

ПРОБЛЕМИ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Волобуєва О.В., гр. ГРС – 57

Науковий керівник – асист. **Балацька Н.Ю.**

Харківський державний університет харчування та торгівлі

В умовах ринкової економіки конкурентоспроможне існування закладів ресторанного господарства можливе лише при обов'язковому пошуку шляхів для задоволення споживачів при найнижчих сукупних витратах, але передбачає гарантоване отримання клієнтом продукту відповідної якості.

Питанням щодо знаходження балансу між рівнем задоволеності споживача та витраченими на це ресурсами займається логістичний сервіс. Таким чином, зростання конкурентоспроможності закладу, викликане зростанням рівня обслуговування, супроводжується з одного боку, зниженням втрат на ринку, а з іншого – підвищенням витрат на сервіс. Для оцінки логістичного сервісу вибираються найбільш значимі види послуг, надання яких пов'язане зі значними витратами, а ненадання – з істотними втратами на ринку.

Логістичний сервіс нерозривно пов'язаний з процесом розподілу і представляє собою комплекс послуг, що надаються в процесі продажу споживачу своєї продукції. Природа логістичної діяльності передбачає можливість надання споживачу матеріального потоку різноманітних логістичних послуг.

Саме тому в логістиці ресторанного господарства поряд з управлінням матеріальними потоками актуальним є й управління сервісними потоками. Особливістю закладів ресторанного господарства є те, що з однієї сторони вони являють собою споживача логістичного сервісу при організації виробництва та обслуговування, а з іншої при реалізації продукції власного виробництва – самі надають логістичний сервіс.

Логістика обслуговування підштовхує заклад до глобального зобов'язання задовольнити потреби клієнта за допомогою сервісу найвищої якості. Це тлумачення не просто розглядає обслуговування споживача як набір критеріїв якості роботи, а орієнтоване на таке обслуговування, яке охоплює всі види діяльності закладу. Із сучасними логістичними технологіями досяжний будь-який рівень обслуговування, якщо заклад ресторанного господарства має необхідну кількість ресурсів, а споживач готовий за це платити.