

УДК 640.4-048.78

Мелешко А.І.¹, Зацепіна Н.О.²

¹ студ. гр. ГФ-113 НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

² канд. пед. наук, доцент, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

**МЕТОДИ ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ
В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

Якість обслуговування є одним із ключових факторів в ресторанному господарстві. В умовах сучасного ринку, де конкуренція постійно зростає, заклади громадського харчування змушені шукати нові ефективні методи підвищення рівня обслуговування, щоб задовольнити зростаючі потреби клієнтів. Постійно виникає необхідність знаходити нові варіанти вдосконалення процесу обслуговування споживачів ресторанних підприємств та підвищення прибутку. Високий рівень сервісу є важливим чинником, що визначає успіх ресторану та його здатність залучати і утримувати клієнтів. Недостатня увага до якості сервісу може призвести до втрати конкурентоспроможності та зниження прибутковості закладу. Розробка та впровадження ефективних методів покращення обслуговування є важливим завданням для рестораторів. Особливо актуальним є застосування сучасних технологій та інноваційних рішень, що оптимізують процеси обслуговування. Це питання є важливим для забезпечення конкурентоспроможності та розвитку галузі.

Сучасний розвиток цифрових технологій та інтернет-ресурсів відкриває нові можливості для підвищення якості обслуговування у сфері ресторанного господарства. Одним з ефективних методів є впровадження онлайн-систем бронювання та замовлень. Використання спеціалізованих платформ і мобільних додатків дозволяє клієнтам зручно бронювати столики, робити попереднє замовлення і навіть оплачувати рахунки через інтернет, що значно підвищує зручність і задоволеність відвідувачів [1]. Таким чином це дозволяє оптимізувати внутрішні процеси ресторану, зменшити витрати та підвищити ефективність обслуговування клієнтів. За даними, понад 80% операторів ресторанів вважають, що технології надають конкурентну перевагу та інвестують в онлайн-замовлення, мобільні платежі та системи управління доставкою.

Безконтактні платежі та мобільні гаманці стають все більш популярними, забезпечуючи зручність для клієнтів і додаткові переваги, такі як програми лояльності та відстеження замовлень. Інтеграція QR-кодів для оплати дозволяє швидко та легко здійснювати транзакції, що також сприяє підвищенню

задоволеності клієнтів. Цифрові платформи також використовуються для цільового маркетингу, що дозволяє ресторанам більш ефективно залучати клієнтів через соціальні мережі та інші онлайн-канали. Цифрові замовлення наразі складають понад 30% ринку, що представляє значні можливості для власників ресторанів.

Сучасні заклади ресторанного господарства використовують багато додаткових та інноваційних послуг, що робить їх більш конкурентноспроможними на ринку послуг харчування [2]. Останнім часом з'являються заклади з новими концепціями, які тісно пов'язані з інноваційними технологіями. Наприклад, у Лондоні відкрився концептуальний ресторан далекосхідної кухні «Inamo», де немає традиційного надрукованого меню. Споживачі, не встаючи з місця, замовляють страви, спостерігають за їх приготуванням, вибирають оформлення свого столика, дізнаються новини і розважаються завдяки тому, що столики в ресторані високотехнологічні. Поверхня столу є сенсорним монітором з ілюстрованим меню, яке і дозволяє робити замовлення, спостерігати за роботою кухарів, вибирати картинку на столі і музику. Коли обслуговування в ресторані закінчується, «столик» допомагає викликати таксі. Незважаючи на креативну систему замовлення, інтер'єр закладу досить консервативні. Очевидно, це зроблено для того, щоб залучити в ресторан не тільки молодь, яка обожнює технологічні нововведення, але і заможних споживачів.

Дослідники з Техаського Університету виявили, що клієнти оцінюють якість обслуговування, звертаючи увагу на такі п'ять факторів як: ефективність, задоволення, презентація, емпатія та реакція. Важливим є показник, що характеризує якість праці обслуговуючого персоналу та їх кваліфікований рівень [3]. Адже досвідченість та професійні навички співробітників мають прямий вплив на якість обслуговування. Висококваліфіковані працівники здатні швидше і ефективніше виконувати свої обов'язки, підвищуючи рівень задоволення клієнтів. Дослідження демонструють, що ввічливе, швидке та професійне обслуговування формує позитивні враження у клієнтів. Задоволені

клієнти більш схильні повертатися та рекомендувати заклад своїм друзям та знайомим. Високий рівень обслуговування стимулює клієнтів ставати постійними відвідувачами. Лояльні клієнти не лише повертаються самі, а й залучають нових відвідувачів через особисті рекомендації та позитивні відгуки у соціальних мережах. Якість обслуговування допомагає створювати емоційний зв'язок між клієнтом та рестораном. Коли відвідувачі відчують, що їхні потреби та побажання враховуються, вони більш схильні відчувати привязаність до закладу.

До основних чинників, що визначають якість обслуговування, відносяться: зручність розташування і правильний вибір режиму роботи підприємства, якість кулінарної продукції, дотримання санітарно-гігієнічних вимог, швидкість та якість обслуговуючого персоналу [3]. У ресторанному господарстві кваліфікація та якість роботи працівників суттєво впливають на якість обслуговування споживачів. Дослідження показують, що добре навчені та мотивовані працівники можуть підвищити задоволеність клієнтів на 20-30%. Важливі чинники включають технічні навички працівників, їхні поведінкові характеристики та здатність ефективно взаємодіяти з клієнтами. Висока продуктивність працівників сприяє кращому обслуговуванню, що позитивно впливає на сприйняття клієнтів та їхню лояльність.

Розглянуті основні методи зможуть посприяти покращенню якості обслуговування в ресторанному господарстві. Аналіз теперішніх підходів та впровадження інноваційних рішень дозволить оптимізувати процеси та підвищити рівень обслуговування. Високий рівень обслуговування робітників безпосередньо впливає на сприйняття клієнтами ресторану, їхнє бажання повертатися та рекомендувати заклад іншим. Інноваційні впровадження, такі як автоматизація замовлень, використання сучасних технологій для управління кухнею та обслуговуванням, а також інтеграція мобільних додатків для замовлення їжі, просування послуг через інтернет, зокрема за допомогою соціальних мереж та онлайн-реклами значно підвищують ефективність роботи ресторану. Тому, поєднання інноваційних технологій та висока кваліфікація

персоналу створює основу для покращення організації обслуговування споживачів, підвищення задоволеності клієнтів і успішності ресторанного бізнесу.

Список використаних джерел:

1. Посто́ва В. В. Покращення процесу обслуговування споживачів шляхом просування послуг підприємства ресторанного бізнесу через інтернет. *Економіка та суспільство*. 2022. Випуск № 36. С. 36–47. URL : <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1170/1127> (дата звернення : 08.10.2024).

2. Завадинська О. Ю., Кінчур А. А., Деревиський Є. В. Сучасні тенденції впровадження інноваційних форм обслуговування у закладах ресторанного господарства. *Підприємництво і торгівля*. 2019. Випуск №25. С. 54–59. URL : <http://www.journals-lute.lviv.ua/index.php/pidpr-torgi/article/view/11/8> (дата звернення : 08.10.2024).

3. Перегуд В. В., Чорій М. В. Якість надання послуг як стратегічний фактор впливу на успіх ресторанного господарства. *Науковий вісник Мукачівського державного університету*. 2015. Випуск №19(14). С. 196–204. URL : <http://dspace-s.msu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/2977/1/n19-197-205.pdf> (дата звернення: 08.10.2024).