

Т.М. Головка, канд. техн. наук, доц. (*ХДУХТ, Харків*)
В.О. Віннікова, канд. техн. наук, ст. викл. (*ХДУХТ, Харків*)
О.Д. Марченко, асист. (*ХДУХТ, Харків*)

ОЦІНКА ЯКОСТІ ПОСЛУГ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА НА ПРИКЛАДІ РЕСТОРАНУ «ПУШКА»

Сьогодні галузь ресторанного господарства набуває швидких темпів розвитку. Щоб встояти на ринку та втримати існуючі позиції, потрібно шукати нових шляхів поліпшення фінансово-економічного стану. Постійно виникає необхідність знаходити нові варіанти вдосконалення процесу обслуговування споживачів ресторанних підприємств для успішного існування на ринку ресторанних послуг та підвищення прибутку. Якість обслуговування та якість надання послуг – є невід’ємними складовими ефективності роботи закладу ресторанного господарства, завдяки яким можливо втримати споживача.

На сьогоднішній день заклади ресторанного господарства, приділяють особливу увагу якості наданих послуг, адже якість одна з головних умов успішного і ефективного розвитку ресторану. Основними елементами ефективності роботи закладу ресторанного господарства є цінова категорія, кухня, якість обслуговування, спектр наданих послуг, атмосфера. Запорукою успіху ефективного розвитку ресторану є тісна взаємодія цих складових.

Об’єкт дослідження було обрано ресторан «Пушка», що знаходиться в місті Харків.

На першому етапі було вивчено загальну класифікацію послуг ресторанного господарства. Досліджено тенденції розвитку послуг ресторанного господарства. Було проаналізовано нормативну документацію, що регламентує послуги закладів ресторанного господарства. Далі проводили аналіз щодо виробничо-торговельної структури та матеріально-технічної бази торговельних приміщень ресторану «Пушка».

Візитною картою будь-якого підприємства ресторанного господарства є його меню, тобто перелік страв і напоїв з указом ціни та виходу, які є в продажу на протязі всього часу роботи підприємства.

Ознайомившись з меню ресторану «Пушка» можна сказати, що гостям пропонується 3 види меню і карта напоїв: основне меню, десертне меню, суцї меню та карта напоїв. Основне меню, меню алкогольних напоїв та суцї меню перекладене на англійську мову. Усі меню з вільним вибором страв, споживачі самі обирають те, що їм сподобались. За Національним стандартом України ДСТУ 4281:2004

«Заклади ресторанного господарства. Класифікація» можна зробити висновок, що страви і закуски в меню розташовувані в вірному порядку. В меню страв і картці напоїв вказана назва страв, склад, вихід і вони підписані директором, головним бухгалтером та завірені печаткою.

У залежності від охоплюваної рекламною діяльністю території ресторан «Пушка» використовує регіональну рекламу (охоплює місто Харків). Найкраща реклама ресторану – це мода на нього. За допомогою рекламних засобів ресторан «Пушка» прагне надати той чи інший вплив на потенційних споживачів (об'єкт рекламування) та спонукати їх тим самим до вчинення певної дії або вчинку (користування послугами ресторану).

В ресторані «Пушка» використовують такі рекламні засоби, як: телевізійна реклама; реклама на радіо; друкована реклама; реклама в пресі; зовнішня реклама; реклама в Інтернет; інша реклама. Для того, щоб проаналізувати значимість і дійсність рекламних засобів ресторану «Пушка», ми провели серед споживачів опитування, де споживачам задавалося лише одне питання «Звідки Ви дізналися про ресторан?». Було опитано 50 відвідувачів. Із даного опиту виявилось, що найбільший вплив на відвідувачів має зовнішня реклама, а найбільш не вигідною рекламою для ресторану «Пушка» виявилася телевізійна реклама.

На заключному етапі визначили шляхи удосконалення послуг ресторану «Пушка». Згідно даних, отриманих в результаті проведення аналізу, можна зробити висновок, що ресторан «Пушка» повністю відповідає категорії закладу, бо в ресторані надається високий рівень послуг, широкий, різноманітний асортимент страв, якість яких відповідає стандартам, з повною матеріально-технічною базою і високим рівнем обслуговування.

Запропоновані нововведення щодо підвищення якості послуг і заходи прикликані виправити недоліки у роботі обслуговуючого персоналу. Були запропоновані наступні шляхи удосконалення надання послуг в ресторані: впровадити метод Mystery Shopping; попрацювати з меню, розставити всі страви у відповідному порядку, згідно зі стандартом; зробити в меню окремий розділ «Фірмові страви».

Таким чином, результати аналізу довели, що якість обслуговування є визначальним фактором у ефективній діяльності закладу ресторанного господарства. Підвищення якості обслуговування у закладах ресторанного господарства є необхідним заходом задля підвищення ефективності роботи підприємства.