

Організація і технологія обслуговування барів при готелі

Сучасна індустрія гостинності динамічно розвивається, а вимоги споживачів до якості обслуговування постійно зростають. Одним із важливих елементів у структурі готельного комплексу є підприємства ресторанного господарства, серед яких особливе місце займають бари. Вони забезпечують не лише реалізацію напоїв і легких закусок, а й створюють атмосферу комфорту, відпочинку та спілкування, що формує перше враження про рівень готелю.

Організація і технологія обслуговування барів при готелях мають свої особливості, зумовлені категорією готелю, його місткістю, рівнем сервісу та контингентом гостей. Ефективна робота бару передбачає правильне планування простору, підбір кваліфікованого персоналу, оптимізацію технологічних процесів, раціональне формування асортименту та впровадження сучасних форм обслуговування.

На сучасному етапі розвитку готельного бізнесу бари виступають не лише як додатковий сервіс, а й як важливий чинник підвищення конкурентоспроможності підприємства. Вони забезпечують збільшення прибутку, сприяють розширенню спектра послуг і створенню позитивного іміджу закладу. Саме тому вивчення питань організації, технології та культури обслуговування барів при готелях є актуальним напрямом дослідження у сфері ресторанного та готельного менеджменту.

Підприємства ресторанного бізнесу, що функціонують у готелях, є важливими структурними елементами, які формують головний продукт гостинності – надання послуг харчування та різноманітних додаткових сервісів, що залежать від типу та рівня закладу.

Організація роботи таких підприємств визначається категорією готелю. У міських готелях зазвичай діють ресторани, бари, буфети, тоді як у готелях, розташованих при вокзалах або аеропортах, переважають кафе, закусочні чи буфети.

Бар – це спеціалізований заклад харчування, який пропонує широкий вибір напоїв, десертів, легких закусок та кондитерських виробів. У готелях бари можуть бути частиною ресторану, кафе або функціонувати як окремий підрозділ. У барах високих категорій («люкс», «вища», «перша») гостей обслуговують офіціанти та бармени, а у закладах нижчого рівня («друга» категорія) часто діє система самообслуговування. Нині спостерігається тенденція до розширення типів барів і урізноманітнення їхньої концепції.

У багатьох готелях бари розташовані на першому поверсі, у вестибюлі чи зоні відпочинку, де можуть обслуговуватись не лише мешканці, а й зовнішні відвідувачі. Асортимент таких барів зазвичай обмежений – кілька видів бутербродів, холодних і гарячих закусок, десертів, кави, чаю, натомість вибір алкогольних і безалкогольних напоїв значно ширший і залежить від загальної концепції закладу [1].

Обслуговування здійснюється барменом за стійкою та офіціантом у залі. У багатоповерхових готелях можуть бути поверхові бари, розташовані у зручних для гостей місцях, іноді з мальовничим краєвидом. Також бари можуть розміщуватися у підвальних приміщеннях – поруч із спортивними чи оздоровчими зонами.

Види барів у готелях:

- вестибюльні – розміщені у холі, зручні для коротких зустрічей і відпочинку;
- ресторанны – інтегровані у зал ресторану, підкреслюють його інтер'єр;
- допоміжні – розташовані на поверхах, забезпечують напоями обслуговування в номерах;
- бенкетні – функціонують під час свят і конференцій, мають великий вибір дорогих напоїв;
- бари при басейнах – типові для готелів високої категорії, пропонують коктейлі, десерти, напої;
- службові – призначені для швидкого обслуговування персоналу;
- міні-бари – встановлені безпосередньо у номерах, забезпечують гостей напоями та легкими закусками цілодобово;

- диско-бари – розташовані окремо від основної будівлі, орієнтовані на молодь, часто з музичними програмами [1].

Обов'язковим елементом сучасного готелю є лобі-бар, який традиційно розташовується у холі або в безпосередній близькості до рецепції. Це простір, що виконує не лише функцію зони відпочинку, а й відіграє важливу роль у створенні першого враження про готель. Саме в лобі-барі гості можуть розслабитися після дороги, провести ділову зустріч у невимушеній атмосфері, випити чашку ароматної кави, насолодитися авторським коктейлем або скуштувати легкі закуски.

Лобі-бар часто стає центром соціальної активності готелю – місцем спілкування, коротких переговорів чи просто комфортного очікування заселення. Важливою особливістю його роботи є універсальність: обслуговування тут здійснюється як для проживаючих гостей, так і для відвідувачів ззовні. Це дозволяє готелю не лише підвищити рівень сервісу, але й збільшити прибутковість підприємства.

Наявність бару в готелі економічно вигідна, адже продаж напоїв приносить додатковий прибуток. Для ефективності часто використовуються автоматичні системи розливу, які забезпечують точність дозування та зменшують витрати праці.

У номерах вищої категорії встановлюють міні-бари, асортимент яких зазвичай включає:

- солодкі газовані напої – 30%;
- воду (газовану й негазовану) – по 8%;
- соки – 8%;
- пиво – 15%;

- чіпси – 8%;
- горішки – 8%;
- шоколад – 15% [2].

У більшості випадків у міні-барах представлені лише напої у невеликій тарі. В кожному номері є інформаційний лист, де вказано асортимент, ціни, кількість товарів і реквізити готелю. Гість самостійно відмічає використані продукти, а працівники наступного дня поповнюють запаси і передають дані до бухгалтерії. Міні-бари бувають різних обсягів (25-50 л) і повинні відповідати певним вимогам: бути безшумними, економними, з авто-розморожуванням, внутрішнім освітленням і зручними для прибирання [3]. За останні роки сфера барного обслуговування у готелях зазнала суттєвих змін: покращилася якість сервісу, розширилося меню, підвищилася кваліфікація персоналу. Сучасний бар – це не лише місце, де можна випити, а й простір для відпочинку, спілкування, перегляду шоу-програм чи організації святкових заходів.

Підприємства ресторанного бізнесу в готелях є невід’ємною складовою системи обслуговування гостей та важливим чинником формування позитивного іміджу закладу розміщення. Вони не лише забезпечують гостей якісним харчуванням, а й створюють комфортні умови для відпочинку, дозвілля та ділових зустрічей [4].

Отже, підсумовуючи, можна зазначити, що організація барного обслуговування при готелях є невід’ємною частиною комплексного готельного сервісу, який формує враження гостя про рівень закладу та його професійність. Від ефективності роботи бару, якості напоїв, асортименту та культури обслуговування значною мірою залежить не лише задоволеність споживачів, а й загальний імідж готелю. Сучасні бари у готелях орієнтовані на створення атмосфери комфорту, естетичного задоволення й індивідуального підходу до кожного гостя, що відповідає міжнародним тенденціям розвитку індустрії гостинності. Застосування інноваційних технологій, автоматизованих систем обліку, електронних касових систем, холодильного обладнання нового покоління та цифрового контролю запасів значно підвищує ефективність роботи барів. Це дозволяє зменшити трудомісткість процесів, забезпечити точність у розрахунках, покращити контроль за реалізацією продукції та мінімізувати втрати. Особливого значення набуває впровадження сучасних стандартів якості обслуговування, барного етикету й сервісного дизайну, що сприяють формуванню культури споживання напоїв і підвищують престиж готелю. Таким чином, бари при готелях виконують не лише функцію реалізації напоїв і закусок, а й відіграють важливу роль у створенні цілісного готельного продукту, що забезпечує комфорт, гостинність і позитивні емоції гостей. Ефективна організація барного обслуговування сприяє зміцненню конкурентних позицій готельного підприємства на ринку, підвищенню рівня задоволеності клієнтів та зростанню прибутковості. Перспективним напрямом подальшого розвитку є впровадження інноваційних концепцій барів, зокрема авторських коктейль-барів, лобі-зон із елементами самообслуговування та екологічно орієнтованих рішень, що відповідають сучасним тенденціям сталого розвитку та міжнародним стандартам гостинності.

Список використаних джерел:

1. Пенчев Є. В., Гончар Ю. М. Післякризові тренди барної культури. *Інноваційний ринок індустрії туризму і сфери гостинності*. 2020. С. 48.
2. Постова В.В. Напрями стимулювання організаційного і соціально-економічного розвитку ресторанного бізнесу в Україні. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. Вип. № 1 (5). 2022. С. 27-32.
3. Постова В.В. Барна індустрія в Україні: виклики сьогодення та перспективи розвитку. *Трансформація готельно-ресторанного бізнесу регіону в умовах євроінтеграції* : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, ЧТЕІ ДТЕУ, м. Чернівці, 11 травня 2023 р. Чернівці: Технодрук, 2023. С. 153-157.
4. Соколенко А. Інноваційний механізм управління ресторанним бізнесом. *Наука і техніка сьогодні*. 2023. №. 3 (17). С. 34-35.