рекомендациям преимущественно технологического характера. Настоящая работа призвана в некоторой степени, восполнить этот пробел [3].

Цель стратегии любого гостиничного предприятия состоит в том, чтобы добиться долгосрочных конкурентных преимуществ, которые обеспечат предприятию высокую прибыльность. Таким образом, стратегия представляет собой обобщающую модель действий, необходимых для достижения поставленных целей путем координации и распределения ресурсов предприятия.

Для успешного функционирования гостиниц важнейшей задачей является организация такой системы управления, при которой возможен инновационный подход к управлению ими как на текущий период, так и на стратегическую перспективу. Предприятиям гостиничного хозяйства необходимо формировать рациональную систему управления предприятием и выбирать определенные стратегические ориентиры [4].

Анализ показывает следующие основные проблемы, существующие в российском гостиничном хозяйстве:

– несоответствие мировым стандартам качества обслуживания при мировом уровне цен на услуги;

– несоответствие структуры спроса и предложения, проявляющееся в неразвитости рынка небольших отелей среднего ценового сегмента, на который предъявляется наибольший спрос;

– отсутствие организационных знаний в области гостиничного менеджмента и маркетинга, не позволяющих эффективно управлять гостиничными предприятиями;

– нехватка собственных финансовых ресурсов, отсутствие программ финансирования;

– отсутствие системы лицензирования и сертификации гостиничных услуг [5].

– контроль за безопасностью услуг питания;

– внедрение современных информационных технологий;

– совершенствование кадровой политики предприятия.

Решение этих проблем видится в совершенствовании организационных условий развития гостиничных предприятий путем радикального изменения действующих систем управления.

Любая гостиница представляет собой комплекс по предоставлению определенных услуг определенного качества. Успешное функционирование такого комплекса невозможно без грамотно организованной и исправно функционирующей системы безопасности.

В Российской Федерации требования к безопасности в гостиницах определяются Государственным Стандартом РФ 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» и Государственным Стандартом РФ 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».

Безопасность питания является составной частью общей безопасности любой гостиницы. Многие крупные гостиницы, особенно сетевые, используют в работе по безопасности питания программу НАССР.

НАССР — аббревиатура от английского «Hazard Analysis and Critical Control Point». В переводе на русский язык означает: «Анализ Опасностей и Критические Контрольные Точки».

НАССР — это организованный подход к идентификации, оценке и контролю факторов, угрожающих безопасности пищевых продуктов на протяжении всего жизненного цикла продукции.

Методика НАССР — это прямая и логическая система контроля, основанная на предотвращении проблем — подход здравого смысла к обеспечению безопасности пищевых

продуктов. Имея должную подготовку, каждый сможет понять концепцию НАССР, так как она основана на обычном логическом рассуждении.

НАССР — это наиболее эффективная система повышения безопасности продукта. Это рентабельная система, которая позволяет направить ресурсы в критические области производства, и при этом, соответственно, уменьшается риск производства некачественной продукции.

Сегодня, зачастую, потребитель, чтобы быть уверенным в том, что он будет постоянно получать от изготовителя товар того качества, которое ему нужно, требует дополнительных гарантий. Сертификат на системы НАССР может служить для него как свидетельство того, что у изготовителя созданы все условия для того, чтобы гарантировать стабильный выпуск качественной и безопасной продукции [6].

Существует объективная потребность в сертификации системы НАССР и для реализации продукции предприятий на внутреннем рынке. Насыщение внутреннего рынка импортными товарами обостряет конкурентную борьбу отечественных предприятий с зарубежными поставщиками. Естественно, что эта борьба будет тем жестче, чем ниже качество продукции и чем выше его цена, установленная по затратному механизму и прогрессивно возрастающая за счет роста цен на сырье и энергоносители. В этом случае сертификация на соответствие требованиям системы НАССР будет способствовать увеличению конкурентоспособности продукции наших предприятий.

Итак, подводя итоги всего вышесказанного, можно сделать вывод, что основными преимуществами системы НАССР являются:

- изменение подхода к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов от ретроспективного к превентивному, что значительно снижает потери от возникновения брака и отзыва продукции;
- однозначно определяется ответственность за обеспечение безопасности пищевых продуктов;
- дается документально подтвержденная уверенность относительно безопасности пищевых продуктов, что особо важно при участии в судебных разбирательствах;
- обеспечивается системный подход, включающий все параметры безопасности пищевых продуктов, от сырья до конечных пользователей;
- более экономно используются ресурсы для управления безопасностью;
- существенно снижаются финансовые издержки, связанные с выпуском некачественной продукции;
- повышается доверие потребителей к выпускаемой пищевой продукции;
- открываются новые возможности по выходу на новые и расширению существующих рынков сбыта;
- повышается конкурентоспособность продукции предприятия;
- появляются дополнительные преимущества при участии в важных тендерах;
- зарубежные инвесторы охотнее идут на капиталовложения;
- обеспечивается репутации производителя качественного и безопасного продукта питания;
- обеспечиваются стабильное качество, от которого зависит имидж компании [7].

Крупные мировые компании, для своей работы, как правило, разрабатывают специализированные тренинги. Например, компанией «Marriott» был разработан семинар «Мировые стандарты качества и безопасности продуктов питания», который необходимо пройти всем сотрудникам службы питания в течение первых трех месяцев работы. После посещения семинара выдается специальный сертификат. Также существует тренинг под названием «Гигиена продуктов питания».

Известные сетевые отели уделяет большое внимание проблемам безопасного и качественного предоставления питания. Для улучшения безопасности питания в гостиницах предлагаются следующие мероприятия:

1. Во время производственного процесса на кухне не исключены несчастные случаи. Это может быть возгорание или поломка дорогостоящего оборудования. Перед входом в рабочую зону службы питания гостиницы необходимо установить устройства, фиксирующие время присутствия персонала на рабочем месте. Это поможет определить, кто из сотрудников находился во время происшествия на кухне и степень их вины.

2. В помещения предприятия питания не исключено проникновение посторонних людей, а иногда и злоумышленников, с целью причинения вреда жизни и здоровью клиентов, и, конкурентов, желающих подорвать репутацию предприятия. Поэтому, должен осуществляться особый контроль доступа в помещения службы питания – кухни, склады, горячий, холодный и кондитерский цеха [8]. В этом случае каждому сотруднику, работающему на кухне, может быть вмонтирована в рукав рабочей одежды proximity карта. Чтобы войти в помещение, сотруднику не нужно прикасаться руками к чему-либо, а достаточно прислонить рукав к специальному регистрирующему монитору. Таким образом, система допускает в помещения только тех сотрудников, у которых есть доступ.

3. Служба питания крупной гостиницы, как правило, представлена более чем пятью предприятиями питания, в которых занято более 150 сотрудников. При приеме на работу сотрудников гостиница организует тренинг по безопасности и гигиене питания. Для пополнения знаний, касающихся улучшения работы службы питания необходимо проведение тематических семинаров с практическими занятиями с сотрудниками, занятыми в службе питания. Причем, должна быть разработана программа для сотрудников, как только что поступивших на работу, так и работающих один год, три года и т.д., а также для сотрудников, повышающих квалификацию. Выдача дипломов, сертификатов.

4. Рекомендуется ввести в практику проведение ежегодной аттестации профессиональных знаний сотрудников службы питания с получением сертификатов.

5. Для сотрудников службы питания необходимо разработать системы поощрений, с целью мотивации работников к качественному выполнению своих обязанностей. Например, организация международных тренингов и семинаров для сотрудников гостиниц сети «Marriott»; награждение лучших сотрудников по итогам месяца, квартала, года с вручением ценных подарков и денежных премий.

6. Необходимо также постоянное совершенствование логистической схемы работы с поставщиками. При заказе сырья через интернет должна осуществляться проверка документов, подтверждающих право поставщиков на осуществление этого вида деятельности, соответствие сырья всем нормам и требованиям. При работе с поставщиками нужно исключить или ограничить возможность поставки ГМО продуктов. Клиенты должны быть застрахованы от ГМО продуктов, особенно это касается детей и женщин репродуктивного возраста [9].

7. Также, при работе с поставщиками не исключено недобросовестное исполнение ими своих обязанностей (испорченный товар, несоблюдение правил транспортировки не соблюдение соседства товара и т.д.) [10]. Для выборочной проверки товара рекомендуется создать собственную лабораторию. Для одной гостиницы это может быть не целесообразно с экономической точки зрения, поэтому предлагается создать такую лабораторию для сетевых гостиниц. Причем, эта лаборатория также может предоставлять свои услуги другим предприятиям.

Управление любым бизнесом сегодня невозможно без активного использования информационных технологий, обусловленных стремительным проникновением во все сферы жизни общества персональных компьютеров и Интернета. Не остался в стороне от этих тенденций и гостиничный бизнес. Компьютеризация гостиничного бизнеса сегодня – это комплексное управление всеми блоками гостиничной инфраструктуры. Оно включает в себя три этапа.

1. Автоматизация бизнес – процессов внутри гостиницы.

Около 70 % западных и 30 % российских гостиниц для управления внутренними бизнес-процессами используют различные автоматизированные системы управления (АСУ). В основе АСУ лежит информационная система – совокупность базы данных и комплекса программно-аппаратных средств для обработки информации, хранящейся в этой базе данных.

Информация о работе гостиницы накапливается и хранится (в базе данных) на одном из мощных компьютеров, называемом сервером. Клиент – серверная технология построения информационных систем обеспечивает доступ к базе данных с любого рабочего места в соответствии с правами доступа.

Сервер без данных и связанные с ним локальной сетью рабочие места подразделений, с установленным на них программным обеспечением, образуют внутреннюю Интернет – систему гостиницы.

2. Создание внешней информационной системы.

Позволяет автоматизировать бизнес-процессы через сеть Интернет, связывающую внутреннюю информационную систему гостиницы с ее внешними партнерами (туроператорами, клиентами, поставщиками).

Интегрирует все внутренние службы гостиницы и обеспечивает отклик на любые запросы извне благодаря методам электронного обмена данными, электронной коммерции.

Управление гостиницей происходит разными способами. Первый из них – это автоматизированная система управления [11].

АСУ гостиницы – это специализированный пакет программ, обеспечивающий работу гостиничного персонала на своих рабочих местах и оперативное принятие решений на всех этапах технологического цикла а именно управление службой питания и контролем за качеством готовой продукции.

АСУ гостиницы имеет интерфейс с программами, автоматизирующими смежные департаменты, или со смежными программами – бухгалтерской программой, АСУ ресторана, телефонным тарификатором, системой контроля доступа, и конечно, с системой удаленного бронирования. Эти системы, или подразделения, работают не изолированно друг от друга, а обмениваясь информацией между собой. Информация может быть в виде документации на бумаге или в электронном виде. Таким образом, АСУ это:

- способ накопления и источник получения полной и своевременной информации о госте и текущем состоянии гостиницы, поступающей из смежных систем (подразделений) в удобной форме, а, следовательно, основа информационной системы отеля;
- инструмент и средство управления и быстрого реагирования на постоянно меняющиеся ситуации в гостинице и на рынке контроль за едой и напитками (учет сертификатов и накладных на продукты питания; а также кадровый учет работников на прохождения мед. осмотра);
- способ повышения уровня сервиса для гостей и качества работы персонала;
- возможность эффективного использования номерного фонда и других элементов гостиницы, а, следовательно, увеличение ее доходов.

Новые возможности в области управления и сервиса, ибо накопленные данные становятся бесценным капиталом для гостиницы. Базы данных «истории гостя» позволяют поощрять постоянных клиентов, точно изучать целевой рынок гостиницы, прогнозировать спрос, но услуги, проводить эффективную маркетинговую и кредитную политику.

Автоматизация процессов функционирования гостиницы – обязательное условие к успешной работе гостиницы, а эффективное использование собранных данных является ключевым фактором ее конкурентоспособности и безопасности предоставленных услуг.

В России доля автоматизированных гостиниц составляет не более 30 % от общего количества. Заказные системы в России разрабатывались в условиях, когда внутренняя структура большинства отелей была более или менее однотипной, а законодательство почти не менялось. Такие системы учитывали интересы конкретного отеля, постепенно автоматизируя отдельные участки работы. Поддерживать такую систему в условиях меняющегося законодательства и постоянных нововведений в гостиничном бизнесе трудно. Именно поэтому от заказных систем отказываются, разрабатывая и применяя в основном типовые системы.

Персонал ресторана может заносить данные в автоматизированную систему о поставке продукции о наличии сертификата с учетом срока хранения товара, т.к. любое предприятие питания использует в своей работе продукты высокого риска – молоко, яйца, охлажденное мясо, рыба и т.д. При работе с этой группой продуктов, необходимо выделить в технологической цепочке места наибольшей опасности и в этих местах осуществлять постоянный контроль (визуальный, органолептический и т.д.).

Гостями отелей также являются дети самого разного возраста. Необходимо разработать детское меню, т.к. не все продукты, подходящие взрослым людям могут использоваться для детского питания, причем такое меню может быть составлено с учетом возраста ребенка [12].

Как правило, более половины гостей отеля это иностранные граждане. При систематической работе с группами различного этнического состава, рекомендуется изучить особенности кухни представителей этих групп. При проживании таких гостей в

отеле повара могут выборочно использовать те или иные ингредиенты (приправы, специи и т.д.).

Во многих странах мира в соответствии с принятым законодательством запрещено курение в общественных местах. В России, в связи с законом «Об ограничении курения табака» все предприятия питания должны иметь курящую и некурящую зоны. Сейчас вопрос о запрете курения в общественных местах стоит довольно серьезно, касается это и гостиниц. Для комфорта, безопасности здоровья клиентов, в особенности детей, рекомендуется организовать специальные комнаты для приема пищи курящими и курительные кабины. Посуда из таких комнат должна обрабатываться отдельно. Мебель, скатерти, салфетки так же должны обрабатываться отдельно.

Исходя из международного опыта в Российской Федерации в общественном питании санитарные требования к территории, помещениям и их оснащению, транспортированию, приему и хранению пищевых продуктов, обработке сырья, производству и реализации продукции, а также к условиям труда и личной гигиене персонала предприятий общественного питания осуществляет Санитарно-эпидемиологическая станция. В летний период руководители предприятий принимают на работу официантов и барменов без санитарных книжек, что является грубым нарушением санитарно-гигиенических требований. Как правило, служба СанЭпидНадзора не справляется, в связи с этим, в крупных отелях необходимо ввести дополнительную должность штатного санитарного врача для осуществления контроля за ресторанными службами гостиницы. Особое внимание требует контроль срока хранения и условий хранения продовольственных товаров. Также, важное значение, имеет необходимость маркировки производственного оборудования и цветовое кодирование производственных зон, что значительно снижает риск перекрестного заражения.

Служба по персоналу, которая должна выполнять функции управления персоналом и регулирования трудовых отношений, в своей практике должна использовать новейшие научные разработки и достижения в этой сфере.

Чтобы быть конкурентоспособным на рынке гостеприимства, гостиничное предприятие, основным продуктом производства которого является услуга, должно обеспечивать соответствующее качество обслуживания. Субъект обслуживания – персонал. Следовательно, только целенаправленная и планомерная работа с персоналом может повысить качество предоставляемых гостиницей услуг. Гостеприимство трудно определить словами, но легко обнаружить его отсутствие. Потребности гостя, которые формируются под действием личных жизненных стандартов, должны быть максимально удовлетворены – тогда гость вернется в отель еще не раз и еще не раз принесет гостинице доходы [13].

При этом следует помнить, что наиболее важными факторами, влияющими на формирование восприятия гостя, являются чувство безопасности, материально-техническая база отеля и уровень подготовленности обслуживающего персонала.

Максимальная стандартизация процедур предоставления услуг позволяет повысить контроль качества, проблема которого остро стоит в сфере гостиничного бизнеса.

Выводы. Ключевую роль и современными подходами к оценке безопасного питания в гостиничных комплексах играет менеджмент, обеспечивая в гостиничном бизнесе эффективное управление, включая все его аспекты: операции, персонал, финансы, маркетинг и обеспечение санитарного состояния гостиничного предприятия в т.ч. мероприятия для безопасного питания в гостиницах.

Необходимо также постоянное совершенствование логистической схемы работы с поставщиками. При заказе сырья должна осуществляться проверка документов, подтверждающих право поставщиков на осуществление этого вида деятельности, соответствие сырья всем нормам и требованиям. При работе с поставщиками нужно исключить или ограничить возможность поставки ГМО продуктов, для этого в сетевых отелях должна быть создана лаборатория или нужно отдавать продукты на анализ в СанЭпидНадзор.

Кроме того должна быть разработана программа для сотрудников, как только что поступивших на работу, так и работающих один год, а также для сотрудников, повышающих квалификацию. Руководители предприятий должны принимать на работу официантов и барменов при наличии санитарных книжек. Как правило, служба СанЭпидНадзора не справляется, в связи с этим, в крупных отелях необходимо ввести дополнительную должность штатного санитарного врача для осуществления контроля за ресторанными службами

гостиницы. Кроме того необходимо создавать современную информационную базу которая поможет контролировать качество предоставления ресторанных и гостиничных услуг.

Современные технологии, включая применение передовых и инновационных технологических решений, развитие нормативно-правовой базы, содействие развитию сферы высокотехнологичных и интеллектуальных услуг, совершенствование современных подходов и практики управления гостиничными предприятиями, даст возможность выйти на новый уровень обслуживания в сфере гостеприимства.

Примечания:

1. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес. М.: Феникс, 2009. 640 с.
2. Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.В., Зайцев А.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. М.: КноРус, 2012. 168 с.
3. Бовыкин В.И. Новый менеджмент: управление предприятием на уровне высших стандартов; теория и практика эффективно управления, 2009.
4. Вакуленко Р.Я., Кочкурова Е.А. Управление гостиничным предприятием. М.: Университетская книга, Логос. 2008.
5. Егоренков Л.И. Введение в технологию туризма. М.: Финансы и статистика, Инфра-М, 2009. 304 с.
6. <http://qsys.com.ua/haccp>.
7. <http://www.certicom.kiev.ua/nassr.html>.
8. Могильный М.П. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах. М.: ДеЛи принт, 2007. 176 с.
9. Дорогина О.В. Современные подходы к оценке безопасности товаров. Теоретические основы товароведения и экспертизы товаров. Учебное пособие. Новосибирск Издательство СибУПК, 2007. 103 с.
10. Роева Н.Н. Безопасность продовольственного сырья и продуктов питания. М.: Троицкий мост, 2010. 256 с.
11. <http://turgostinica.ru/gostinichniy-biznes-zarubezhom/2-2-kurortnaya-gostinitsa/vse-stranitsi.html>.
12. Донченко Л.В., Надькина В.О. Безопасность пищевой продукции. М.: ДеЛи принт, 2007. 540 с.
13. Боуэн Дж., Котлер Ф., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. М.: Юнити, 2007. 1072 с.

UDC 33

Modern Approaches to the Assessment of Food Safety in Hotel Facilities

¹Tatiana A. Yudina
²Elena N. Chesnokova

¹ Sochi State University, Russian Federation
354000 Sochi, 26a Sovetskaya St.
Doctor of Social Sciences, Professor
E-mail: yudinat@list.ru

² Sochi State University, Russian Federation
354000 Sochi, 26a Sovetskaya St.
PhD (Sociology), Associate Professor
E-mail: elenayudina@list.ru

Abstract. A hotel facility is an important element of the social sphere for the provision of hotel and restaurant services of high quality. Food safety is an integral part of the overall safety at any hotel. Many larger hotels, particularly hotel chains, use the HACCP programme in their work regarding food safety. The article examines in detail the internationally recognised system of monitoring food safety HACCP and dwells on the advantages of this system. The authors look into the problems of ensuring safe food of high quality at renowned hotel chains. The article also describes the requirements to personnel and their role in the provision of services. The use of information systems as an integral part of management.

Keywords: hotel business; food safety; HACCP; sanitary and epidemiological station; logistics of product supply; unified hotel information system; management of hotel and restaurant services.