

УДК 338.4

Кузнєцов І.А.<sup>1</sup>, Кукліна Т.С.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> студ. гр. МТЕ-410 НУ «Запорізька політехніка»

<sup>2</sup> канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

## **ЯКІСТЬ ПОСЛУГ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

Зростання розвитку та успішності закладу ресторанної індустрії та його конкурентоспроможності напряму залежить від показників відповідності очікуванням споживачів, які відвідують дані заклади. На сьогоднішній день, розвиток ресторанної діяльності досяг такого рівня, що від нього вимагають задовільнення не тільки харчових фізіологічних потреб, а й задовільнення бажань зручності, комфортності, соціального іміджу.

Для споживчої оцінки послуг організацій харчування пропозиція ґрунтуватись на групових показниках якості основних, супутніх та додаткових послуг, що надаються в організаціях – конкурентах та формалізуються у показниках, що виражають фактичне та очікувана

перцепція послуг підприємства споживачами. Необхідно використовувати систему одиничних показників для оцінки фактичного сприйняття послуг, для того щоб було зручно робити замовлення, розраховуватись, швидко виконувати замовлення, надавати унікальні додаткові послуги.

Для того, щоб провести оцінку конкурентоспроможності, згідно з потрібними параметрами було запропоновано деяку кількість групових показників за особливими знаками, представленими в нормативних документах, а саме:

- експлуатаційні (склад приміщень для споживачів, архітектурнопланувальний результат та оформлення);
- виробничо-технологічні (асортимент та запас продукції);
- організаційні (методи обслуговування, запас послуг);
- соціально-технологічні (вимоги до обслуговуючого персоналу).

Ресторанний бізнес за рік війни показав кроки і можливості до адаптації та шляхи розвитку навіть у такі складні часи. Проаналізувавши діяльність ресторанів за 2022 рік в умовах воєнного стану, можна побачити зараз значні покращення умов функціонування. Особливу увагу в теперішній час ресторанний бізнес приділяє саме соціальній складовій.

Серед ключових проблем, з якими зіштовхнулись ресторани, можна виділити такі.

1. Безпека гостей як пріоритет. Якщо ресторани працюють протягом повітряної тривоги, це означає, що власник бере на себе моральну і кримінальну відповідальність за життя людей, які перебувають у закладі.

Наявність електроенергії. Більшість обладнання в ресторані – це електрообладнання, від якого залежить вся робота закладів: від процесу приготування до розрахунку платіжними картками. Тому наявність безперервного електропостачання – запорука безперебійного надання якісних послуг.

Серед надактуальних і болючих тем, які впливають на діяльність установи варто виокремити – комунальні платежі (це біль усіх рестораторів); інфляція та фудкост (собівартість продуктів, які використовують у ресторанному бізнесі для приготування страв і напоїв); проблеми з поставками продуктів; проблеми з орендодавцями, які хочуть підвищення орендної ставки.

Падіння доходів громадян сформувало зниження попиту на ресторанні послуги. Ціна продуктової кошика збільшилась, комунальні, транспорт при тій же заробітній платні людей зросли. Через що і похід до ресторанів став не частим. Тому багато закладів преміум сегменту закрилися. Відкриття нових ресторанів також забирає дохід та клієнтів у вже існуючих закладів.

Законодавчі перепони. Заборона кальянів, з яких заклади отримували непоганий дохід, та відповідно втрата робочих місць. Комендантська година,

що унеможливило роботу барів, прибуток яких припадав переважно на першу годину ночі.

Проблеми з персоналом (його психологічний стан, нерозуміння вимог часу, еміграція).

Загальне падіння економіки (бонуси від постачальників, частота поставки, різноманітність партнерів).

Незважаючи на проблеми, з якими прийшлося працювати, представники ресторанного бізнесу вдало адаптувались до нинішніх умов роботи та розробили ряд принципів, які допомагають продовжувати розвиватися.

Те що сприяє тріумфу ресторану – це надання високоякісних послуг та сервісу. На задоволення потреб мають спрямовуватись якість наданих товарів, продуктів та послуг. При відвідуванні ресторанного закладу має бути присутній персонал, що бути швидко та якісно обслуговувати, що має бути компетентним у своїй справі та шанобливим. Стосовно страв, вони мають бути належним чином за відповідною технологією приготовані, та візуально гарно подані. Найбільшою перевагою такої вимогливості, є те що відвідувачі, якщо в них залишиться гарне враження, залишать позитивні відгуки та порекомендують друзям відвідати даний заклад. Відмінний сервіс в ресторані – суть даних закладів, та одна з головних умов їх успішної роботи. На особистому досвіді було досліджено, що на кінцевий емоційний результат споживачів може впливати не стільки смак, якість товару, ціни, дизайн, місце розташування і тд, скільки якісний чемний та компетентний сервіс з боку персоналу. Ресторан, який зумів надати покупцям хороший сервіс, отримує найсильніше конкурентне переважання.