

**Корак О. С.**  
Одеський національний економічний університет  
м. Одеса, Україна  
*Науковий керівник – к.т.н., доцент кафедри  
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*  
**Захарчук В. Г.**

## **СЕРВІСИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЧЕРГИ ЯК ОПТИМІЗАЦІЯ РОБОТИ РЕСТОРАНУ**

Постановка проблеми у загальному вигляді. У сучасному світі, де технології і конкуренція розвиваються з кожним роком, оптимізація процесів обслуговування стає критично важливою для бізнесу та організацій. Однією з ключових проблем є управління чергами, яке впливає на ефективність обслуговування та задоволеність клієнтів.

Актуальність досліджуваної теми. За останні роки спостерігається стрімкий розвиток технологій, що відкриває нові можливості для оптимізації процесів. Системи обслуговування чергою стають ключовим інструментом у різних сферах, від обслуговування клієнтів у роздрібній торгівлі до адміністративних послуг.

В останні роки багато експертів активно досліджують питання оптимізації обслуговування чергою. Серед них слід зазначити професіоналів компаній Смарт кафе, Poster POS, які висвітлюють вплив систем оптимізації діяльності ресторану на ефективність бізнесу сфери гостинності.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Хоча багато вже вивчено щодо оптимізації обслуговування чергою, є ще питання, які потребують обговорення. Зокрема, важливо розглянути вплив нових технологій, таких як штучний інтелект і аналітика даних, на покращення систем управління чергою.

Постановка завдання. Основною метою даного дослідження є визначення ефективних стратегій та інструментів для оптимізації обслуговування чергою в умовах сучасного бізнесу та обслуговування клієнтів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Ресторанний бізнес – це галузь, яка орієнтована на обслуговування відвідувачів закладів ресторанного господарства, де задоволені гості більш схильні до повторних покупок і рекомендацій компанії своїм друзям та родині.

Одним із способів покращити обслуговування клієнтів у ресторанному бізнесі є використання сервісів обслуговування черги. Такі сервіси дозволяють ресторанам ефективно керувати потоком клієнтів, забезпечуючи, щоб вони не стояли в чергах занадто довго.

У багатьох зарубіжних країнах немає фіскалізації та жорстких вимог до управління закладом, тому ринок технологій там йде іншим шляхом. Через великі навантаження на заклади та, практично, повну безготівкову оплату найкраще розвиваються системи, що оптимізують швидкість обслуговування гостей – сервіси управління чергою (wait list), доставки, бронювання столиків [1].

В Україні сервіси обслуговування черги також починають набирати популярність. Це пов'язано з тим, що українські ресторани прагнуть підвищити свій рівень обслуговування та конкуренцію.

Сервіси обслуговування черги дозволяють ресторанам покращити обслуговування клієнтів у декількох аспектах. По-перше, вони допомагають скоротити час очікування, що є одним із найважливіших факторів для клієнтів. По-друге, вони дозволяють ресторанам ефективно керувати потоком клієнтів, що допомагає уникнути перевантаження. По-третє, вони можуть допомогти ресторанам підвищити ефективність роботи персоналу.

Списки очікування можуть бути створені вручну або за допомогою програмного забезпечення. Ручні списки очікування можуть бути складними в управлінні, особливо якщо вони довгі. Програмне забезпечення для списків очікування може автоматизувати багато завдань, таких як прийом нових заявок, відправлення сповіщень клієнтам і управління чергою [2].

Сервіси обслуговування чергою можуть бути більш ефективнішими, якщо дотримуватись таких рекомендацій:

– будь-яке повідомлення для клієнтів має бути чітким і зрозумілим. Клієнти повинні знати, скільки часу вони можуть очікувати, і як вони будуть повідомлені, коли їхній столик або квитки будуть готові;

– слід регулярно перевіряти список очікування, щоб переконатися, що клієнти не чекають занадто довго. Якщо список очікування занадто довгий, може бути потрібно збільшити кількість столиків або місць у залі;

– слід пропонувати альтернативні варіанти клієнтам, які не хочуть чекати. Наприклад, ресторан може запропонувати клієнтам їжу на винос або доставку.

Висновки і перспективи подальших розробок. Стаття висвітлила значущість та переваги використання сервісів обслуговування чергою в ресторанному бізнесі. Оптимізація швидкості обслуговування через використання цих сервісів виявляється ключовим чинником для поліпшення якості обслуговування та забезпечення задоволення клієнтів. Використання сервісів обслуговування чергою значно скорочує час очікування гостей закладу, що призводить до позитивного враження та поліпшення загального досвіду від відвідування ресторану.

Автоматизація процесів обслуговування чергою вивільняє персонал від рутинних завдань та дозволяє їм зосередитися на більш важливих аспектах обслуговування та взаємодії з клієнтами. Системи обслуговування чергою надають можливість аналізу даних, що допомагає ресторанам в оптимізації робочих процесів, прогнозуванні попиту та підтримці стабільної ефективності.

### **Список використаних джерел**

1. Система управління чергою як можливість забезпечити високий сервіс обслуговування клієнтів. URL: <https://analitic.ub.ua/15909-sistema-upravleniya-ocheredyu-kak-vozmojnost-obespechit-vysokiy-servis-obslujivaniya-klientov.html>
2. ТОП-13 трендів у ресторанному бізнесі у 2024 році. Poster. URL: <https://joinposter.com/ua/post/restoranni-trendy> (дата звернення: 26.01.2024).