

ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ОПЕРАЦІЙНИХ СИСТЕМАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Ільїчова Х.А. гр. МВ-23

Науковий керівник – ст. викл. Чатченко О.Є.

Харківський державний університет харчування та торгівлі

Висока якість обслуговування споживачів у ресторанному господарстві є метою будь-якого закладу, для досягнення якої в світовій практиці використовуються різноманітні інновації: муляжі страв на вітрині ресторану як наглядне інформаційне джерело; планшет замість брошури або книги-меню як засіб підвищення швидкості формування замовлення та передачі його на кухню і бар; QR-код як джерело детальної інформації про місцезнаходження, історію ресторану, його меню та акції; шведський стіл на конвеєрі, де готові страви, що рухаються повз столики на конвеєрі, обираються споживачами за бажанням; величезне табло телевізійного монітору, розташованого на виході з кухні і підключеного до мережі Інтернет, де в режимі реального часу зеленим, жовтим та червоним кольорами відмічається готовність страв. Згідно з даними мереж ресторанів, гостьовий потік після впровадження таких інновацій зростає на 12–20%.

Нами здійснено оцінку якості обслуговування в ресторані «Пюре» м. Харків за допомогою низки коефіцієнтів, таких як: дотримання асортименту (0,70); якості страв (0,85); витрат часу на обслуговування (0,68); надання додаткових послуг (0,75); рівня задоволеності споживачів (0,50). Загальний коефіцієнт рівня якості обслуговування становив 0,72, що свідчить про наявність проблем у забезпеченні стійкості асортименту, швидкості обслуговування, низькій культурі обслуговування в ресторані «Пюре».

Підвищення якості обслуговування споживачів в операційних системах ресторанного господарства традиційно пов'язують з трьома напрямками: 1) з підвищенням кваліфікації персоналу, яка вирішується за допомогою проведення майстер-класів та тренінгів з відомими рестораторами; 2) з підвищенням якості продукції. Ця проблема вирішується через посилення контролю якості сировини та товарів, розширення кола постачальників, через модернізацію обладнання та впровадження інноваційних технологій виробництва; 3) з підвищенням культури обслуговування шляхом зміни інтер'єру, дизайну, зручного розташування меблів, введення додаткових послуг та програм лояльності клієнтів.