

**ОЦІНКА ЯКОСТІ ПОСЛУГ РЕСТОРАНУ
В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ
«OPTIMA COLLECTION AVPORA»**

Одарченко Д.М., д-р техн. наук, проф.

Сорокіна С.В., канд. техн. наук, доц.

Нужний О.В., магістрант

Державний біотехнологічний університет, м. Харків, Україна

Останнім часом готельно-ресторанна галузь 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 для успішного існування на ринку індустрії гостинності та підвищення прибутку. Якість обслуговування та якість надання послуг є невід'ємними складовими ефективності роботи закладу готельно-ресторанного господарства, завдяки яким можливо втримати споживача.

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

На початку проведення оцінки якості послуг ресторану в готельно-ресторанному комплексі «Optima Collection Аврора» 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 готельно-ресторанного комплексу «Optima Collection Аврора».

Візитною карткою 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 «Optima Collection Аврора» можна сказати, що гостям пропонується три види меню і карта напоїв: основне меню, десертне меню, суші меню та карта напоїв. Основне меню, меню алкогольних напоїв та суші меню перекладене на

англійську мову. Усі меню з вільним вибором страв, споживачі самі обирають те, що їм сподобалось. За ДСТУ 4281:2004211 «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 охопленої рекламною діяльністю території ресторан «Optima Collection Аврора» використовує регіональну рекламу. Найкраща реклама ресторану – це мода на нього. За допомогою рекламних засобів ресторан готельно-ресторанного комплексу «Optima Collection Аврора» 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 готельно-ресторанного комплексу «Optima Collection Аврора» 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 «Optima Collection Аврора», було проведено опитування серед споживачів, де споживачам задавалося лише одне питання «Звідки Ви дізналися про ресторан?». Було опитано 50 відвідувачів. За результатами опитування з'ясувалось, що найбільший вплив на відвідувачів має зовнішня реклама, а найбільш не вигідною рекламою для ресторану виявилася телевізійна реклама готельно-ресторанного комплексу «Optima Collection Аврора».

На заключному етапі визначили шляхи удосконалення послуг у ресторані готельно-ресторанного комплексу «Optima Collection Аврора». Згідно даних, отриманих в результаті проведення аналізу, можна зробити висновок, що ресторан «Optima Collection Аврора» 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. З метою підвищення якості послуг пропонується постійно впроваджувати метод Mystery Shopping для контролю роботи обслуговуючого персоналу.

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