

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-69-135>

УДК 339.338.24

РІЗНІ ТИПИ КОНЦЕПЦІЙ ТА СТАНДАРТИ РЕСТОРАНУ

DIFFERENT TYPES OF RESTAURANT CONCEPTS AND STANDARDS

Олійник Ольга Степанівна
кандидат економічних наук, доцент,
Кам'янець-Подільський національний
університет імені Івана Огієнка
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2370-3211>

Oliinyk Olga
Kamenets-Podolsky National
University named after Ivan Ogienko

У цій статті ми розберемо визначення концепції кожного ресторану різного типу, їхній середній ціновий діапазон і демографічні показники клієнтів, щоб ви могли почати визначати власну концепцію ресторанного господарства для свого бізнесу. І коли ви визначитеся з концепцією, ви можете скористатися нашим контрольним списком для розробки концепції ресторану, щоб переконатися, що ви робите правильний вибір для свого бізнесу. Звернена увага на проблему повсякденних ресторанів швидкого харчування, які націлені на молодих спеціалістів, які зайняті, але також екологічно та соціально свідомі. Також у статті ми обговорюємо потенційні переваги високоякісних ресторанних стандартів. Ми також пояснюємо, як підприємства громадського харчування можуть оновити свої існуючі оперативні вказівки та перелічуємо контрольні списки, які можуть максимально вплинути на показники задоволеності клієнтів. Звернена увага на подальший розвиток ресторанного господарства з найбільшою прибутковістю.

Ключові слова: ресторан, ціновий діапазон, концепція ресторану, стандарти, якість.

While there are many different types of restaurants in all shapes and sizes, modern restaurant concepts are moving beyond the traditional fast food, casual dining, and fine dining concepts. Family style or casual restaurant concepts follow a table service/full service model. Family style restaurants strive to create a casual atmosphere where kids are welcome, but adults can enjoy a full bar. Some traditional family style restaurants serve food on large plates, while more casual restaurants serve individual plates. The latest trend in restaurant concepts, fast casual, has taken the industry by storm. Fast casual can best be described as “upscale fast food” that combines casual dining with takeout. Fast casual has all the operational aspects of a fast food restaurant – made-to-order, single-serve packaging – but differs in the quality of the ingredients. You might see organic greens, artisanal bread, or grass-fed beef on a fast casual menu. The concept of a fast food restaurant is that fast food restaurants often mass-produce food to meet take-out demand. The concept of a fine dining restaurant is characterized by high style, high class, high value: fine dining is marked by personal service, formal attire, and elegance. Fine dining restaurants have smaller menus that change weekly or even daily. Chefs use the freshest ingredients they can find, often from local sources. The concept of a café. Best known for coffee, espresso, biscotti, and pastries, cafés offer counter service and strive to create a comfortable, leisurely atmosphere. Cafés are conducive to a cake between lovers, a latte or two to go, and a place to relax for a business interview or a conversation between good friends. The concept of a food truck. The food truck has evolved from a greasy chip truck to a restaurant on wheels. The concept of a pub or bar. Pubs and bars are often visited for their alcohol and social atmosphere, often to bring people together. Pubs and bars often host sports nights and live music, and may have pool tables, darts, pinball and other games. What is the difference between bars and pubs? Despite the diversity of restaurant concepts, they must meet their own standards. Achieving consistency in the provision of food services requires detailed protocols. However, the basis for establishing these protocols is the presence of well-thought-out restaurant standards. Restaurant standards are the basis for any food company's operations, and they significantly affect the growth and reputation of a catering establishment.

Keywords: restaurant, price range, restaurant concept, standards, quality.

Постановка проблеми. Нині багатьом мережам ресторанного господарства доводиться відчувати кризові явища в своїй діяльності, що пояснюється загостренням ринкової конкуренції та зменшенням рівня платоспроможності споживачів в період воєнного часу. Одним з основних шляхів удосконалення управління є прийняття обґрунтованих ефективних рішень, які пов'язані з впровадженням різних типів підприємств, а також на підставі використання стандартів даної галузі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Різноманітні фундаментальні аспекти розвитку ресторанного господарства висвітлено в працях зарубіжних та вітчизняних учених, серед яких особливої уваги заслуговують наукові праці В. В. Архіпов, В. А. Русавська, В. А. Антонова, В. Ф. Доценко, О. Ю Давидова, М. В. Гакова, О. М. Ніфатова та ін.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою дослідження є виділення та опис типів ресторанів, які в процесі визначення та використання сприятимуть підвищенню ефективності діяльності підприємств ресторанної сфери застосовуючи стандарти сучасного суспільства.

Виклад основного матеріалу дослідження. Хоча існує багато різних типів ресторанів усіх форм і розмірів, сучасні концепції ресторанів виходять за рамки традиційних концепцій швидкого харчування, повсякденного харчування та вишуканих ресторанів. Краватка-метелик вишуканої кухні послаблюється, фаст-фуд стає модним, а вантажівки з їжею пропонують не тільки хот-доги та чіпси. Чіткі лінії, які колись розділяли ці концепції ресторанів, були замінені сірими зонами, які перекривають одна одну, що може ускладнити власникам ресторанів визначення власної концепції ресторану.

Сімейний стиль або повсякденний ресторан концепції. Ресторани сімейного стилю дотримуються моделі обслуговування за столиком/повного обслуговування. Покупці сидять за столиком із виділеним сервером, який приймає та доставляє їх замовлення. Це заклади, дружні до дітей, тому часто можна побачити паперові скатертини, кольорові олівці та необмежену кількість булочок.

Ресторани в сімейному стилі прагнуть створити невимушену атмосферу, де діти раді, але дорослі можуть насолодитися повним баром. У сімейних і простих ресторанах часто подають сніданок, обід і вечерю. Тут подають різноманітну їжу, включаючи стейки, чіз-

бургери, китайську, італійську, мексиканську, морепродукти тощо.

Деякі ресторани традиційного сімейного стилю подають їжу на великих тарілках, тоді як у винятково звичайних ресторанах подають окремі тарілки. У ресторанах сімейного стилю, де їжу роздають окремо, посуд зазвичай більший, ніж у середньому фаст-фуді. Зазвичай сімейні та звичайні ресторани належать до мережі франшиз. Діапазон цін складає середню ціну вечері: \$15–\$25. Сімейні ресторани орієнтовані на синіх комірців, демографічну групу середнього класу. Дослідження Morgan Stanley у 2014 році показало, що основними клієнтами повсякденних ресторанів є бебі-бумери віком від 50 до 68 років.

Ресторани в сімейному стилі та невимушені ресторани створені, щоб привернути увагу більшої демографії: від вибагливої чотирирічної дитини з коротким розривом уваги до літніх людей, які можуть випити келих білого вина під час їжі. Ви, швидше за все, побачите батьків з дітьми, великі компанії, підлітків і людей похилого віку, які обідають у сімейних ресторанах.

Остання тенденція в концепції ресторанів, fast casual, захопила індустрію штурмом. Фаст кежуал найкраще описати як «престижний фаст-фуд», який поєднує невимушену їжу з виносом. Ви також можете вважати його рестораном швидкого обслуговування "ресторанами швидкого обслуговування" (QSR). Fast casual має всі операційні аспекти ресторану швидкого харчування – їжа на замовлення, одноразова упаковка – але відрізняється якістю інгредієнтів. У швидкому повсякденному меню можна побачити органічну зелень, кустарний хліб або яловичину, вигодовану травою.

Повсякденні ресторани швидкого харчування часто зосереджуються на доставці здорової та екологічної швидкої їжі. Хоча кількість місць часто обмежена, ресторани швидкого харчування матимуть більше місць, ніж звичайні заклади швидкого харчування. Середній чек: 12 доларів, приблизно на 7 доларів більше, ніж у середньостатистичної мережі швидкого харчування. За даними Morgan Stanley, мілленіали складають 51% швидких випадкових клієнтів. Повсякденні ресторани швидкого харчування націлені на молодих спеціалістів, які зайняті, але також екологічно та соціально свідомі.

Концепція ресторану швидкого харчування полягає в тому, що ресторани швидкого харчування часто виробляють масово

їжу, щоб задовольнити попит із собою. Ресторани швидкого харчування з обмеженим обслуговуванням за столиками та кількістю місць у кафетеріях готують їжу на винос і зазвичай працюють за франчайзинговою бізнес-моделлю. Хоча в минулому в концепції ресторанів швидкого харчування домінували дешеві гамбургери, останнім часом фаст-фуд розширився до ресторанів швидкого харчування та вишуканіших закладів з дорожчими стравами та без місць. Бургерні, піцерії, сендвічні, курячі ресторани та буріто складають більшість видів швидкого харчування. Середній чек: \$5–\$10. У той час як усі вікові групи захоплюються фаст-фудом, люди із середнім доходом частіше їдять фаст-фуд, ніж ті, хто має дохід вище середнього або нижчий за середній.

Концепція ресторану вишуканої кухні характеризується високим стилем, високим класом, високою вартістю: вишукані страви відзначаються ручним обслуговуванням, офіційним одягом і елегантністю. Вишукана кухня може викликати думки про ніжні лляні серветки, сомельє та професійно підготовлених кухарів. У багатьох вишуканих ресторанах є «стіл шеф-кухаря», де відвідувачі зустрічаються з шеф-кухарем сам-на-сам.

Вишукані ресторани мають менші меню, які змінюються щотижня або навіть щодня. Шеф-кухари використовують найсвіжіші інгредієнти, які вони можуть знайти, часто з місцевих джерел. Відвідувачі вишуканих ресторанів зазвичай насолоджуються закусками, салатами, основними стравами та десертами – тому багато ресторанів вишуканої кухні пропонують меню з фіксованою ціною. Завдяки високоякісним лікерам, коньякам і витриманим бочкам клієнти, які відвідують вишукані ресторани, з більшою ймовірністю вживатимуть високоякісну випивку замість пива. Тим не менш, ви можете знайти пиво з міні-пивоварні або рідкісний ель у сучасних вишуканих ресторанах.

Вишукані ресторани не є винятковими для однієї кухні, хоча ресторани французької, італійської кухні, стейків і морепродуктів зазвичай класифікуються як вишукані ресторани. Шеф-кухари вишуканих ресторанів вважають свою їжу мистецтвом. Обід у вишуканому ресторані – це сам по собі неповторний досвід, а не просто їжа заради їжі. Основна страва в середньому вартує 30–50 \$. Ті, хто, швидше за все, часто обідають у вишуканих ресторанах, припускають вищий кінець спектра

доходів із доходом 100 000 доларів США або більше.

Концепція кафе. Найбільш відомі кавою, еспресо, біскотті та випічкою, кафе надають послуги за стійкою та прагнуть створити комфортну, неквапливу атмосферу. Кафе є сприятливими для торта між закоханими, двох латте на винос, а місця для відпочинку підходять для ділової співбесіди чи розмови між хорошими друзями. Хоча в кафе часто є бутерброди, невелика випічка та, можливо, суп дня, їх основна мета – не обід; це все про каву та десерт, де середня ціна латте: \$4,50–\$5; сендвіча: \$8–\$11; випічки: 3–5 \$. За даними Національної асоціації кави, з 2008 року міленіали постійно зростають у кав'ярній індустрії. Старші міленіали у віці від 25 до 39 років, швидше за все, п'ють напої на основі еспресо та вишукану каву, тоді як бемі-бумери частіше п'ють. пити каву вдома.

Концепція харчової вантажівки. Фуд-вантажівка еволюціонувала від статусу жирної вантажівки з чіпсами до ресторану на колесах. Незважаючи на те, що концепція фуд-трака народилася на основі вантажівки з чіпсами, сьогодні ми бачимо, як фуд-траки під'їжджають до жвавих міських районів із меню, яке є надійнішим, ніж колись вибір хот-догів і картоплі фри. Фуд-фури привозять їжу голодним відвідувачам, часто стратегічно розташовуючись поза робочими місцями, пивоварнями, фестивалями та концертами. Нова хвиля вуличної їжі може похвалитися якістю невимушеної їжі на льоту. Тип їжі тут справедливий: рибні тако, рулетки з омарами, свинина на булочці, пакора, бан мі та майже все, що можна подати з вантажівки. Багато успішних фуд-траків відкривають традиційні ресторани, коли бачать достатній прибуток. Середня ціна страви: \$7–\$15. Міленіалів можна вважати «поколінням харчових вантажівок»: 47% міленіалів їли з фуд-траків, навіть незважаючи на те, що їхні батьки часто називали фуд-траки «роуч-каузи» або «гут-траки».

Паб або бар концепції. Паби та бари часто відвідують через алкоголь і світську атмосферу, часто з метою зблизити людей. Нерідко в пабах і барах проводяться спортивні вечори та жива музика, у них можуть бути більярдні столи, дартс, пінбол та інші ігри. Чим відрізняються бари та паби? Паби пропонуватимуть обслуговування за столиками та звичайні страви, які часто класифікуються як пабна їжа, затишна їжа або їжа. З іншого боку, бари вдень можуть виглядати як паби чи ресторани, а вночі перетворюватися на заклади, де

заборонено вживати алкоголь, з обмеженою кількістю місць і обслуговуванням у барі, з вишибалою та суворими віковими вимогами. Ірландські та британські паби є звичайними культурними закладами. Вони можуть варіюватися від дайв-барів, які дешеві та веселі.

Не зважаючи на різноманіття концепцій ресторанів, вони мають відповідати своїм стандартам. Досягнення узгодженості в наданні послуг харчування вимагає детальних протоколів. Однак основою для встановлення цих протоколів є наявність добре продуманих ресторанних стандартів. Ресторанні стандарти є основою для будь-якої діяльності харчової компанії, і вони суттєво впливають на зростання та репутацію закладу харчування.

Стандарти ресторану – це план, який визначає, чого можуть очікувати ваші гості, відвідавши ваш заклад. Іншими словами, ці стандарти бренду є основною частиною бізнес-ідентичності підприємства громадського харчування та необхідністю для сприяння лояльності клієнтів. Без чітко сформульованих корпоративних ідеалів закладам може бути важко створити репутацію та утримати клієнтів. Тому провідні бренди в секторі харчування та гостинності використовують контрольні списки та інші інструменти, щоб гарантувати дотримання цих стандартів у всіх своїх галузях.

Стандарти ресторанного обслуговування стосуються кількох питань, включаючи безпеку клієнтів, гігієну персоналу, атмосферу та збереження їжі. Прийняття індивідуального підходу до кожної з цих сфер обслуговування може бути достатнім, щоб схилити терези на вашу користь і дати вам перевагу в ресторанній індустрії. Якщо ви не впевнені, на чому зосередитися, коли окреслюєте стандарти свого бренду, ось деякі аспекти, які вам слід розглянути.

Стандарти обслуговування клієнтів зосереджені насамперед на поведінці співробітників під час спілкування з гостями. Окрім смачних страв і приголомшливого декору, ще один важливий фактор, що визначає рейтинги ресторанів, – це те, як персонал взаємодіє з гостями. У вашому закладі харчування повинні бути керівні принципи поведінки з відвідувачами та максимальний час відповіді. Щоб перевірити стан вашого обслуговування клієнтів, ви можете скористатися контрольним списком ресторанного таємного покупця.

Загальні стандарти безпеки, так як безпека є обов'язковою вимогою для будь-якого ресторану. У 2021 році в Сполучених Штатах зафіксовано понад 1,3 мільйона пожеж, головною причиною яких є приготування їжі. Загальні стандарти безпеки гарантують, що ваш персонал і відвідувачі захищені від будь-яких нещасних випадків, яких можна уникнути через пожежу, електрику чи інші причини. Крім того, вони також стосуються заходів втручання у випадку нещасного випадку, якому неможливо запобігти.

Стандарти зберігання та консервації харчових продуктів допомагають економити ресурси, усуваючи відходи. Вони також важливі для того, щоб усі страви, які готує ваша кухня, були свіжими. Ресторани, які не мають стандартів брендів або заходів контролю якості, щоб гарантувати належне зберігання продуктів харчування, ризикують втратити дохід на користь своїх конкурентів.

Стандарти гігієни навколишнього середовища це – добре доглянуте, вільне від мікробів середовище забезпечить добробут відвідувачів вашого закладу громадського харчування. Однак це можливо лише за умови дотримання чітких стандартів гігієни навколишнього середовища. Ці протоколи визначають стандартні робочі процедури ресторану щодо санітарії їдальні та інших прилеглих приміщень. За такого типу ресторанного стандарту працівники знають мінімально прийнятні вимоги до чистоти в закладі та повинні відповідати цим очікуванням.

Стандарти декору та меблів виражені в кращих ресторанах, які знають, що їх атмосферу та естетику не можна залишати напризволяще. Тому стандарти декору та меблів керують їхньою діяльністю в усіх галузях. Стандарти декору та меблів визначають, як виглядатиме ваше оточення всередині та на вулиці. Зазвичай він охоплює навіть найдрібніші деталі, такі як меблі, картини, штори та інші аспекти дизайну закладу, які часто забувають.

Як покращити стандарти та репутацію свого ресторану? Незважаючи на те, що мати стандарти бренду – це чудово, ресторатори також повинні перевіряти якість цих стандартів, щоб забезпечити найкращі результати щодо утримання клієнтів і прибутковості. Для підприємств громадського харчування, які мають низькі показники оцінки, незважаючи на стандарти бренду, ви можете виконати ці кроки, щоб покращити свій існуючий план роботи.

Застосуйте зовнішні стандарти бренду з найвищим рейтингом, що застосовуються до вашого бренду.

Виняткові стандарти ресторанного обслуговування є одним із життєво важливих інструментів успіху в індустрії громадського харчування. На щастя, технологія спрощує процес створення та впровадження робочого плану для вашої їдальні. Завдяки інспекційному додатку GoAudits кілька компаній підтримували незмінні стандарти, покращили ефективність роботи персоналу та експоненціально збільшили прибуток.

Шаблони контрольних списків ресторанів є цінними для впровадження стандартів бренду в багатьох відділах і філіях. Замість того, щоб слідувати громіздкому процесу створення стандартних операційних процедур з нуля, ви можете скористатися додатком GoAudits для ресторанів, щоб безкоштовно завантажити та змінити будь-який із цих контрольних списків для ресторанів.

Контрольний список гігієни безпеки харчових продуктів- цей детальний контрольний список охоплює всі аспекти гігієни та безпеки. Він стосується чистоти персоналу, санітарії навколишнього середовища, практики поводження з відходами, заходів боротьби зі шкідниками та методів зберігання харчових продуктів. За допомогою контрольного списку гігієни безпеки харчових продуктів ваш ресторан може встановити та підтримувати найкращі стандарти щодо охайності.

Висновки. Таким чином, різні типи ресторанів та їх стандарти формують сучасні тренди ресторанних підприємств націєнених на конкретного споживача, адже від цього залежить їх фінансове забезпечення. Для підвищення ефективності діяльності даних підприємств туристичної галузі необхідно розширити типи ресторанів з використанням сучасної системи стандартизації з метою забезпечення споживачів безпечною продукцією на всі смаки і вимогання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Архіпов В. В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посібник. Київ : ЦУЛ, 2009. 342 с.
2. Антонова В. А. Ресторанний бізнес в економічному розвитку України. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*. 2010. Вип. 1. С. 595–601.
3. Доценко В.Ф. Готельно-ресторанна справа як середовище розвитку приватної підприємницької ініціативи. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. Серія : Економіка і менеджмент. 2020. Вип. 43. С. 114–119.
4. Давидова О. Ю. Розробка комплексу концепції маркетинг-мікс 11Р на підприємствах готельно-ресторанного господарства. *Соціальна економіка*. 2018. Вип. 55. С. 89–96.
5. Гакова М. В. Концептуальні засади управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. *Торгівля і ринок України*. 2018. № 1. С. 62–69.
6. Ніфатова О. М. Шляхи підвищення ефективності управління персоналом готельно-ресторанного бізнесу. *Вісник Київського національного університету технологій та дизайну*. Серія : Економічні науки. 2018. № 1. С. 45–54.

REFERENCES:

1. Arkhipov V. V., Rusavs'ka V. A. (2009) Orhanizatsiya obsluhovuvannya v zakladakh restorannoho hospodarstva : navch. Posibnyk [Organization of service in restaurants: training. manual] Kyiv : TSUL, 342 p.
2. Antonova V. A. (2010) Restorannyi biznes v ekonomichnomu rozvytku Ukrayiny [Restaurant business in the economic development of Ukraine]. *Ekonomichna stratehiya i perspektyvy rozvytku sfery torhivli ta posluh – Economic strategy and prospects for the development of trade and services*, vol. 1, pp. 595–601.
3. Dotsenko V. F. (2020) Hotel'no-restoranna sprava yak seredovyshe rozvytku pryvatnoyi pidpryyem-nyts'koyi initsiatyvy [Hotel and restaurant business as an environment for the development of private entrepre-neurial initiative]. *Naukovyy visnyk Mizhnarodnoho humanitarnoho univertsytetu*. Seriya : Ekonomika i menedzhment – Scientific Bulletin of the International Humanitarian University. Series: Economics and management, vol. 43, pp. 114–119.
4. Davydova O. (2018) Rozrobka kompleksu kontseptsiyi marketynh-miks 11P na pidpryyemstvakh hotel'no-restorannoho hospodarstva [Development of the 11P marketing mix concept complex at hotel and restaurant enterprises]. *Sotsial'na ekonomika – Social economy*, vol. 55, pp. 89–96.

5. Hakova M. V. (2018) Kontseptual'ni zasady upravlinnya povedinkoyu personalu pidpriumstv hotel'no-resto-rannoho hospodarstva [Conceptual principles of managing the behavior of personnel of hotel and restaurant enter-prises]. *Torhivlya i rynek Ukrainy – Trade and market of Ukraine*, vol. 1, pp. 62–69.

6. Nifatova O. M. (2018) Shlyakhy pidvyshchennya efektyvnosti upravlinnya personalom hotel'no-restoran-noho biznesu [Ways to increase the efficiency of personnel management in the hotel and restaurant business]. *Visnyk Kyivskoho natsional'noho universytetu tekhnolohiy ta dyzaynu. Seriya : Ekonomichni nauky – Bulletin of the Kyiv National University of Technology and Design. Series: Economic sciences*, vol. 1, pp. 45–54.