

8. Глушкова Т. С. Використання методики «Таємний покупець» у ресторанному бізнесі. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/12/415.pdf> (дата звернення: 01.04.2023).
9. Ільницька-Гикавчук Г. Я. Особливості оцінювання якості туристичних послуг. *Науковий вісник НЛТУ України. Серія економічна*. 2017. № 27. № 2. С. 62-64.

Морозенко К. О.

Одеський національний економічний університет
м. Одеса, Україна

*Науковий керівник – к.е.н., професор кафедри
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*

Герасименко В. Г.

КЛЮЧОВІ ЕЛЕМЕНТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Невід'ємним елементом діяльності закладів ресторанного господарства є організація обслуговування їх відвідувачів. Сьогодні закладам ресторанного господарства, для того щоб вижити в скрутних економічних умовах та конкуренції, необхідно забезпечити такий рівень обслуговування, який б дав йому можливість користуватися значним попитом на ринку.

В науковій літературі відзначається, що для досягнення вказаних цілей ресторан повинен мати високий технічний рівень оснащення, сучасні приміщення для виробництва кулінарної продукції, світлі та затишні торгові зали для прийому відвідувачів, широкий асортимент страв та напоїв, що відповідають вимогам високої якості. Ресторани класу люкс, наприклад, крім торгового залу повинні мати ще й банкетний зал, бар, коктейль-хол з барною стійкою.

Сучасні методи організації обслуговування в закладах ресторанного господарства мають на меті наблизити ресторани до споживача, зробити їх доступнішими, зменшити тривалість їх отримання, створити найбільші зручності для клієнта. Необхідно відзначити, що в закладах ресторанного господарства методи організації обслуговування залежать від

конкретних факторів: контингенту відвідувачів, місця прийому їжі, способу її отримання та доставки споживачу, ступеня ролі персоналу в обслуговуванні, застосування процесів механізації та автоматизації.

Як зазначається в науковій літературі, методи організації обслуговування споживачів – це «спосіб, за допомогою якого заклад ресторанного господарства реалізацією покупцям свою продукцію» [1, с. 4].

На даний момент часу в закладах ресторанного господарства застосовуються різні методи організації обслуговування споживачів (рис. 1).

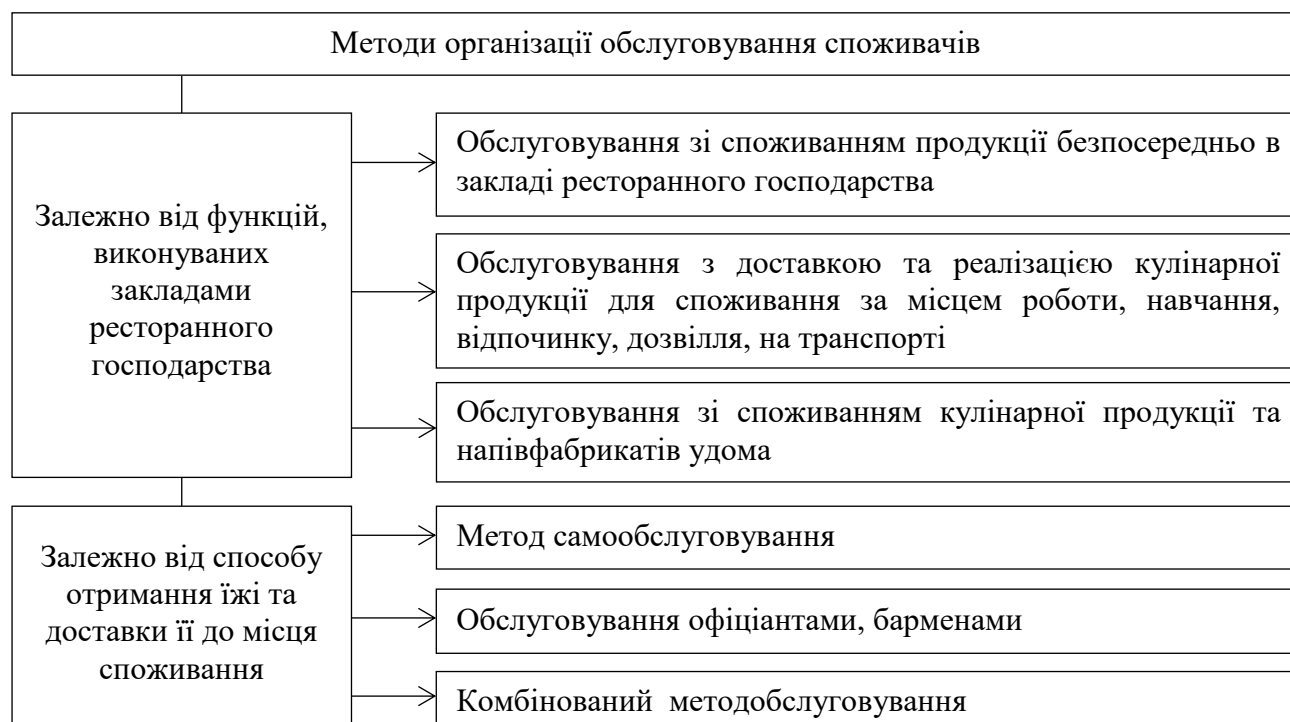


Рис. 1. Загальна класифікація методів організації обслуговування споживачів закладами ресторанного господарства

Вчені С. Г. Кравець, Н. П. Камінська та О. Г. Оліферчук виділяють такі методи обслуговування споживачів закладами ресторанного господарства:

- 1) «a la carte» – відвідувачі обирають із меню ті позиції, які їм найбільше подобаються;
- 2) «a part» – відвідувачі ресторану обслуговуються в конкретний період часу, зробивши попереднє замовлення;
- 3) «table d'hote» – відвідувачі обслуговуються в однаковий період часу та за однаковим меню;
- 4) «buffet» – відвідувачам у вільному доступі пропонується на вибір

великий асортимент страв та напоїв.

Далі розглянемо більш детально методи організації обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства, які реалізуються безпосередньо на їх території:

1. Метод самообслуговування. Він передбачає самостійне ознайомлення з асортиментом страв та напоїв, вибір та отримання кулінарних виробів, їх оплату та прибирання використаного посуду після закінчення споживання. Така форма взаємодії закладів ресторанного господарства з їх відвідувачами дозволяє значною мірою збільшити пропускну спроможність ресторанних залів, скоротити час, який витрачається гостями на приймання їжі.

2. Обслуговування офіціантами та барменами передбачає організацію взаємодії представників закладу ресторанного господарства та відвідувачів шляхом вибудовування певних відносин. Такий метод обслуговування складається з наступних основних елементів: зустріч та розміщення гостей ресторану, прийом замовлення, його виконання, подання замовлених страв та напоїв, розрахунок після закінчення процесу обслуговування. Офіціанти (бармени) пропонують, рекомендують, радять, готують вибір відвідувачів ресторану, здійснюють обслуговування гостей під час споживання їжі та напоїв, а також готують рахунок до сплати [2, с 14].

Слід відзначити, що рівень професійної підготовки офіціанта (бармена), його зовнішній вигляд, освіченість, культура поведінки, товариськість є складовими успіху цієї форми обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. При цьому, час обслуговування відвідувачів ресторану залежатиме від часу, який вони мають, а також від технологічних можливостей кухні. При прийомі замовлення у відвідувача офіціант (бармен) обов'язково повинен проінформувати гостя про час, необхідний для приготування страви (напою), що замовляється.

Процес обслуговування вимагає чіткості і послідовності дій. В технологічному процесі обслуговування залучена велика кількість службового персоналу, до якого перш за все відносяться: швейцари, гардеробники,

метрдолеті чи адміністратори залів, офіціанти, бармени, касири, продавці, роздавальники та інші посадові особи.

Схема технологічного процесу обслуговування складається з наступних операцій:

- зустріч гостей;
- супроводження гостей та їх розміщення;
- прийом замовлення;
- до сервіровка столів відповідно до прийнятого замовлення;
- передача замовлення на виробництво;
- отримання замовлення, доставка його до робочого місця офіціанта;
- подавання холодних страв та напоїв до столу;
- заміна використаних приборів та тарілок;
- підготовка столу до подавання солодких страв та гарячих напоїв;
- подавання солодких страв та гарячих напоїв;
- подавання рахунку;
- розрахунок з гостями та прощання з ними;
- підготовка столу до нового обслуговування.

Кожна з перерахованих операцій має свої нюанси та вимагає дотримання певних правил етикету, які треба добре засвоїти.

Існують певні критерії, за якими характеризують ресторанне господарство:

1) швидкість (не більш ніж через 10 хвилин після прийняття замовлення) подачі напоїв та страв;

2) компетентність персоналу закладу – великі пізнання в галузі кулінарії, поєднання напоїв та страв;

3) неухильне дотримання норм санітарії та гігієни;

4) надання гостям різноманітних додаткових послуг (виклик таксі, фотографування застілля професійним фотомайстром, видача клієнтам заздалегідь надрукованих рецептів страв, що їм сподобалися тощо).

Отже, високий рівень організації обслуговування в закладах ресторанного господарства передбачає передусім створення відповідної обстановки не лише для організації якісного споживання їжі, а також для проведення особистих та ділових зустрічей, презентацій та інших заходів. В закладах ресторанного господарства, які працюють в день як їдальня чи кафе, а ввечері як кафе чи ресторан необхідно створювати комфортні умови для організації відпочинку споживачів.

Список використаних джерел:

1. Архіпов В. В., Русавська В. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 342 с.
2. Бедрадіна Г. К., Кузьмічова К. А. Методи оцінювання якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу. *Причорноморські економічні студії*. 2020. № 55(1). С. 78-82.

Москаленко С. М.
Миколаївський національний аграрний університет,
м. Миколаїв, Україна
*Науковий керівник – д.е.н., професор кафедри
готельно-ресторанної справи та організації бізнесу*
Банєва І. О.

ІННОВАЦІЙНІ КЛІНІНГОВІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Інноваційні клінінгові технології є важливим аспектом розвитку готельної індустрії, оскільки вони допомагають забезпечити більш ефективну та економічну роботу готелю, знизити витрати на енергію та воду, зменшити кількість відходів та забезпечити більш чисте та безпечне середовище для гостей та працівників. Завдяки новим технологіям прибирання та очищення готелі можуть підвищити якість послуг та задоволення гостей, зберегти час та знизити витрати на обслуговування. У цій статті ми розглянемо деякі з