

3. Пашенко О. П. Розділ II. Сучасна парадигма стратегічного управління розвитком підприємства в контексті управління змінами. URL: <https://km-news.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2012/10/rozdil-2.pdf> (дата звернення: 25.04.2023).
4. Правдюк Н. Л., Лепетан І. М., Бурко К. В. Тактичний та стратегічний менеджмент підприємств: обліковий аспект: монографія. Вінниця : Видавництво ФОП Кушнір Ю.В. 2020. 448 с.
5. Чорней Д. О. Формування стратегічних пріоритетів розвитку підприємства. URL: https://archer.chnu.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/4239/econ_2022_198.pdf?sequence=1&isAllowed=y (дата звернення: 25.04.2023).

Буряк А.С.

*студентка спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа і організація бізнесу»,
Миколаївський національний аграрний університет,
м. Миколаїв, Україна*

*Науковий керівник: Кушнірук В.С., к. е. н.,
доцент кафедри організації виробництва та агробізнесу,
Миколаївський національний аграрний університет,
м. Миколаїв, Україна*

ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАНАХ ШВИДКОГО ХАРЧУВАННЯ

Ресторани є одними з найпопулярніших закладів громадського харчування, де гості можуть насолоджуватися різноманітними стравами та напоями. Однак, успіх ресторану визначається не тільки якістю їжі, але й організацією обслуговування гостей.

Організація обслуговування гостей в ресторані включає в себе різні ролі та обов'язки для співробітників, які відповідають за різні етапи процесу обслуговування. Ці ролі можуть включати касира, кухаря, офіціанта, менеджера та інших співробітників, які працюють разом, щоб забезпечити ефективне та якісне обслуговування гостей.

Ресторани швидкого харчування популярні серед споживачів, які хочуть швидко та недорого перекусити. В результаті ці ресторани повинні мати добре організовану систему обслуговування гостей, яка забезпечує задоволеність клієнтів, повторні замовлення та позитивні відгуки [3, с. 35-38].

Мета: буде розглянута організація обслуговування гостей у ресторані швидкого харчування, включаючи ролі та обов'язки співробітників, процес навчання та технології, що використовуються для підвищення якості обслуговування.

Ролі та обов'язки співробітників

1. Касир – це співробітник, який бере замовлення від гостей та приймає оплату за їжу. Обов'язки касира також включають ведення обліку готівки та взаємодію з іншими співробітниками ресторану.

2. Кухар – це співробітник, який готує страви на кухні ресторану. Обов'язки кухаря включають підготовку інгредієнтів, готування страв, контроль якості та кількості готової їжі.

3. Прибиральник – це співробітник, який відповідає за чистоту та порядок в ресторані. Обов'язки прибиральника включають прибирання столів, миття посуду та прибирання кухні.

4. Офіціант – це співробітник, який обслуговує гостей ресторану. Обов'язки офіціанта включають прийом замовлень, подачу їжі та напоїв, контроль якості обслуговування та взаємодію з касиром та кухарем.

5. Менеджер – це співробітник, який відповідає за управління рестораном та його персоналом. Обов'язки менеджера включають контроль якості обслуговування, управління

фінансами та забезпечення безпеки в ресторані. Усі співробітники ресторану повинні дотримуватися стандартів обслуговування гостей, забезпечувати чистоту та порядок в ресторані та взаємодіяти з іншими співробітниками для забезпечення ефективної та якісної роботи ресторану.

Щоб гарантувати, що співробітники належно навчені забезпечувати відмінне обслуговування гостей, ресторан швидкого харчування повинен мати комплексну програму навчання.

Програма навчання повинна включати орієнтацію, що охоплює політику, процедури та очікування ресторану. Ця орієнтація повинна також охоплювати процедури безпеки харчових продуктів та санітарії.

Оперативний персонал повинен пройти навчання, як забезпечити відмінне обслуговування клієнтів, у тому числі, як вітати клієнтів, приймати замовлення та дозволяти скарги клієнтів. Обслуговуючий персонал повинен пройти навчання тому, як готувати їжу відповідно до стандартів ресторану та як підтримувати кухню в чистоті та санітарії [1, с. 153-163].

Технології обслуговування гостей. Технології відіграють вирішальну роль у покращенні організації обслуговування гостей у ресторані швидкого харчування.

Існує кілька технологій, які можна використовувати для підвищення якості обслуговування в ресторані. Ось кілька прикладів:

1. Онлайн-бронювання. Ресторан може використовувати систему онлайн-бронювання, щоб клієнти могли забронювати столик заздалегідь. Це допомагає уникнути тривалого очікування та гарантує, що клієнти швидко займуть свої місця після прибуття.

2. POS-системи. Система POS-терміналів може допомогти спростити процес замовлення та оплати. Він також може відстежувати рівні запасів, дані про продаж та замовлення клієнтів, що може допомогти підвищити загальну ефективність ресторану.

3. Мобільний замовлення. Система мобільного замовлення дозволяє клієнтам розміщувати замовлення зі своїх смартфонів, що робить процес замовлення набагато швидшим і зручнішим.

4. Планшети за столиками. Деякі ресторани використовують планшети за столиками, які дозволяють клієнтам переглядати меню, розміщувати замовлення і навіть оплачувати їжу прямо за столом. Це може заощадити час та покращити загальне враження від обіду.

5. Кухонні вітрини. Кухонні вітрини можуть допомогти покращити потік замовлень на кухні, скоротивши час очікування та забезпечивши швидку та точну підготовку замовлень.

В цілому, використання технологій у ресторанах може допомогти покращити якість обслуговування, скоротити час очікування та підвищити загальну якість обслуговування клієнтів.

Отже, організація обслуговування гостей у ресторані швидкого харчування має вирішальне значення для його успіху. Співробітники повинні мати чіткі ролі та обов'язки, і вони повинні пройти всебічне навчання, щоб забезпечити відмінне обслуговування гостей. Крім того, технології можуть покращити якість обслуговування гостей, скоротивши час очікування та зробивши процес замовлення ефективнішим. Зосередивши увагу на цих галузях, ресторани швидкого харчування можуть забезпечити задоволеність клієнтів, повторні замовлення та позитивні відгуки.

Швидкий ресторан може бути ефективним за умови правильної організації робочих процесів та швидкого обслуговування гостей. Система замовлення та оплати повинна бути максимально простою та зрозумілою для клієнтів. Швидкість обслуговування гостей можна покращити за рахунок застосування технологій, таких як самообслуговування та мобільні додатки.

Персонал ресторану повинен бути доброзичливим та досвідченим, щоб надати гостям якісне обслуговування та поради щодо страв. Важливо мати можливість швидко відреагувати на замовлення гостей та забезпечити швидку доставку страв на стіл.

Планування та дизайн ресторану відіграють найважливішу роль в організації обслуговування гостей. Основна зона стійки повинна бути легко доступна і помітна від входу, з чіткими вивісками та меню. Крім того, слід виділити окрему зону для видачі замовлень та приправ, щоб уникнути скупчення людей та плутанини.

Рівень укомплектованості персоналом має вирішальне значення для забезпечення своєчасного та якісного обслуговування гостей. Адекватне укомплектування персоналом у години пік може допомогти скоротити час очікування та підвищити задоволеність гостей. Крім того, добре навчені та знаючі співробітники можуть забезпечити уважне та індивідуальне обслуговування гостей, покращуючи їхнє загальне враження.

Технології дозволяють значно покращити організацію обслуговування гостей. Кіоски самообслуговування можуть скоротити час очікування та підвищити точність замовлень, дозволяючи гостям вводити свої власні замовлення. Крім того, мобільне замовлення та варіанти оплати можуть спростити процес замовлення та забезпечити більш ефективну підготовку замовлення [4, с. 272].

Комунікація є ключовим моментом організації обслуговування гостей. Ефективне спілкування між співробітниками та гостями може допомогти запобігти помилкам та забезпечити правильне та своєчасне отримання гостями своїх замовлень. Чітке та лаконічне спілкування між співробітниками також може допомогти скоординувати завдання та зменшити плутанину.

Зрештою, неможливо переоцінити важливість чистоти та гігієни в організації обслуговування гостей. Підтримка чистого та продезінфікованого середовища може сприяти позитивному враженню гостей та допомагає запобігти хворобам харчового походження [2, с. 40-42].

Можемо зробити підсумок, що організація обслуговування гостей у ресторані швидкого харчування потребує уваги до деталей та орієнтації на оперативність та результативність.

Ключові фактори, такі як планування та дизайн, рівень персоналу, технології, комунікації та чистота, повинні ретельно контролюватись, щоб гарантувати, що гості отримають високоякісне обслуговування вчасно та із задоволенням. Впроваджуючи ці стратегії, ресторани швидкого харчування можуть створити базу лояльних клієнтів та зберегти конкурентну перевагу у галузі.

Список використаних джерел

1. Архієреєв С. І., Баранова В. В., Варава К. М. Розвиток бальнеологічного туризму в Україні. *Вісник ХНУ імені В. Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм»*. 2019. Вип. 9. С. 153-163.
2. Бабенко К. В., Кужель Н. Л. Організаційна культура як елемент внутрішнього середовища організації. *Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті* : тези доповідей XLIII міжнар. наук. студ. конф. за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2019 рік (м. Полтава, 07-08 квіт. 2020 р.). Ч. 2 / Вищ. навч. закл. Укоопспілки "Полтав. ун-т економіки і торгівлі" (ПУЕТ). Полтава : ПУЕТ, 2020. С. 40-42.
3. Басєв В. В. Сучасні тенденції розвитку медичного туризму в Україні. *Агросвіт*. 2015. № 7. С. 35-38 . URL: http://www.agrosvit.info/pdf/7_2015/8.pdf (дата звернення 22.03.2021).
4. Басюк Д. І. Теоретичні та прикладні аспекти формування дестинацій винного туризму : монографія. Кам'янець-Подільський, 2014. 272 с.