

УДК 641.564:658.87

Войтко М.А., студентка
Науковий керівник: к.е.н., доц. Постова В.В
Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ

Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства

Спеціальні форми обслуговування в закладах ресторанного господарства є важливою складовою ефективного функціонування підприємств цієї галузі. Ці форми забезпечують не тільки зручність для клієнтів, але й сприяють підвищенню якості послуг, залученню нових відвідувачів та збереженню лояльності постійних клієнтів. У сучасному світі, де конкуренція в індустрії гостинності зростає, заклади ресторанного господарства повинні пропонувати різноманітні варіанти обслуговування, які відповідають потребам і очікуванням споживачів.

Одним із найбільш популярних і традиційних форматів є обслуговування за столом. Ця форма передбачає персональний підхід до кожного клієнта, коли офіціант приймає замовлення, обслуговує відвідувачів, контролює процес подачі страв та напоїв. Такий тип обслуговування найбільш підходить для ресторанів високого класу або закладів, що надають важливе значення етикету та традиційній формі спілкування з клієнтом. Основними перевагами цього формату є можливість створення більш індивідуального досвіду, підвищення якості послуг завдяки безпосередній комунікації між офіціантом та відвідувачем. У той же час, такий формат обслуговування може бути досить витратним як для закладу, так і для клієнтів через високу вартість персоналу та необхідність підтримки високого рівня підготовки офіціантів [3].

Другий поширений формат обслуговування – це шведський стіл. Ця форма передбачає, що відвідувачі мають можливість самостійно обирати страви з широкого асортименту, які виставляються на загальному столі. Шведський стіл є популярним у готелях, на конференціях, банкетах та інших заходах, де потрібна швидка та ефективна організація харчування для великої кількості людей. Основна перевага цього формату полягає в його гнучкості та економічності. Клієнти можуть вибирати страви за власними вподобаннями, а заклад може оптимізувати витрати на персонал, оскільки немає необхідності в великій кількості офіціантів. Однак шведський стіл також має свої недоліки, такі як ризик втрати контролю над якістю обслуговування, черги та можливість того, що деякі страви будуть швидко розібрані [1].

Самообслуговування – ще одна популярна форма обслуговування, яка використовується переважно у фаст-фудах, кав'ярнях та столових. У цьому випадку клієнти самостійно підходять до каси, замовляють страви та забирають їх після приготування. Ця модель є дуже популярною завдяки своїй швидкості та доступності [4]. Для багатьох людей, особливо в умовах сучасного ритму життя, можливість швидко поїсти, не очікуючи обслуговування за столом, є великою перевагою. Заклади самообслуговування також мають можливість значно знизити витрати на персонал, що дозволяє зменшити ціни на страви. Однак це може впливати на загальний рівень комфорту для клієнтів, особливо якщо виникають черги або труднощі з пошуком місця для сидіння.

Інноваційні форми обслуговування, такі як кейтеринг та доставка їжі, стають все більш популярними завдяки розвиткові цифрових технологій та зміні поведінки споживачів. Кейтеринг передбачає обслуговування поза межами ресторану, зазвичай на різних заходах або у приватних оселях клієнтів. Це дозволяє закладам розширити свою аудиторію, залучаючи клієнтів, які шукають зручність та індивідуальний підхід. Доставка їжі, зокрема за допомогою спеціальних додатків або веб-сайтів, стала невід'ємною частиною ринку ресторанного господарства в умовах пандемії COVID-19. Вона дозволяє ресторанам обслуговувати клієнтів, не вимагаючи їх фізичної присутності в закладі. Проте доставка їжі має свої виклики, такі як логістика, забезпечення належної якості страв при транспортуванні, а також значна конкуренція у цій сфері.

Особливу увагу слід приділити спеціальним форматам обслуговування, які забезпечують унікальний досвід для клієнтів. Наприклад, театралізоване обслуговування може включати в себе спеціальні програми з виступами акторів або музикантів, що перетворює відвідування ресторану на справжнє шоу. Така форма підходить для закладів високого класу, де клієнти готові платити за ексклюзивний досвід. Ще одним прикладом є тематичні ресторани, де інтер'єр, меню та форма обслуговування повністю відповідають певній тематиці, наприклад, середньовічним часам або науковій фантастиці. Ці заклади часто стають привабливими для туристів та спеціальних подій, таких як дні народження або корпоративи [5 с. 23].

Барбекю-ресторани та гриль-кафе, які дозволяють клієнтам готувати страви самостійно на спеціальних мангалах або грилях, також можуть бути розглянуті як особлива форма обслуговування. Це підходить для сімейних заходів або зустрічей великих компаній, коли важливим є не тільки якість їжі, але й процес її приготування. Такі формати сприяють створенню більш інтерактивної атмосфери та залученню клієнтів до процесу, що додає особливої цінності відвідуванню закладу.

Секція 6. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: виклики та майбутні можливості

Окрім того, сучасні ресторани все частіше використовують технологічні інновації для покращення процесу обслуговування. Наприклад, багато закладів впроваджують електронні меню або системи замовлень через планшети чи мобільні додатки. Це дозволяє значно знизити час очікування замовлення та покращити точність передачі інформації на кухню [6]. Деякі ресторани також експериментують з роботизованими офіціантами, які можуть доставляти страви до столів клієнтів. Хоча ця технологія ще перебуває на стадії розвитку, вона має потенціал значно змінити традиційний підхід до обслуговування у майбутньому.

З іншого боку, такі форми обслуговування, як «все включено» (all inclusive), також є поширеними в готелях та курортних зонах. Вони передбачають, що клієнти сплачують фіксовану суму за необмежений доступ до їжі та напоїв протягом усього перебування. Цей формат особливо популярний серед туристів, які бажають отримати максимальний комфорт та не турбуватися про додаткові витрати під час відпочинку. Однак для закладу такий підхід може бути ризикованим з точки зору управління витратами та забезпечення належного рівня обслуговування [2].

У закладах швидкого обслуговування (fast food) також застосовуються специфічні форми обслуговування, орієнтовані на мінімізацію часу очікування та збільшення пропускної спроможності. Наприклад, автомати для замовлень, встановлені у закладах, дозволяють клієнтам самостійно вводити свої побажання без взаємодії з персоналом. Крім того, поширеним є формат «drive-thru», який дозволяє клієнтам робити замовлення та отримувати їжу, не виходячи з автомобіля. Це особливо зручно для тих, хто перебуває у дорозі або має обмежений час.

Розвиток спеціальних форм обслуговування у закладах ресторанного господарства постійно змінюється під впливом нових технологій та очікувань споживачів. Важливо, що такі зміни спрямовані не тільки на підвищення якості обслуговування, але й на створення унікальних вражень для відвідувачів, що дозволяє закладам виділятися на конкурентному ринку [7].

Крім технологічних інновацій, ключовим фактором успіху є персоналізація послуг. Споживачі цінують можливість отримати індивідуальний підхід, тому багато закладів впроваджують програми лояльності, які дозволяють відслідковувати вподобання клієнтів та пропонувати їм спеціальні пропозиції. Крім того, ресторанний бізнес все більше орієнтується на екологічність, впроваджуючи такі форми обслуговування, як використання багаторазового посуду, зменшення відходів та підтримку місцевих виробників.

Загалом, спеціальні форми обслуговування дозволяють закладам ресторанного господарства підвищувати рівень задоволеності клієнтів, збільшувати прибутковість та адаптуватися до нових викликів сучасного ринку. Вони є важливим інструментом у розвитку та підтримці конкурентоспроможності підприємств, що працюють у сфері громадського харчування.

Список використаних джерел:

1. Архіпов В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції: навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 382 с. URL: <http://www.tpl.org.ua/abb.pdf> (дата звернення 24.10.2024).
2. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с. URL: http://elibrary.donnuet.edu.ua/2017/1/2020_NP_Nazarenko_Bodnaruk_Org_obs1%20%281%29-%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD.pdf (дата звернення 24.10.2024).
3. Новікова О.В., Радченко Л.О., Вінченко К.П., Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П., Чубар Л.І. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства. Київ: Світ книг. 2019. 411 с.
4. Постова В.В. Оцінка ефективності інноваційної діяльності підприємств ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2021. № 24. URL: <http://www.economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/192/184> (дата звернення 24.10.2024).
5. Постова В.В. Особливості становлення концепції ресторанів формату «FAST CASUAL». *Економіка і регіони*. Науково-практичний журнал. Вип. 85 (2). Полтава, 2022. С. 21-25.
6. П'ятницька Г.Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія. Київ: КНТЕУ, 2018. 465 с.
7. Радченко Л.О., Новікова О.В., Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П., Ніколаєнко-Ломакіна А.М. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів. Київ: Світ книг. 2018. 288 с.