

УДК 640.4

Крамаренко Є.А.¹, Кукліна Т.С.²

¹ студент, НУ «Запорізька політехніка»

² канд. екон. наук, доцент, НУ «Запорізька політехніка»

ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У МІСТАХ ВІДПОЧИНКУ

У сучасному світі туризм перетворився на одну з провідних галузей економіки, що активно розвивається не лише на глобальному рівні, а й у межах кожного окремого регіону. Міста відпочинку – це центри туристичної активності, де якість обслуговування безпосередньо впливає на імідж міста, рівень задоволеності гостей і бажання повернутись знову.

Сьогоденний туристичний споживач висуває дедалі вищі вимоги до якості обслуговування, очікуючи не лише базового комфорту, але й емоційного задоволення, індивідуального підходу та яскравого враження [1].

Актуальність теми полягає в тому, що міста відпочинку це не просто географічні точки на карті, а «живі організми», де сервіс – це мова спілкування з гостями. Обслуговування формує враження про ціле місто, та іноді навіть дрібна деталь здатна змінити емоції туриста від «ніколи більше» до «повернусь обов'язково». Ця тема дає змогу глибше зрозуміти психологію подорожуючого і створити модель ідеального сервісу, яка працює на розвиток не лише туризму, а й місцевої культури та економіки.

Класифікація місць відпочинку населення може здійснюватись за такими ознаками: терміном функціонування (сезонні, тимчасові, постійно діючі); метою (безпосередньо відпочинок, розваги, пізнавальний, спортивний, інформаційний тощо); місцем проведення (у місті, у садово-парковій зоні, на природі тощо).

Для щоденного відпочинку служать районні парки, сквери, загальноміські зони відпочинку. У вихідні та святкові дні населення залежно від сезону відпочиває на пляжах, виставках, у спортивних комплексах, в загальноміських зонах відпочинку. Під час відпочинку, як правило, підвищується попит на послуги підприємств громадського харчування [2].

З метою прискорення обслуговування та спрощення роботи більшість закладів обмежує вибір гарячих основних страв та водночас поліпшує їх оформлення та викладку. Обмеження асортименту компенсується підвищенням якості обслуговування та оформленням страв. До меню закусочних швидкого обслуговування входять гамбургери, кондитерська випічка, гарячі сендвічі, запіканки з дрібно нарізаними шматочками сала тощо, що дозволяє задовольнити різні уподобання. Обід у цій зоні не розглядається споживачами як святковий обід-відпочинок, він призначений для задоволення фізіологічних потреб у їжі.

Для обслуговування великої кількості людей за короткий час, наприклад у театрах під час антрактів, застосовують метод комбінованого обслуговування. Організовується кілька буфетів, у тому числі з продажу кави, чаю, випічки, кондитерських виробів, бутербродів, морозива, соків, води. Одночасно в залі

буфету на столах виставляють тістечка, бутерброди, випічку, фрукти, мінеральну та фруктову воду, соки, пиво, гірки піріжкових тарілок, групами – фужери або склянки [3].

Заклади ресторанного господарства широко створюються при магазинах, торговельних комплексах, універмагах та супермаркетах, їх відкривають як незалежні фірми-мережі, так і фірми, що створюють конкретний торговельний заклад.

В більшості випадків підприємства готельно-ресторанного бізнесу та туризму, працюють на фундаменті збанкрутілих або перепроданих закладів, за старими технологіями, в деяких випадках на застарілому обладнанні, в більшості випадків використовується екологічно небезпечна сировина, (що диктується економією витрат виробництва і обслуговування), зустрічаються випадки порушення вимог щодо дотримання технології процесів виробництва страв. Незадовільною залишається система підготовки та перепідготовки кадрів спеціалістів і фахівців сфери обслуговування. Всі ці чинники вплинули на зменшення конкурентоздатності підприємств готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

Одним з напрямів виходу з цієї ситуації є активне впровадження інноваційної діяльності в сфері готельно-ресторанного бізнесу та туризму [4].

Покращення сервісу в зонах масового відпочинку потребує комплексного підходу, який охоплює як технічні, так і людські аспекти обслуговування. Ключові рекомендації:

1. Оновлення матеріально-технічної бази. Багато підприємств працюють на застарілому обладнанні, що негативно впливає на якість послуг.

2. Використання сучасних технологій. Запровадження електронного меню, мобільних додатків для замовлення послуг, автоматизація процесів бронювання та оплати.

3. Інновації в меню та підході до харчування. Варто оновити асортимент закладів харчування, орієнтуючись на сучасні харчові тренди: здорову їжу, локальні продукти, вегетаріанські або безглютенові страви.

4. Розвиток сервісної культури та підвищення кваліфікації персоналу. Необхідно впроваджувати систематичне навчання, тренінги з етикету, комунікацій і кризового реагування.

5. Підтримка екологічної свідомості. Сучасний турист дедалі частіше звертає увагу на екологічність послуг.

6. Збір та аналіз зворотного зв'язку. Важливо регулярно опитувати відвідувачів, аналізувати їхні відгуки і втілювати пропозиції в реальні зміни. Це підвищить лояльність клієнтів і покаже, що їхня думка має значення.

Отже, організація якісного обслуговування у містах відпочинку є надзвичайно важливим фактором для формування позитивного туристичного іміджу регіону та підвищення конкурентоспроможності туристичної галузі України. Для покращення ситуації з сучасним станом сервісного обслуговування необхідно впроваджувати сучасні технології, оновлювати інфраструктуру, підвищувати професійний рівень персоналу та активно підтримувати екологічні ініціативи. Лише за умов комплексного підходу до розвитку сервісу та стратегічного бачення з боку держави, бізнесу і місцевих громад можна досягти високих стандартів обслуговування, які відповідатимуть очікуванням сучасного туриста та сприятимуть сталому розвитку міст відпочинку.

Список використаних джерел:

1. Антошкова Н. А. Аналіз сучасного ринку ресторанних послуг в Україні. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/antoshkova.htm (дата звернення: 08.10.2025)

2. Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. URL: http://megalib.com.ua/book/8_Organizaciya_obslygovyvannya_na_pidpriemstvah_restorannogo_gospodarstva.html (дата звернення: 08.10.2025)

3. Бурій С. А. Інноваційний потенціал у сфері готельно-ресторанного бізнесу та туризму. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/buryj.htm (дата звернення: 08.10.2025)

08.10.2025)

4. Кукліна Т. С., Віндюк А. В. Національні тенденції розвитку підприємств ресторанного господарства. *Стратегічні пріоритети трансформації економіки в умовах цифровізації* : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, Запоріжжя, 29–30 жовтня 2019 р. / Національний університет «Запорізька політехніка». Запоріжжя : ФОП Мокшанов В. В., 2019. С. 164–167