

УДК 379.85

Суворова Н.В., Горбатенко А.Э.

Научный руководитель - канд. экон. наук, доцент Кононов А.Ю.

Владивостокский государственный университет экономики и

сервиса, Россия, г. Владивосток

ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ УСЛУГ ПИТАНИЯ ДЛЯ ДЕЛОВЫХ ТУРИСТОВ

Аннотация. Статья посвящена вопросам анализа современного состояния определения проблем услуг питания для деловых туристов

Ключевые слова: туризм, питание, деловой туризм.

Деловой (бизнес) туризм - одно из самых перспективных направлений туристской отрасли. Он связан с путешествиями по деловыми (коммерческими) целям. По сравнению с обычным туризмом деловой туризм охватывает меньшую часть населения, однако это действительно глобальный сегмент, получивший в последние годы стремительное развитие - в 2019 г. на деловой туризм пришлось около 21% от общего объема туристских расходов. Рынок делового туризма неоднороден и может быть разделен на виды, представленные на рисунке 1:

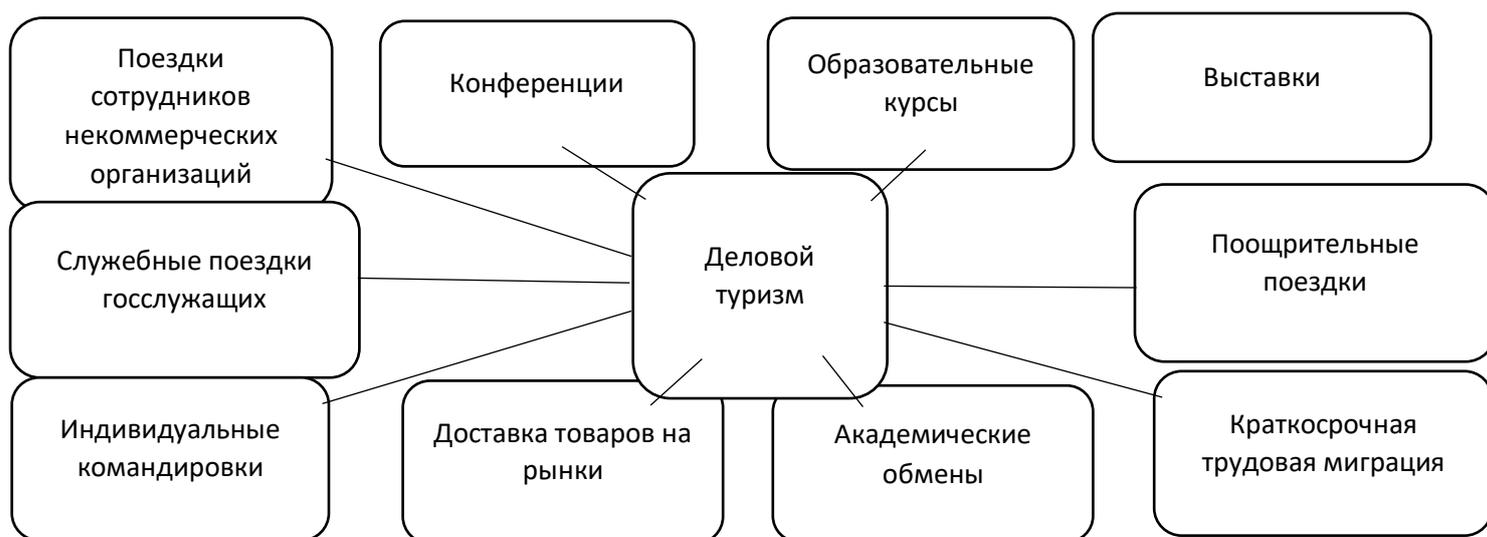


Рисунок 1 - Виды делового туризма

Деловой туризм является крайне привлекательным для дестинации.

Положительные аспекты делового туризма для дестинации представлены на рисунке 2.



Рисунок 2 - Плюсы делового туризма

В качестве дестинаций делового туризма чаще всего выступают регионы, обладающие необходимой инфраструктурой для проведения деловых встреч (города, промышленные районы). Модель поведения деловых туристов характеризуется рядом характерных черт, отличающих данный сегмент от сегмента туристов в развлекательном сегменте. Средний деловой турист достаточно обеспечен. При этом в деловом туризме можно выделить первичные и вторичные виды деятельности. Первичные связаны с работой. Вторичные связаны с досугом.

Первоочередным моментом при подготовке обслуживания бизнес-туристов предприятиями общественного питания или кейтеринговыми компаниями во время проведения деловых мероприятий становится изложение заказчиком исполнителю четко сформулированной цели, заявленной как результат проведения мероприятия. С учетом заявленной концепции и специфики места организации мероприятия определяется план подготовки и осуществления обслуживания деловых туристов предприятиями общественного питания или кейтеринговыми компаниями,

уточняются позиции меню, оценивается общая стоимость обслуживания на группу и на одного клиента, разрабатывается схема размещения столов. При этом плотность графика деловых туристов, а также сложности планирования организации питания во время проведения деловых мероприятий приводят к тому, что такого рода универсальное решение не всегда может удовлетворить спрос на услуги питания всех участников подобных мероприятий.

При проведении менее массовых деловых мероприятий выбор предприятия общественного питания происходит децентрализованно. Критерии выбора предприятия общественного питания деловыми туристами, как правило, следующие:

1) Наличие таких форм обслуживания, как:

- бесплатный высокоскоростной доступ в Интернет;
- возможность оплатить заказ по кредитной карточке;
- комплекс развлечений.

2) Учет характера и особенностей занятости деловых туристов:

• обеденное меню по специальным ценам, которое действует в будние дни;

• полноценный ужин в ресторане с закусками, салатом, горячим блюдом, десертом и спиртным.

Среди прочих факторов, которые деловые туристы принимают во внимание при выборе предприятий общественного питания можно отметить следующее:

1) Наличие наград/рекомендаций;

2) Наличие богатой истории;

3) Наличие блюд местной кухни - деловые туристы, чаще всего, наслаждаются местными блюдами и стремятся получить новые кулинарные впечатления. Предоставленная гостям традиционная национальная кухня помогает им ощутить колорит жизни «вдали от дома»;

4) Атмосфера - ощущения, возникновение которых зависит от интерьера, музыки, света, запаха и звуков в помещении, находящихся в заведении посетителей и даже от посуды на столах;

5) Креативность - каждый турист во время деловой поездки, оказавшись на месте отдыха, ожидает не просто восстановления организма, но и еще чего-то неординарного, особенного. И задача работников ресторанов и кафе не разочаровать клиентов и оправдать их ожидания;

6) Обстановка, пейзаж;

7) Наличие меню на иностранном языке, владение персоналом одним или несколькими иностранными языками.

При этом так как объекты общественного питания удовлетворяют первичную потребность человека в пище, услуги по оказанию общественного питания должны отвечать требованиям актуальных на данный момент для предприятий отрасли санитарных правил и норм (СанПиН), главным образом:

- СанПиН 2.3.2.1078-01 «Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов»;

- СанПиН 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья».

Однако в случае деловых туристов выбор предприятия общественного питания также в значительной степени определяется целью встречи. Правильное выбранное место для деловой встречи гарантирует то, что сторонам будет комфортно, и у них будут все условия, чтобы добиться поставленных целей. Неправильное место проведения может привести к дискомфорту, результатом чего станет неудовлетворительный итог встречи и отсутствие запланированных результатов.

Таким образом, при проведении деловых мероприятий предоставление услуг питания становится важным вопросом. При проведении массовых

деловых мероприятий для решения этой задачи обычно используются действующие по месту проведения предприятия общественного питания или кейтеринговая компания. Плотность графика деловых туристов, а также сложности планирования организации питания во время проведения деловых мероприятий приводят к тому, что такого рода универсальное решение не всегда может удовлетворить спрос на услуги питания всех участников подобных мероприятий. Критерии выбора предприятия общественного питания в данном случае в значительной степени повторяют общепринятые, однако в значительной степени также определяются целью деловой встречи.

Список использованных источников

1. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения
2. Сведения о наличии объектов общественного питания // Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] – Режим доступа: www.gks.ru
3. Радченко Л.А.: Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания / Л.А. Радченко. – М.: Кнорус, 2018 – 322 с.
4. Кондратьев К.П. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания / К.П. Кондратьев. - Улан-Удэ: Изд-во ВСГТУ, 2007. — 105 с.
5. Business tourism sector. Trends and opportunities // Department of tourism, Republic of South Africa. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.tourism.gov.za>
6. Смирнова О.А. Особенности развития делового туризма // Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г.Чернышевского [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.sgu.ru>

7. Business Tourism Leads The Way // Tourism Insights
[Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.tourisminsights.info>

8. СанПиН 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья»

© Суворова Н. В., 2020

Горбатенко А.Э., 2020