

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-69-156>

УДК 658:640

ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ В РЕСТОРАННАХ ЗАКЛАДІВ WELLNESS-ТУРИЗМУ

IMPROVING THE QUALITY OF THE MANAGEMENT SYSTEM IN WELLNESS TOURISM RESTAURANTS

Олійник Ольга Степанівна

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

Семендяк Вадим Михайлович

кандидат економічних наук, доцент,
Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3405-7684>

Oliinyk Olga, Semendiak Vadim

Kamenets-Podolsky National University named after Ivan Ogienko

У статті висвітлюються питання не втримати існуючі позиції підприємствам ресторанного господарства, а потрібно шукати нові шляхи поліпшення фінансово-економічного стану на основі підвищення якості системи управління. Постійно виникає необхідність знаходити нові варіанти вдосконалення процесу обслуговування споживачів ресторанних підприємств та підвищення прибутку. І як результат, сьогодні галузь ресторанного господарства набуває нового значення, як в значенні дієтології, так і в новому застосуванні у wellness-туризмі. Проблема якості системи обслуговування на сьогоднішній день є актуальною для всіх вітчизняних підприємств, фірм і організацій, в тому числі й для ресторанного бізнесу. Якість системи обслуговування - невід'ємна складова ефективності роботи закладу ресторанного господарства, завдяки якій можливо втримати споживача і мати високий рівень конкурентоспроможності.

Ключові слова: ресторанне підприємство, процес обслуговування, якість послуг, стандарти, управління якістю.

Tips on how to improve your restaurant's service and overall customer experience can be grouped into ten sections. Train your staff. Training your staff can go a long way in improving your restaurant's customer service. It's a great way to bring everyone together and improve their skills. Here are a few areas to consider when training your staff: Get customer feedback. Customer feedback is an incredible reservoir of knowledge about your restaurant. Your diners are likely brimming with ideas for how to improve your establishment. Not only will getting and using this feedback improve your restaurant, it will also help your customers feel more valued. When collecting customer feedback, you should give them the opportunity to speak privately with your restaurant. Handle customer complaints. You should develop a standard operating procedure for handling customer complaints and train your staff on how to use it. Use technology effectively. If you're not making the extra effort to use technology in your restaurant, you risk falling behind your competitors. Add personality. The best service is about making your customers feel valued, and nothing makes us feel valued more than personalization. It starts with the greeting. Your staff should use reservation data and their personal knowledge of returning customers to address diners by name wherever possible. Optimize your kitchen. A great kitchen is crucial to running a successful restaurant. Planning, workflows, and well-trained staff help improve the quality of service in your restaurant. Provide accurate wait times and stick to them. Long wait times can seriously negatively impact your restaurant's customer experience. Improve your decor. When striving to achieve the best service in your restaurant, go beyond the obvious elements of improving customer service and food. Prioritize cleanliness. It goes without saying that customers expect cleanliness and hygiene from a restaurant. It's no exaggeration to say how much it can hurt your restaurant's reputation if you don't live up to these expectations. Borrow from your peers. When you go out to eat and come up with an idea that you think could be implemented in your restaurant, write it down and implement it. Don't belittle your peers. If you find yourself in a critically acclaimed restaurant run by a world-renowned chef, think about every detail and how you can apply it to your restaurant. You may notice a special demeanor from the wait staff that gives the restaurant a premium feel.

Keywords: restaurant enterprise, service process, service quality, standards, quality management.

Постановка проблеми. Соціально-економічне бачення сучасного ринку спрямоване на створення сприятливого середовища, до якого відносяться - культура, їжа та розваги, що несе важливий характер для нього. У сучасному ресторанному господарстві важливими є функціональні процеси, які призводять до різних структурних і функціональних параметрів, і різноманітність їжі та напоїв у цій зростає, збільшується і спектр додаткових послуг.

Використовуються різноманітні послуги та методи, що призводить до складного та невідзначеного переходу, покращення та зміни у вимогах до якості послуг та показників оцінки у ресторанному господарстві.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми ресторанного господарства аналізують науковці різних країн, в тому числі і вітчизняні, наприклад Архипов В. В., П'ятницька Н. О., Доманцевич Р. І., Мальська М. П., Нечаюк Л. І. та інші. Слід враховувати особливості зарубіжних ресторанів, тому що дуже важливо визначити якість того, що буде зроблено.

Формулювання цілей статті полягає у вивченні всіх аспектів оцінки ефективності управління стійкістю в ресторанному господарстві

Виклад основного матеріалу дослідження. В останні десятиліття з'явився новий вид мандрівників, які подорожують країною: оздоровчі туристи. Це той, хто планує свій маршрут подорожі навколо кухні, зосередженої на овочах, піших прогулянок, медитації та інших заходів, нібито корисних для здоров'я. Ця група відвідувачів і мандрівників швидко зростає.

Вторинний оздоровчий турист подорожує переважно з інших причин. Відпочиваючи з родиною, вони шукають бари та ресторани з найкращою програмою безалкогольних напоїв. Перед відрядженням вони складають список усіх найкращих вегетаріанських ресторанів поблизу свого готелю. Зазвичай оздоровчий туризм відноситься до однієї з домінуючих тем категорії: фітнес, психічне здоров'я або харчування. Фітнес-мандрівників приваблюють райони, багаті на активний відпочинок на свіжому повітрі, включаючи їзду на велосипеді, піші прогулянки, серфінг і плавання. Ті, хто шукає психічного здоров'я чи духовного досвіду, тяжіють до центрів медитації та природи. Незважаючи на те, що їжа не в центрі їхньої уваги, ці туристи відвідуватимуть ресторани по дорозі. З іншого боку, туристи,

які займаються оздоровчим харчуванням, подорожують спеціально для ресторанів. Вони мають різні уявлення про те, які види їжі та напоїв підтримують здоров'я, і їхні дослідження це відображають. Агротуризм, веганські/вегетаріанські гарячі точки, ресторани з ферми до столу та кулінарна освіта можуть залучити їх. Деякі з них шукають альтернативи алкоголю, тоді як інші шукають органічні або натуральні вина. Не обов'язково бути в готельному ресторані чи поруч із розкішним курортом, щоб потрапити в тренд оздоровчого туризму. Ресторани нерозривно пов'язані з подорожами. Особливо це стосується ресторанів у таких головних туристичних напрямках, як великі міста чи пляжні містечка, або поблизу них, але всі регіони вітають свою частку іногородніх [1].

Але давайте подивимось на корінь усіх ресторанів – клієнта. Власники ресторанів, менеджери та працівники прагнуть забезпечити своїм клієнтам позитивний досвід. Це суть моралі.

Хоча це може здатися нелогічним, є кілька простих і ефективних речей, які ви можете зробити, щоб підвищити ефективність свого ресторану. У статті звертається увага на те, як можна підвищити ефективність свого ресторану, завдяки десятиєм породам. Як це – керувати рестораном? Ефективне керівництво відображає характеристики клієнтів. Це включає роботу в роздрібній торгівлі, ресторанах і громадському харчуванні. Тут також поєднуються всі аспекти ресторану, щоб забезпечити найкраще обслуговування клієнтів. Важливість покращення обслуговування закладу громадського харчування. Клієнти є серцем суспільства, і кращий сервіс може зробити клієнтів щасливішими. Це має багато переваг, наприклад кращу репутацію вашого ресторану (включаючи відгуки в Інтернеті), більшу клієнтську базу та визнаний персонал. Аутсорсинг може бути економічно ефективним способом управління вашим рестораном.

Виняткова якість обслуговування також може бути відносно недорогим способом позиціонувати ваш ресторан як більш преміальний досвід. Такі функції, як чудове обслуговування клієнтів і короткий час очікування їжі, допоможуть вашим клієнтам сприймати ваш ресторан у більш позитивному світлі [2].

Зрозуміло, чому ресторанна якість так важлива для ресторану. На щастя, ремонт закладу не потребує багато часу чи грошей. Ці методи забезпечують простий і доступний

спосіб підвищити ефективність вашої кухні та повний досвід клієнта. Підготуйте свою роботу. Навчання співробітників може допомогти ресторонам покращити обслуговування клієнтів. Це найкращий спосіб залучити всіх співробітників і підвищити їхні загальні навички. Ось кілька речей, про які слід пам'ятати під час навчання співробітників:

Стара приказка вірна: немає другого шансу справити перше враження [3]. Привітання клієнтів відіграють важливу роль у встановленні загального тону якісного обслуговування клієнтів. Знання меню: персонал, який знає меню, має велике значення для зацікавлених клієнтів. Нехай персонал спробує меню та розповість про це своєму шеф-кухарю. Потім необхідно показати, як ефективно донести цю інформацію до клієнтів.

Робота в групі. Командна робота має вирішальне значення для успіху роботи ресторану та якості обслуговування. Деякі з ключових елементів командної роботи включають відкрите спілкування та прозорі процеси в ресторані. Організація групових заходів також може бути великою підмогою.

Отримати відгук клієнтів. Відгуки клієнтів - це неймовірна скарбниця інформації про ваш ресторан. Ймовірно, відвідувачі сповнені ідей щодо покращення вашого бізнесу. Оновлення та впровадження цієї тенденції не тільки покращить ваш ресторан, але й подарує вашим клієнтам дуже цінний досвід. Збираючи відгуки клієнтів, ви можете дати їм можливість особисто поспілкуватися з вашим рестораном. Це може почати розмову з ними про те, як вони можуть покращити Google Forms або ваш домен. Ви можете заохотити своїх клієнтів ділитися відгуками про ваш бізнес в Інтернеті. Це не тільки дає вам змогу отримати інформацію з вибору брокера, але й дає змогу насолоджуватися іншими перевагами, такими як позитивні відгуки про ваш бізнес і його видимість у пошукових системах [4].

Вирішення скарг клієнтів. Потрібно створити стандартну операційну процедуру (SOP) для обробки скарг клієнтів і навчити своїх співробітників її використовувати, слухати і розуміти суперечки та вибачатися, якщо це необхідно. Співробітники також повинні знати, коли взяти на себе ініціативу в розслідуванні скарг клієнтів. Коли, керівник ресторану, починає вирішувати конфлікт, зосередьтеся на тому, щоб чітко його зрозуміти та відчути, як вирішити проблему, яка виникає. Коли виникла суперечка, необхідно знайти спосіб вирішити її, поговоривши про це.

При необхідності клієнту можуть бути запропоновані деякі товари або послуги безкоштовно, щоб компенсувати помилку. Також, слідкуйте за клієнтом і повідомляйте йому про зміни, які вплинуть на його настрій.

Використовуйте технології з розумом. Якщо ви не вживаєте належних заходів для впровадження технології у свій ресторан, ви можете відстати від конкурентів. Технологічний прогрес пропонує багато можливостей для покращення роботи ресторану та надання кращих послуг. Ось кілька способів впровадження технологій у ваш ресторан:

Система управління столиками: онлайн-система управління столиками, як-от ResDiary, може полегшити «отримання більшої видимості вашого ресторанного бізнесу». Онлайн-резервне копіювання ефективніше, ніж аналогові методи, а смартфон ResPhone полегшує процес резервного копіювання. Це покращує спілкування з моменту взаємодії клієнта з вашою компанією. Це також звільняє час персоналу, щоб зосередитися на підлозі ресторану.

Здається, системи електронної комерції зараз є обов'язковими для ресторанів, але чи використовується якнайкраще? З десяти найкращих доступних систем ResDiary має найкращу систему EPOS. Якщо ваша POS-система зламана, це може дуже засмутити клієнтів і позитивно вплинути на сприйняття бренду. Для більш творчого підходу до технологій у своєму ресторані можна використовувати для створення описів меню. Це допоможе зацікавити ваших клієнтів вашим меню та вибирати улюблені страви. Це допоможе зберегти ваш інвентар і переконатися, що ваші клієнти завжди будуть задоволені своїми замовленнями страв [5].

Необхідно додати індивідуальність, що змусить клієнтів відчувати себе особливими, необхідно подбати про те, щоб стабільність була покращена за потреби. Починається все з привітання. Оператори повинні використовувати дані бронювання та дані клієнтів, щоб називати гостей по імені, коли це можливо. Клієнти можуть прийти відсвяткувати особливу подію, наприклад день народження. Для вишуканого частування можна написати «З Різдом Христовим» або «З днем народження» на чаші гарячого шоколаду. Ці та інші поради допоможуть клієнтам почуватися цінними та особливими, коли вони обідають у ресторані. Відмінне обслуговування клієнтів означає перевищення очікувань, і персоналізація є чудовим способом зробити це.

Організація роботи кухні також має свою родзинку. Гарна їжа є важливою умовою успіху ресторану. Добре планування, процеси та навчений персонал допоможуть ресторану працювати безперебійно. Мабуть, найважливіше те, що правильна технологія приготування зробить їжу смачнішою та влаштує гарне «шоу» у ресторані. Це важливий аспект обслуговування, який часто забувають. Насправді те, що треба пропонувати клієнтам, впливає на їхні почуття щодо відвідування ресторану. Сучасна кухонна техніка дозволяє смачно подавати їжу клієнтам. Це скорочує час очікування та швидко подає різноманітні страви на одній тарілці. Це основні вимоги до інтернаціонального ресторану.

Знайдіть час, щоб повірити в успіх і бути чесним. Тривалий час очікування може суттєво негативно вплинути на сприйняття клієнтами вашого ресторану. Ніхто не любить довго чекати, щоб отримати їжу, і люди ненавидять поганий час очікування. Дослідження показали, що неправдиві дані про час очікування та перекази ефективно «дивляться на відносини з клієнтами». Це допомагає надавати інформацію про темпи зростання. Окрім підтримки чистоти на кухні, важливу роль у період очікування відіграє інтер'єр закладу. По-перше, клієнтам потрібно дати час, якщо вони про це просять. Це має бути частиною навчання обслуговування клієнтів вашого ресторану. Комунікація особливо важлива в період очікування, оскільки персонал, який працює перед закладом, повинен швидко повідомити кухню про замовлення. Будь-які помилки в цій області можуть негативно вплинути на час очікування. Кухарі повинні знати, коли клієнти очікують від них страви, виходячи з розкладу на кухні.

Приготуйте свої прикраси. Коли ви намагаєтесь покращити свій ресторан, не зосереджуйтеся лише на очевидних речах, над якими потрібно працювати, щоб покращити обслуговування клієнтів і їжу. Від ваших стін до обіднього столу, дизайн відіграє величезну роль у тому, як відчувається клієнт після відвідування ресторану. Один зі способів узгодити декор і ресторан – найняти дизайнера інтер'єру, який має необхідні знання. Якщо ви хочете спробувати це самостійно, є багато онлайн-ресурсів, які допоможуть вам. Дослідження показали, що клієнти сприймають тривалий час очікування як менш стресовий і обтяжливий, коли вони це роблять [6].

Поставте чистоту на перше місце. Зайве говорити, що клієнти очікують від ресторанів

чистоти та порядку. Навряд чи це зашкодить репутації вашого ресторану, якщо ви не докладете жодних зусиль. Власники та менеджери ресторанів повинні бути обізнані з інструкціями щодо охорони здоров'я у своїй місцевості. Ви також повинні намагатися перевищити ці вимоги. Необхідно: встановити графік прибирання та дотримуйтеся його; переконатися, що весь одяг у вашому офісі завжди чистий, це можуть бути серветки, скатертини та штори; що працівники регулярно миють руки та дотримуються інших звичайних гігієнічних практик. Регулярно прибирайте кухню.

Кажуть, що наслідування – найкращий спосіб брати приклад з наукастих. Коли ви збираєтесь поїсти, і на думку спадає ідея, яка могла б підійти вам удома, запишіть її та опублікуйте. Не недооцінюйте силу розуму, пояснюючи свою «правоту». Якщо ви в елітному ресторані, яким керує шеф-кухар світового класу, подумайте про всі техніки та способи, якими ви можете застосувати це у своєму ресторані. Ви можете побачити, як різні способи подачі їжі роблять ресторан кращим. Можливо, замість цього можна використати рецепт сніданку в ресторані. Поєднання цих елементів допоможе створити ідеальний простір для прийому гостей.

Висновки. У наш час ресторанна індустрія стрімко розвивається. Щоб виділитися на ринку та підтримувати свої поточні позиції, ресторанам потрібно «знайти нові способи контролю за обслуговуванням клієнтів, оскільки надання якісних послуг є важливою частиною успіху ресторану» та покращити заощадження клієнтів завдяки тим, які роблять це можливим. Характерною рисою багатьох ресторанних підприємств є неадекватне надання послуг через обмежений досвід працівників. Визначено деякі поширені помилки кухонь, зокрема щодо поганого обслуговування, неповного укомплектування персоналу та недостатньої підготовки персоналу. Менеджери повинні вдосконалювати чесність, майстерність і професіоналізм спілкування офіціантів і менеджерів. Щоб краще розуміти поведінку співробітників і ефективно керувати ними, менеджери ресторанів повинні повністю прийняти стратегії та тактики мотивації, які визначають причини поганої роботи та заохочують співробітників проявляти співчуття до вдосконалення. Крім того, необхідно звернути особливу увагу на якість продукції, від якої залежить ряд факторів, серед яких:

– технічні принципи, конструкції, схеми послідовного з'єднання елементів, система

резервування, схемне рішення, технологія виробництва, методи ремонту та обслуговування, технічний рівень ремонтної бази, виробництва та ін.;

– організаційні чинники, тобто поділ праці, спеціалізація, форма організації виробничої діяльності, ритмічність виробництва, види і методи управління, види і методи контролю, зберігання, класифікація та ін.;

– економічні фактори: ціна, додана вартість, вид і рівень заробітної плати, загальні витрати на утримання та ремонт, рівень розширення соціальних послуг тощо.

– суб'єктивні фактори.

Людина відіграє важливу роль у забезпеченні якості продукції своєю професійною підготовкою, фізичним і психічним станом,

що різним чином впливає на зазначені вище фактори. Практика показує, що ефективність обслуговування не стоїть на першому місці у пріоритетах власників ресторанів, і це одна з найпоширеніших помилок власників ресторанів. Лідер повинен продемонструвати тверду віру в цінність досконалості, щоб мати можливість контролювати ефективність у всіх видах діяльності як співробітник, так і як бос. Ресторан отримує переваги не лише від чистого, швидкого, уважного та ефективного обслуговування, а також від чудового персоналу, але й залучає потенційних клієнтів. Пам'ятайте, що комфорт і обслуговування в ресторані – це не те, що говорить про ресторан шеф-кухар, а те, що говорять гості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Архипов В. В. Організація ресторанного господарства : [навч. посіб.] К. : Центр учбової літератури, 2017. С. 167–170.
2. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства : [підручник] К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2019. С. 190–200.
3. Доманцевич Р. І. Основи стандартизації, метрології та управління якістю / К. : Укоопосвіта, 2020. 219 с.
4. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) [текст] підручник // М. Гаталяк, Н. М. Ганич – К.: «Центр учбової літератури», 2018. 304 с.
5. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник/ К.: ЦНЛ, 2066. - 348 с.
6. Структурні зміни на ринку ресторанного господарства [Аветисова А. О., Левченко М. М., Палій Н. С. та ін.] / за заг. ред. А. О. Аветисовой. Донецьк: ДонДУЕТ ім.Туган-Барановського, 2023. 177 с.

REFERENCES:

1. Arkhypov V. V. Orhanizatsiia restorannoho hospodarstva : [navch. posib.] K. : Tsentр uchbovoi literatury, 2017. P. 167–170.
2. Piatnytska N. O. Orhanizatsiia obsluhovuvannia v pidpriemstvakh restorannoho hospodarstva : [pidruchnyk] K. : Kyiv. nats. torh.-ekon. un-t, 2019. P. 190–200.
3. Domantsevych R. I. Osnovy standartyzatsii, metrolohii ta upravlinnia yakistiu / K. : Ukooposvita, 2020. 219 p.
4. Malska M. P. Restoranna sprava: tekhnolohiia ta orhanizatsiia obsluhovuvannia turystiv (teoriia ta praktyka) [tekst] pidruchnyk // M. Hataliak, N. M. Hanych – K.: «Tsentр uchbovoi literatury», 2018. 304 p.
5. Nechaiuk L. I. Hotelno-restorannyi biznes: menedzhment: navchalnyi posibnyk / K.: TsNL, 2066. – 348 s.
6. Strukturni zminy na rynku restorannoho hospodarstva [Avetysova A. O., Levchenko M. M., Palii N. S. ta in] / za zah. red. A. O. Avetysovoi. Donetsk: DonDUET im.Tuhan-Baranovskoho, 2023. 177 p.