

UDC 338.4

CATERING INDUSTRY DEVELOPMENT IN THE CITY OF SOCHI¹ *Ekaterina E. Gritsenko,*² *Elena N. Yudina,*³ *Tatiana A. Yudina*¹ SGUTiKD, Sochi, Russia.

Socio-cultural service and tourism, 3 course

354000, Sochi, per. Rakhmaninova, 4a

Tel.: 8 965 467 77 68

E-mail: donut_with_icing@mail.ru

² SGUTiKD, Sochi, Russia.

Kand. of sociological science, art. Lecturer at the hotel and restaurant business.

354000, Sochi, Jan Fabritsiusa st. 3/36 – 66.

Tel.: 8 918 307 86 83

E-mail: elenayudina@list.ru

³ SGUTiKD, Sochi, Russia.

doctor of sociological science, Professor of hotel and restaurant business

354000, Sochi, Jan Fabritsiusa st. 3/36 – 66.

Tel.: 8 918 408 38 46

E-mail: yudinat@list.ru

In the present article the author studies catering services provided to athletes during 2010 Winter Olympic Games in Vancouver (Canada). The author has examined catering businesses in Sochi, their equipment and services as well as human resources issues. The author has proposed various approaches and solutions of problems (in Sochi), such as developing chain restaurants and fine cuisine restaurants, creation of Restaurateur's Association in Sochi which will coordinate this branch of hospitality industry before and after the Games.

Keywords: Quality of catering services in Vancouver (Canada), marketing analysis of restaurants in Sochi, chain fast-food restaurants, the franchise, professional training, professional development programs, the Sochi 2014 Olympic Winter Games.

Закончилась зимняя Олимпиада в Ванкувере (Канада), какое мнение было у спортсменов об организации питания?

В области общественного питания, как передают информационные источники, капитан команды Алексей Морозов и вратарь Семен Варламов заявили о том, что недовольны качеством питания в ресторане деревни и им пришлось пользоваться услугами общепита. По словам Морозова – еда была невкусная и некалорийная, а спагетти, которые он попробовал, невозможно было есть, в связи с чем, ему и другим хоккеистам пришлось «давиться гамбургерами». Варламов также заявил, что еда в ресторане олимпийской деревни его «абсолютно не устраивает». По словам вратаря, он и другие хоккеисты «не наелись и пошли есть в McDonald's» [2].

Мнение двукратной чемпионки Олимпийских игр О.В. Даниловой: «Канадские фаст-фуды русскому человеку хуже ножа. Когда я выступала в Нагано, тем, кто входил в основной состав нашей сборной по лыжным гонкам, специально снимали дом около лыжного стадиона. Мы там и жили, и питались,

был у нас повар из России. А в этот раз, видимо, нашей делегации пришлось экономить...» [3].

«С точки зрения калорийности, питание было организовано правильно, но, ассортимент и вкусовые качества нам не понравились» – так заявил врач сборной России, Ридель [4].

Как же обстоят дела в области общественного питания в городе Сочи?

Города-курорты традиционно считаются «оазисами» для деятельности объектов общественного питания: посещение ресторана или кафе — обязательный пункт в программе отдыха туристов. Однако российские курорты, к сожалению, меняют представление об основах развития общепита. Лучшим примером в этом отношении является Сочи, — в городе, за последние годы получившем наибольшую «маркетинговую поддержку» со стороны государства в качестве столицы Игр-2014 и круглогодичного курорта, рестораны с высоким качеством обслуживания и интересным меню можно сосчитать на пальцах [6]. Почему в город не торопятся федеральные сети общественного питания, и как меняется ситуация в городе в преддверии Олимпиады?

Существующая проблематика сегодняшнего состояния курорта очевидна большинству специалистов, посещающих этот регион. В первую очередь, обращают на себя внимание следующие базисные проблемы, с которыми нельзя входить в Олимпийскую систему гостеприимства:

- Несоответствие большинства предприятий курорта требованиям Роспотребнадзора.
- Отсутствие принятых в Европе и в мире стандартизованных кулинарных технологий, знакомых, понятных и близких искушенному посетителю.
- Низкое качество исходного сырья (мнимая экономия).
- Сомнительного качества блюда и напитки, отсутствие корпоративной культуры и элементарной этики обслуживающего персонала как таковой.
- Низкий уровень производственного персонала, его заведомо высокий возраст и массовый отток молодых специалистов из гостиничного сегмента.
- Высокая степень нарушений личной гигиены производственным персоналом.
- Отсутствие технологов и менеджеров, способных предложить современные формы предоставления услуги западным и искушенным российским туристам.
- Фактический износ основных производственных активов и оборудования в большинстве предприятий города.
- Предприятия, как правило, или относятся к малому бизнесу и плохо контролируются и небезопасны при их посещении, или это крупные гостиницы, санатории и пансионаты, рестораны и кафе советских времен. Они милые, безусловно. Но очень уж устаревшие морально и физически.
- Нежелание многих руководителей сферы отдыха, развлечений и питания что-то менять.
- Низкая степень доверия к местам отдыха и развлечений на побережье [1].

На сегодняшний день по обороту предприятий общественного питания Сочи занимает 11 место среди городов и районов Краснодарского края. По данным администрации Краснодарского края, всего на его территории действуют 7,5 тыс. ресторанов и кафе на 400 тыс. посадочных мест. Сеть общедоступных проектов представлена 210 ресторанами, 457 барами, 1860 кафе, 1561 закусочной, а также 2384 столовыми (из них общедоступных — 97). Специфика функционирования курортной зоны находит отражение в деятельности значительного числа объектов сезонного характера, — в летний

период в городах Краснодарского края дополнительно открываются 902 кафе. По обеспеченности посадочными местами в общедоступной сети Краснодарский край опережает Москву и Санкт-Петербург, здесь на 1 тыс. жителей приходится 42 посадочных места в ресторанах или кафе (в Москве этот показатель равен 21, в Санкт-Петербурге — 41). На территории Сочи действуют свыше 1,5 тыс. объектов общественного питания, в «высокий» сезон число ресторанов и кафе увеличивается на 300 заведений, работа которых носит сезонный характер. Оборот рынка общественного питания Сочи в период с января по май этого года составил 311,3 млн рублей (что на 27,1 % больше аналогичного показателя 2009 года). Несмотря на то, что одной из основных целей, заявленных администрацией края для выполнения в ближайшей перспективе, является увеличение показателя, определяющего количество посадочных мест на душу населения, до 45 мест на 1000 жителей, проблему нехватки заведений для Краснодарского края в целом и для Сочи в частности нельзя назвать острой. В первую очередь следует решить вопрос достижения мировых стандартов качества обслуживания в существующих заведениях. В этом отношении показателен пример с обслуживанием членов оценочной комиссии Международного олимпийского комитета, которые осматривали Сочи зимой этого года, известно, что один из членов МОК отметил, что официанты в Сочи не умеют улыбаться [6].

Россия имеет опыт в реализации масштабных проектов, и организация Олимпиады, безусловно, по силам отечественным властям, однако комфорт пребывания в Сочи спортсменов и гостей Игр не в последнюю очередь зависит от ежедневного общения с обслуживающим персоналом в гостиницах и ресторанах, и никакая целевая государственная программа не может гарантировать соблюдение высоких стандартов обслуживания рядовыми официантами и горничными [5]. Тем не менее, администрация города пытается помочь рестораторам в повышении качества обслуживания. Так, на базе Сочинского государственного университета туризма и курортного дела и других учебных заведений города созданы курсы обучения работников предприятия общественного питания английскому языку и основам обслуживания гостей. Насколько своевременна такая мера, понять сложно, — текучка кадров в общепите традиционно высока, и Олимпиада вряд ли способна на четыре года удержать в ресторанах официантов, работающих сегодня.

Проблемы с качеством обслуживания наблюдаются во всех сегментах ресторанной индустрии города, исключением не становятся и многие дорогие кафе и рестораны, расположенные в респектабельных гостиницах. Одновременно нельзя безоговорочно утверждать, что в сочинских заведениях гость не сможет попробовать оригинальные и вкусные блюда, — уровень многих поваров, работающих в городе, достаточно высок, они регулярно посещают кулинарные и кондитерские чемпионаты и готовы одерживать победу над профессионалами из других регионов. Однако специалистов высокого уровня в Сочи немного, — проблема кадров актуальна и для черноморского курорта.

Это обусловлено несколькими причинами: деятельность многих ресторанов в Сочи имеет сезонный характер, и владельцы заведений не считают нужным вкладывать деньги в подготовку персонала и покупку качественного оборудования. Во-вторых, у сочинских предпринимателей по сравнению с рестораторами из столицы или городов-миллионников, меньше средств для закупки оборудования, они часто берут оборудование в лизинг или в кредит, и боятся не окупить заведение. С этой точки зрения, заходящим в Сочи московским компаниям проще — они приходят надолго, готовы вкладывать

деньги в оснащение и некоторое время даже работать в убыток, потому что знают, что в итоге эти затраты окупятся. Непопулярность современного технологичного оборудования в заведениях Сочи приводит к тому, что многие повара не имеют с ним работать, поэтому особое внимание необходимо уделять процессу обучения после оснащения конкретного ресторана и проведению семинаров и мастер-классов в офисе компании. Сегодня бум открытия ресторанов в Сочи только начинается, поэтому ресторанная индустрия достигнет высокого уровня развития только к 2014 году, — тогда будет открыто (в основном рестораторами из других регионов) достаточное количество качественных ресторанов, в которых будет работать профессиональный персонал, использующий технологичное оборудование и знающий несколько языков. Такой прорыв будет обусловлен подготовкой к Олимпиаде и тем, что рестораторов просто вынудят улучшать качество обслуживания [6].

Согласно новой стратегии, индустрия общественного питания в Сочи должна развиваться в двух противоположных направлениях: в городе должны появиться рестораны «высокого» уровня и быстро с поточной линией, но с русской кухней (например, «Ёлки-Палки»). Акцент был сделан, в первую очередь, на франчайзинговую систему, потому что придумать что-то новое в сегменте быстрого общественного питания невозможно. Однако, привлекать операторов, на сегодняшний день получается пока не такими быстрыми темпами.

Грядущее развитие ресторанного бизнеса эксперты связывают с приходом лидеров рынка, — ведущих сетевых игроков из других регионов. Несмотря на то, что городские власти на протяжении нескольких лет продвигают план привлечения операторов общепита извне, на данный момент сетей в городе практически нет. Список ограничивается сетью «Кружка», «IL Patio» и вездесущим «Макдональдсом» [6]. О планах открытия в Сочи заявила сеть «Sbarro» (управляющая рестораном в Краснодаре), Компания «Ростик'с KFC», также перспективным Черноморское побережье называют в компании Rosinter Restaurants.

Крупные сети могут открыть ресторан в Сочи только для рекламы, — главным для этого заведения будет не прибыль, а его маркетинговое значение. С другой стороны, власти должны быть заинтересованы в том, чтобы достойно встретить гостей Олимпиады, продемонстрировав, в том числе богатство ресторанного рынка России и, следовательно, создать благоприятные условия для рестораторов [7]. Для этих целей, можно приглашать отечественные сетевые компании, такие как «Ёлки-Палки», «Шеш-Беш», «Шоколадница» и др. Начинать работу в городе имеет смысл только в случае предоставления гарантий фиксированных арендных ставок на три-четыре года: для того, чтобы полностью подготовиться к приему Олимпиады и отладить технологии работы, необходимо начинать работу за два года до Игр, кроме того, ресторан должен работать и после 2014 года.

Для перспективной деятельности сферы ресторанного бизнеса в городе Сочи, необходимо ужесточить контроль за качеством обучения и подготовки кадров общественного питания, создать Ассоциацию Рестораторов, которая будет координировать этот сектор гостеприимства до Олимпиады и после нее.

Примечания:

1. <http://www.suharevka.ru/news/advice/detail.php?ID=85027>
2. <http://samforum.ws/archive/index.php/t-24195.html>
3. <http://www.struninlife.ru/modules.php?name=Pages&go=page&pid=48>
4. <http://www.rosbalt.ru/2010/02/17/713649.html>

5. <http://www.terrikon.dn.ua/posts/44023>
6. <http://www.tovr.ru/articles/cat/31/subcat/32/aid/1420>
7. Официальный сайт «Оргкомитета «Сочи-2014» <http://www.sochi2014.com>

УДК 338.4

РАЗВИТИЕ ИНДУСТРИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ В ГОРОДЕ СОЧИ В ПРЕДДВЕРИИ XXII ЗИМНИХ ОЛИМПИЙСКИХ И XI ЗИМНИХ ПАРАОЛИМПИЙСКИХ ИГР 2014 ГОДА

¹ Гриценко Екатерина Евгеньевна

² Юдина Елена Николаевна

³ Юдина Татьяна Александровна

¹ СГУТиКД, Сочи, Россия.

Социально-культурный сервис и туризм, 3 курс

354000, г. Сочи, пер. Рахманинова, д. 4а

Телефон, факс: 8 965 467 77 68

E-mail: donut_with_icing@mail.ru

² СГУТиКД, Сочи, Россия

канд. социол. наук, ст. преподаватель кафедры гостиничного и ресторанного бизнеса.

354000, г. Сочи, ул. Яна Фабрициуса, д.3/36, кв. 66

Телефон, факс: 8 918 307 86 83

E-mail: elenayudina@list.ru

³ СГУТиКД, Сочи, Россия

доктор социол. наук, профессор кафедры гостиничного и ресторанного бизнеса

Почтовый адрес: г. Сочи, ул. Яна Фабрициуса, д.3/36, кв. 66

Телефон, факс: 8 918 408 38 46

E-mail: yudinat@list.ru

В статье изучается опыт предоставления услуг питания спортсменами на Зимней Олимпиаде в Ванкувере (Канада). Рассмотрена деятельность предприятий питания в городе Сочи, состояние материально-технической базы, предоставление услуг, кадровое обеспечение. Автором предложены различные подходы и пути решения проблемы, за счет развития сетевых ресторанов и ресторанов с «высокой» кухней, создания Ассоциации Рестораторов в городе Сочи, которая будет координировать этот сектор гостеприимства до Олимпиады и после нее.

Ключевые слова: Качество услуг питания в Ванкувере (Канада), анализ рынка ресторанных услуг в городе Сочи, сетевые рестораны быстрого питания, франшиза, подготовка кадров, повышение квалификации, Зимние Олимпийские Игры в Сочи 2014 года.