

5. Damaged cultural sites in Ukraine verified by UNESCO. URL: <https://www.unesco.org/en/articles/damagedcultural-sites-ukraine-verified-unesco> (дата звернення 02.04.2024).

Колчаг К. І.
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, Україна
*Науковий керівник – к. е. н., доцент кафедри
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*
Нєчева Н. В.

КРИТЕРІЇ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Обслуговування на підприємствах ресторанного господарства може бути оцінене за допомогою різних критеріїв якості. Ось деякі з них:

– професіоналізм персоналу: це оцінюється за рівнем навичок, знань і досвіду персоналу ресторану, а також їхньою здатністю ефективно та ввічливо обслуговувати гостей;

– якість страв і напоїв: ресторанне обслуговування оцінюється якістю і смаком страв та напоїв, їхньою презентацією і відповідністю заявленому рівню;

– чистота і порядок: чистота і охайність ресторанного приміщення, столів, столового посуду та посуду, а також вантаженням та розвантаженням столів і швидкістю прибирання;

– зручність і комфорт: це включає в себе зручність меблів і розміщення столиків, рівень шуму та освітлення, а також загальний комфорт для гостей;

– швидкість обслуговування: Час очікування на приготування страв та напоїв, а також на обслуговування столів і отримання рахунку;

– задоволення клієнтів: оцінюється за допомогою відгуків та реакцій клієнтів на якість обслуговування, а також їхнім бажанням повернутися до ресторану;

– інновації і технології: використання сучасних технологій для замовлення, оплати і комунікації з клієнтами, а також інноваційні підходи до обслуговування і розвитку бізнесу;

– вартість і якість обслуговування: Враховується співвідношення ціни і якості страв, а також рівень сервісу, який надається за ціною.

Ці критерії можуть варіюватися залежно від конкретного ресторану, його місцезнаходження, цільової аудиторії та інших факторів. Однак їхня систематична оцінка допомагає підприємствам ресторанного господарства підтримувати високий рівень обслуговування та задоволення клієнтів.

Критерієм якості обслуговування в сфері ресторанного господарства є його відповідність вимогам, що впливають із сучасних стандартів технологічного рівня, організації виробництва та обслуговування, моральних, правових та етичних норм суспільства, а також архітектурних та санітарно-гігієнічних вимог. При оцінці якості обслуговування проводиться порівняння фактичних показників з прийнятими стандартами, що дозволяє визначити рівень задоволення потреб споживачів та ступінь ефективності процесу обслуговування.

Якість обслуговування - це сукупність характеристик, які впорядковані в систему за їхньою структурою. Якість на найнижчому рівні представлена складними властивостями, що описують процес обслуговування загалом. При аналізі цих складних властивостей їх розбивають на більш прості компоненти. До узагальненого показника якості обслуговування входять наступні групові показники: комплексність обслуговування, якість продукції, якість роботи обслуговуючого персоналу та якість експлуатації приміщень для споживачів.

Важливим аспектом є показник, що визначає якість роботи персоналу, його рівень кваліфікації. Це включає в себе не лише засвоєння професійних знань і навичок, але і високу етичну та естетичну культуру.

Комплексне обслуговування охоплює різноманітні аспекти, такі як організація споживання їжі та відпочинку, а також якість продукції, що включає в себе харчову цінність та асортимент продуктів. Якість роботи обслуговуючого персоналу визначається часом очікування обслуговування, технікою роботи, культурою поведінки, дотриманням санітарних норм та правил торгівлі. Експлуатаційні якості приміщень описують, наскільки вони

відповідають своєму призначенню, їх естетичний вигляд та відповідність санітарним нормам.

Найважливішими показниками, які визначають якість продукції, є не лише закономірно відображені вимоги до харчової безпеки та якості обслуговування, але й комплексний підхід до створення комфортної атмосфери для клієнтів. Комфорт включає в себе не лише суворе дотримання санітарних стандартів і особистої гігієни всім персоналом, але і забезпечення відповідних санітарно-гігієнічних та естетичних умов для відвідувачів у торговому залі та інших приміщеннях. До цього також належить розробка та впровадження музичних та розважальних програм, які відповідають смакам та побажанням клієнтів, створюючи приємну атмосферу для відпочинку та задоволення. Такий підхід сприяє не лише задоволенню базових потреб споживачів, але і підвищенню загального рівня задоволення від відвідування закладу ресторанного господарства.

Клієнти віддають перевагу закладам, які мають привабливий дизайн, пропонують більше переваг для відпочинку та забезпечують безперервну реалізацію продукції. Тому важливе розташування підприємства і графік роботи, що визначають його готовність задовольнити потреби клієнтів у їжі та послугах ресторанного господарства. Місце розташування повинно забезпечувати зручний доступ до підприємства для всіх клієнтів, які його відвідують.

Список використаних джерел

1. Бігдан М.Г., Карлик Ю.Ю. Пряма залежність якості туристичних послуг від ефективного управління персоналом. Економіка. Управління. Інновації. 2012. Вип. 2 (8). С. 43-49.
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 280 с.
3. Семенов В.Ф., Нечева Н.В. Макроекономічний контекст ефективного управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: монографія. Київ: ФОП Бондаренко М.О., 2019. 258 с.