

Слід відзначити необхідність розробки та реалізації державної програми сприяння розвитку туристичної діяльності в Україні, яка має передбачати налагодження плідної співпраці між представниками місцевої влади, громад та бізнес-середовища.

Список використаних джерел:

1. Статистична інформація. Державна служба статистики України. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення 09.03.2023р.).

Іванова Я. С.

Одеський національний економічний університет
м. Одеса, Україна

*Науковий керівник – к.е.н., доцент кафедри
туристичного та готельного-ресторанного бізнесу*

Нєчева Н. В.

ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Ресторанне господарство сьогодні відіграє велике соціально – економічне значення для країни. Ця сфера праці охоплює і забезпечує відтворення робочої сили, економію матеріальних ресурсів та суспільної праці. На сьогоднішній день ресторанне господарство відповідає за великий шматок праці, забезпечення здорового та якісного харчування. В сучасному ресторанні працюють професіонали, які віддаються своїй праці на всі 100 відсотків. Адміністрація ресторанів в постійному пошуку нових ідей та креативних рішень, щоб втримати постійних клієнтів і приваблювати нових. В такій високій конкуренції треба розуміти, щоб було багато гостей треба шукати нові ідеї та шляхи підвищення якості обслуговування.

В сучасних умовах якість продукції та виступає основою конкурентоспроможності підприємства, тому вивченням цього питання займалися багато дослідників, а саме: розгляду змісту категорії якості приділяли увагу зарубіжні і вітчизняні вчені: Бастрикін Д.В., Євсейчев А.І.,

Нижегородов Е.В., Румянцев Е.К., Сизикин А.Ю., Торбина О.І., Басовський Л.Е. та інші. Проблему якості послуг вивчали вітчизняні та закордонні науковців, такі як: П'ятницька Н.О., П'ятницька Г.Т., Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. та інші [2, с. 12].

На сьогоднішній день в країні відбулися очевидні зміни, відбувся перехід з промислового виробництва на сфери послуг. Ресторанне господарство приносять в казну держави чималі кошти, що являються важливою частиною економіки країни.

Тому, на ресторанному ринку послуг точиться висока конкуренція, боротьба за клієнтів, ринок послуг, утримання постійних клієнтів. Ресторатори проводять багато часу шукаючи нові технології та елементи для приваблення гостей. Шефи придумують нове меню і цікаві авторські подачі.

Шляхи підвищення якості обслуговування у ресторанному підприємстві:

- Підвищення кваліфікації персоналу шляхом тренінгів, майстер – класів, навчання в зарубіжних закладах та ресторанах. Адміністрація закладу розробляють графіки проходження професійної перекваліфікації.
- Упровадження стандартів обслуговування споживачів. Включає в себе навчання і оцінку вивченого матеріалу.

Організовувати навчання можна наступними формами:

- Самоосвіта в процесі самостійного опрацювання методичної літератури, навчання по відеоматеріалах, проходження тренінгів, семінарів, індивідуальна форма навчання. Коли буде обрано форму навчання буде визначено, яка буде тривалість програми навчання і форма за якою буде оцінюватися навчання.
- Навчання співробітників технічним знанням про продукт і надані послуги.

Такий вид навчання може проходити у два способи:

- 1) навчання внутрішніми ресурсамиб семінари, інструктажі, тренінги, майстер – класи, індивідуально, наставництво;

2) навчання за допомогою зовнішніх ресурсів : запрошення менеджерів компаній-постачальників продукту, послуги для проведення тематичних семінарів, презентацій новинок.

- Запуск програми контролю. Є головна вимога до такого заходу, це попередження персоналу про результати контролю, навчити працівників працювати з отриманими результатами, наприклад, проводити бесіди, розмови, тренінги, коли офіціант погано обслужив клієнта.

- Проведення тестування системи мотивації та програма мотивації. До неї входить нарахування заробітної плати за результатами першого підсумкового періоду, вручення премій.

- Проведення перших PR заходів і заходів щодо формування сервіс орієнтованого середовища в компанії. Серед них може бути блок новин, присвячений сервісу, на внутрішньому сайті компанії або в корпоративній газеті, створення легенд про унікальне обслуговування, проведення конкурсів на кращий сервіс і багато чого іншого.

- Проходження навчання за кордоном. Цікавий метод для навчання своїх працівників. Нові методи і форми обслуговування клієнтів, нові подачі страв, а зараз це одне з головних вимог сучасного ресторану. Просто принести їжу і смачно поїсти не входить в плани клієнтів. Все частіше кухня ресторану відкрита для своїх гостей, щоб гість бачив , що і як йому готують . Популярна методика готування їжі в присутності гостя або за його участі. Елементи шоу в презентації та поданням страви. Такі реалії нам диктує сьогодення.

- Наявність укриття у закладі або вивіски, де є поряд укриття. [1, с. 57].

Підсумовуючи все вище сказане, можна говорити про те, що ресторанний бізнес змінився і сьогодні у клієнтів нові вимоги до обслуговування, меню ресторанів, все частіше відкриваються нові ресторани з цікавим меню з м'ясом, без м'яса, для вегетаріанців та легенів, включається дитяче меню. Але залишилося одне без змін ресторан повинен гарантувати своїм клієнтам якісні страви, які приготовані з продуктів високої якості, чистоту, гігієну, естетичність, професійне обслуговування, ввічливість персоналу та їхню

компетентність, безпеку клієнтів, в зв'язку з подіями, які відбуваються в нашій країні.

Список використаних джерел:

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 280 с.
2. Самодай В.П., Кравченко А.І. Організація ресторанної справи: навчальний посібник. Суми: СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. 424 с.

Іванчук В. А.

Одеський національний економічний університет
м. Одеса, Україна

*Науковий керівник – к. т. н., доцент кафедри
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*

Захарчук В. Г.

РОЗРОБКА ПРОГРАМ З ОРГАНІЗАЦІЇ ДОЗВІЛЛЯ У ДИТЯЧОМУ ТАБОРІ

Питання організації дозвілля різних категорій населення, зокрема підростаючого покоління, є однією з найдавніших завдань людства і водночас залишається й надалі актуальною. Процес організації дозвілля для різних вікових груп має свої специфічні особливості. Діти і молодь є важливою соціально-демографічною групою. Їх поведінка та інтереси зумовлюються роллю в суспільстві, соціальним статусом, віком. Інтенсивне формування особистісних властивостей робить даний вік одночасно і складним, і найбільш придатним для накопичення нових знань, умінь, навичок, досвіду. Саме тому, у цій статті розглянута важливість якісних програм у дитячих таборах відпочинку.

Пильна увага до сфери дозвілля обумовлена прагненням наповнити вільний час дитини видами й формами занять, які робили б позитивний вплив на її індивідуальність, знижували ймовірність залучення в асоціальні угруповання, перешкоджали розвитку шкідливих і небезпечних звичок. Істотний внесок у збагачення потенціалу вільного часу вносять дозвіллі