

УДК 658.6:338.488.2:640.43

Марія Кочерга

*здобувач вищої освіти
за спеціальністю «Готельно-ресторанна справа»*

Тетяна Сильчук

*д-р техн. наук,
професор кафедри готельно-ресторанної справи,
Національний університет харчових технологій*

АНАЛІЗ КУЛЬТУРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Вступ. Культура обслуговування в закладах ресторанного господарства є основним складником, що забезпечує статус та популярність підприємств сфери гостинності. Взаємодія між людьми, перше враження клієнта, задоволення всіх його потреб та забезпечення повного соціального комфорту гарантують повернення гостя та надання рекомендацій ресторану серед його знайомих.

Під час обслуговування відвідувачів ресторану офіціант користується навичками спілкування, знаннями етикету, навичками подання страв і напоїв. Якість обслуговування є важливим складником сфери послуг.

Метою роботи було дослідження культури обслуговування відвідувачів у закладах ресторанного господарства на прикладі ресторану мережі ресторанів «Євразія».

Результати. Для об'єктивного оцінювання якості обслуговування в ресторані «Євразія» було визначено основні критерії якості, виставлено бали за 10-бальною шкалою (табл. 1). Кожен критерій має ще свої підкритерії для максимальної точності оцінювання. Після спостереження та оцінювання було визначено слабкі місця цього підприємства.

Оцінка культури обслуговування у ресторані

№ з/п	Параметр	Оцінка, бали
1	Зовнішній вигляд персоналу	7
	– одяг (ошатний, дотримання одного стилю)	7
	– акуратність зачіски (прибране волосся)	7
	– руки (наявність печаток, чисті руки, акуратний манікюр)	7
2	Поведінка персоналу	7
	– зоровий контакт із гостем	8
	– усмішка при обслуговуванні	7
	– мімікрія (доброзичливий вигляд)	6
	– ввічливість	7
3	Сервірування столу	9
	– правильність та доречність сервірування столу	10
	– наявність необхідних приборів та вчасна їх заміна у разі потреби	8
4	Страви та їх подача	8
	– швидкість та черговість подавання	6
	– дотримання температурного режиму подавання	8
	– дизайн страв та посуду	10
5	Вибір страв та розрахунок клієнта	8
	– знання офіціантом меню та складників страв, особливостей приготування	6
	– алгоритм здійснення розрахунку	10
6	Інтер'єр приміщення	9
	– комфорт	9
	– зручність	10
	– гармонійність інтер'єру	10
	– інклюзивність	7

Аналіз відгуків відвідувачів ресторану мережі ресторанів «Євразія» виявив низку недоліків. Поведінка персоналу – часто виникають непорозуміння, офіціанти рідко взаємодіють із гостями, конфліктні ситуації розв'язують лише за допомогою адміністратора. Зовнішній вигляд персоналу – несучасна уніформа, наявність плям та слідів від залишків продуктів харчування. Робота із персоналом – офіціанти не завжди допомагають вибрати страву, які посезонно змінюють та вдосконалюють.

Сильними сторонами закладу та перевагами, що дають змогу ресторонам мережі «Євразія» користуватися високим попитом серед споживачів, є якість страв, дизайн, інтер'єр, маркетингова політика та програма лояльності закладів. За їхньою допомогою це ресторанне підприємство є досить поширеним в Україні його часто обираються у службах доставлення на кшталт «Glovo». Щасливі години – дають можливість більшій кількості споживачів відвідати заклад. Інтер'єр приміщення – досить зручний, сучасний та спокійний, забезпечує комфорт гостя. Однією з основних переваг є і відмінне сервірування столу.

За результатами досліджень здійснили графічне оцінювання рівня культури обслуговування відвідувачів ресторану для визначення слабких місць та проблемних зон у ресторанному сервісі закладу (рис. 1).

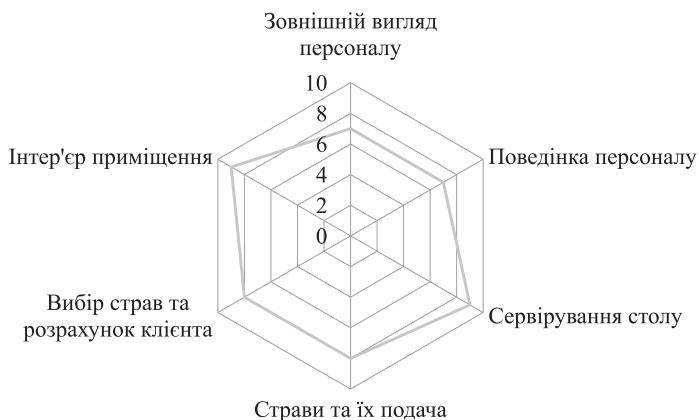


Рис. 1. Загальне оцінювання культури обслуговування ресторану

Таким чином, від уміння реагувати на потреби сучасності залежить ефективність роботи підприємства. Основою культури обслуговування та сервісної діяльності в закладах ресторанного господарства є персонал, засоби та умови обслуговування.

Ключові слова: культура обслуговування, сервісна діяльність, поведінка персоналу, заклади ресторанного господарства.

Список використаних джерел

1. Відгуки клієнтів ресторану мережі ресторанів «Євразія». – URL: <https://cutt.ly/8VV5MCV> (дата звернення: 23.09.2022).