

ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНИХ ЕЛЕМЕНТІВ ОБЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАНАХ

Асенкова А.С., здобувач вищої освіти групи ГРС 2/2

Миколаївський національний аграрний університет

Ресторанний бізнес на сьогодні – це один з перспективних сфер вкладення інвестицій. У сучасних умовах він стабільно розвивається під впливом інформаційних ресурсів (реклами, сайтів), так як населення будь-якого району, області, регіону країни має потребу в споживанні продукції громадського харчування та проведенні дозвілля. Потенційні споживачі індустрії харчування вважають за краще не тільки заклади громадського харчування з диференційованим вибором національної, зарубіжної кухні, але і з якісним сервісом послуг.

Якість обслуговування індустрії харчування можна визначити наступним чином - це бальна оцінка обслуговування клієнтів персоналом організації. Якість обслуговування залежить від рівня професійної підготовки персоналу, загальнокультурних, професійних компетенцій, клієнторієнтованого обслуговування поінформованими кухарями, офіціантами, барменами.

Досліджуючи питання про ресурси організації та їх ролі у підвищенні якості обслуговування, дослідники виділяють пріоритетне значення інформаційного ресурсу в організаціях громадського харчування. Інформаційний продукт може поширюватися такими ж способами, як і будь-який інший матеріальний або нематеріальний продукт, за допомогою послуг. Послуга - це результат невиробничої діяльності підприємства або особи, спрямований на задоволення потреб людини або організації. Інформаційна послуга - це отримання і надання в розпорядження користувача інформаційних продуктів, це інформація на логотипах, меню-бордах, посуді, фасадах ресторану, планшетах «мобільний офіціант», ландшафтних рішеннях і т.д.

Сфера індустрії харчування перенасичена інформацією, для полегшення ведення бізнес-процесів необхідно автоматизувати виробничо-обслуговуючу діяльність. Область застосування нових технологій і сучасного обладнання, враховується і в обслуговуванні клієнтів. Показовим, ефективним і зручним є інформаційне меню організації, як одного з основних засобів інформаційного ресурсу. До них можна віднести не тільки меню, але і карти вин і коктейлів. На сьогоднішній день історія меню в індустрії харчування має кілька етапів: - паперове меню; - електронне меню (на планшетах, меню-борди, електронний меню-стіл); - екзотичне меню. В сучасних умовах в мегаполісах затребувані в обслуговуванні громадського харчування електронні роздавальні лінії, які можна вважати новинками, де не потрібна допомога офіціантів і досягається оптимізація трудових ресурсів, але тут проглядається відхід від «живих» комунікацій обслуговуючого персоналу і клієнтів.

Аналізуючи сектор обслуговування із застосуванням паперового та електронного меню можна виділити їх як позитивні, так і негативні риси. Наочність і барвистість меню можна представити у вигляді меню-бордів, де дуже легко і швидко можна змінити ціну, фото страви в існуючому меню, а так само відобразити знижку (бонус) на це замовлення. Використання електронного меню-стола дає не тільки наочність і барвистість, але і можливість побачити у себе на тарілці як виглядає вбрання блюдо відвідувачем, а також самостійно зробити замовлення без офіціанта і побачити саму процедуру приготування страви на кухні. Функції офіціантів в застосуванні електронних різновидів меню зводиться до мінімуму консультативних послуг і виконання функцій замовлення та розрахунку з клієнтами. Паперове меню поки домінує на ринку індустрії харчування, але час намічає тенденцію розвитку і застосування електронного меню при використанні нових інформаційних бізнес-процесів.

Отже, застосування інформаційного ресурсу в обслуговування клієнтів передбачає можливість правильно відобразити «входи» і «виходи»

фінансових, матеріальних, трудових та інших видів ресурсів підприємства, а також автоматизувати технологічно-обслуговуючий процес.

Список використаних джерел

1. [Борисова О.В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні / О.В. Борисова // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. 2012. Вип.1\(2\). С.331-338.](#)

2. Ресторан майбутнього: українець Дмитро Костик створює глобальну мережу закладів з інтерактивними столами [Електронний ресурс] / Інтернет-бізнес в Україні: [сайт]. — Режим доступу: <https://ain.ua/2015/03/19/restoran-budushhego-ukrainec-dmitrij-kostik-sozdaet-globalnuyu-set-zavedenij-s-interaktivnymi-stolami/>

3. Федосова К.С. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі [Текст]: монографія / К.С. Федосова, Л.М. Тележенко. — Одеса: ТЕС, 2010. — 264 с.

4. [Шаповалова О.М. Інноваційна діяльність, як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства / О.М. Шаповалова // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. 2013. №16. С.224-228.](#)

5. Шикіна О.В. Теоретичні основи діяльності концептуальних готелів та їх класифікація [Текст] / О.В. Шикіна, Г.І. Фадєєва // Східна Європа: економіка, бізнес та управління. — 2017. — Вип. 6 (11). — С. 212—219.

Науковий керівник – Мельник І.О., канд. екон. наук, доцент, кафедра економіки підприємств, Миколаївський національний аграрний університет