

Економіка та управління підприємствами

Галасюк С. С.

канд. екон. наук, доцент кафедри
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Реус Н. М.

магістрант спеціальності «Туризм»
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, Україна

ВИЯВЛЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В КАФЕ

У сучасних умовах господарювання суттєво збільшується кількість загальнодоступних закладів харчування з приватною та колективною формами власності, зокрема ресторанів із високою кухнею, підприємств етнічного профілю, закладів швидкого обслуговування різних типів тощо. Це супроводжується певними змінами в організації їх роботи, трансформацією вимог до приготування та оформлення страв, посиленням уваги до потреб клієнтів з урахуванням їх платоспроможності.

Для організації послуг харчування створена та діє система закладів ресторанного господарства, кожен з яких має забезпечити рівень обслуговування, який гарантує як безпеку споживання кулінарної продукції та напоїв, так і їх відповідність асортиментній та ціновій політиці. Тому поряд із закладами з високими технологіями обслуговування створюються і такі, в яких використовується традиційна технологія приготування, подання страв та обслуговування [1].

У цей час значне поширення отримав такий формат закладів ресторанного господарства, як кафе, завдяки демократичним цінам, розмаїттю страв нескладного приготування та створенню невимушеної обстановки. Проте в науковій літературі зараз не вистачає окремих досліджень цього типу підприємств харчування, особливо з боку організації надання послуг цими закладами.

Кафе є одним із основних типів підприємств харчування, в якому здійснюється продаж їжі та напоїв. За ДСТУ 4281:2004, кафе – це заклад ресторанного господарства із широким асортиментом страв нескладного готування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовують самообслуговування або обслуговування офіціантами [2]. Різновидами кафе за українським законодавством є кав'ярні, кафе-бари, кафе-пекарні, чайні салони.

За ГОСТ 30523-97 послуга харчування кафе – це послуга із виготовлення та реалізації кулінарної продукції і покупних товарів в обмеженому асортименті у порівнянні з підприємствами інших типів та в основному нескладного виготовлення, а також зі створення умов для їх споживання на підприємстві. Варто звернути увагу, що між ГОСТ 30523-97 та ДСТУ 4281:2004 у даному разі існує суттєве протиріччя щодо асортименту страв. Так, у ГОСТ 30523-97 зазначено, що асортимент кафе має бути «обмеженим», а у ДСТУ 4281:2004 – що «широким».

Безпосереднє обслуговування клієнтів у залі кафе, в якому застосовується метод обслуговування офіціантами, включає такі послуги:

- зустріч гостей, супровід до залу та їх розміщення, включаючи вибір місця розташування столику, спосіб його займання (повне або часткове);
- приймання замовлення, включаючи надання меню, допомогу у формуванні замовлення;
- передача замовлення до виробництва (у холодний чи гарячий цех);
- отримання страв із бару і кухні, а також подача її клієнтам, включаючи контроль повноти асортименту, якості замовлення;
- заміна та убирання посуду;
- оформлення розрахунку з клієнтом [3].

Додаткові послуги, які надаються кафе, можуть включати такі:

- попереднє бронювання місць;
- послуги зв'язку: наявність міських та міжміських телефонів-автоматів, факсу, Інтернету, супутникового телебачення;
- транспортні послуги: виклик таксі і (або) транспортні послуги закладу;

- послуги з доглядання дітей;
- послуги з організації дозвілля: наявність більярду, дартсу, боулінгу, міні-гольфу тощо; організування видовищ, дискотеки, музичної програми;
- організування таких видів харчування, як бізнес-ланчі, бенкети; постачання їжі, напоїв з обслуговуванням; продаж продукції на винос [2].

Для виявлення специфіки обслуговування в кафе нами складено табл. 1, в якій даний тип закладів харчування порівнюється з рестораном [3; 4; 5; 6].

Таблиця 1

Специфіка обслуговування в кафе у порівнянні з ресторанами

Показники	Кафе	Ресторани
Меню	Широкий асортимент страв нескладного приготування, які не потребують довгого очікування чи ексклюзивних інгредієнтів	Широкий вибір страв складного приготування із оригінальних та дорогих інгредієнтів, вишукана кухня, високий рівень кваліфікації кухарів
Кухня	Можливе поєднання страв із різних типів кухонь	Має додержуватися однієї етнічної кухні
Подача страв	В пріоритеті знаходиться якість страви над її зовнішнім виглядом	В пріоритеті не тільки якість, але й оригінальність, вишуканість смаку та дизайну страв, що подаються
Цінова політика	Націнка у межах 200-300%	Націнка у межах 300-600%
Дизайн інтер'єру	Демократичний	Вишуканий
Сервірування столів	Серветки паперові, може не бути скатертин, попереднє сервірування столів може бути відсутнім	Серветки тканинні, якісні дорогі скатертини, обов'язкове попереднє сервірування столів
Музичний супровід	Фонова музика або організація музичних вистав	Музична програма у виконанні музикантів
Методи обслуговування	Самообслуговування або за допомогою офіціантів	Наявність офіціантів обов'язкова
Наявність дрес-коду для клієнтів	Немає	Повинен бути у ресторанах високого рівня
Створення атмосфери	Невимушена обстановка, яка передбачає можливість нетривалого відпочинку, спілкування, веселощів	Камерна обстановка, яка передбачає комфортність умов для тривалого відпочинку, легкого усамітнення, іноді романтичності, або дає можливість проведення фуршетів та ділових зустрічей

За результатами дослідження думок експертів з ресторанного бізнесу [5] нами виділено декілька форматів кафе, які можуть бути успішними в економічній ситуації сьогодення (табл. 2).

Таблиця 2

Формати кафе, які можуть бути успішними в умовах сьогодення

Формат кафе	Переваги	Недоліки та ризики
Кафе-кав'ярня, орієнтована на самообслуговування	Низька собівартість страв	Обмеженість пропозиції
	Значний потік клієнтів, що забирають їжу із собою	Існування клієнтів, які проводять в кафе тривалий час
	Можливість організації в невеликому приміщенні	Незручності контролю
Кафе-пекарня-кондитерська	Комбіноване меню	Нереалізовані залишки продукції (тістечка, торти, хліб)
	Виробництво тортів на винос	Обмеженість асортименту
	Реалізація моделі подвійного продажу (на місці та на винос)	Дорогий персонал (кондитери, пекарі)
Кафе-кулінарія	Можливість продавати високо маржинальну кулінарію	Односторонній формат, орієнтований на ранкову та денну публіку
	Подвійний продаж (на місці та на винос)	Близький формат з кафетерієм у бізнес-центрі
	Можливість пропозиції різних бізнес-ланчів	Обмеженість у плані реалізації алкоголю
Американський стиль 1950-х років або копіювання демократичних форматів	Успішна бізнес-модель	Нішеве позиціонування
	Швидка трансформація в інший формат за потреби	Обмеженість меню
	Відносно низька собівартість продуктів	Зростання за рахунок створення мережі, а не виручки від реалізації

Серед нових форматів в ресторанному бізнесі варто виділити так звані «антикафе» (тайм-кафе), де споживачі сплачують саме за термін перебування, а страви та напої (печиво, цукерки, кава, чай) та настільні й комп'ютерні ігри подаються безкоштовно. Антикафе як бізнес окупаються за рахунок постійного потоку відвідувачів. Успіх залежить від місця розташування тайм-кафе, активності та численності місцевої молоді, правильного комплексного просування у соціальних мережах та Інтернеті взагалі. Особливою популярністю користуються антикафе з окремими кімнатами, що дозволяє

проводити тренінги, ігротеки та повсякденний прийом відвідувачів одночасно. В антикафе дозволяється: приносити свою їжу або замовляти її в інших кафе зі знижками; користуватися настільними іграми або відеоприставками, позиченими в антикафе або принесеними з собою; працювати фрілансерам або іногороднім робітникам в режимі коворкінгу.

Крім перелічених форматів кафе існують інші – наприклад, Інтернет-кафе, арт-кафе (фешн-кафе), кафе-котейні тощо. Проте, незважаючи на різноманітність видів кафе, усі вони спрямовані на підтримку демократичного стилю, невисокої цінової політики (у порівнянні з ресторанами) та на певний комплекс послуг, приємний для переважної більшості споживачів.

Використана література:

1. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник / за ред. Н. О. П'ятницької. – 2-ге вид. перероб. та допов. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.
2. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: ДСТУ 4281:2004. – [Чинний від 2004-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 16 с. – (Національний стандарт України).
3. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса: Атлант, 2014. – 242 с.
4. Галасюк С. С. Оцінка конкурентного профілю підприємств ресторанного господарства / С. С. Галасюк, К. А. Наймарк // Теоретичні, методологічні та практичні аспекти конкурентоспроможності підприємств: монографія / за загальною редакцією професора О. Г. Янкового. – Одеса: Атлант, 2017. – С. 247-260.
5. Огляд форматів кафе [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nostgroup.ru/biznes-plan/kafe/obzor-formatov-kafe>.
6. Тренды ресторанного бизнеса 2018 от Poster [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://joinposter.com/post/restaurant-business-trends-2018>.