

Гончарова А. М., здобувачка освіти,
науковий керівник: **Бережна Ю. Г.**, к. е. н., доцент, викладач
ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж ДТЕУ»

МОДЕРНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ В ГОТЕЛІ ЯК ФАКТОР ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ЗАКЛАДУ

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності конкурентоспроможність готельного підприємства значною мірою залежить від якості та рівня організації ресторанного сервісу. Готельний ресторан не лише виконує функцію харчування гостей, а й стає ключовим елементом у формуванні загального враження про заклад, впливає на рівень задоволеності клієнтів, їх лояльність і бажання повернутися.

У сучасному готельно-ресторанному бізнесі організація ресторанного обслуговування базується на принципах індивідуального підходу до клієнта, гнучкості, інноваційності та інтеграції новітніх технологій. Головна мета полягає не лише в задоволенні фізичної потреби в харчуванні, а й у створенні комплексного гастрономічного та емоційного досвіду для гостя.

Одним із ключових підходів є персоналізація сервісу, що передбачає врахування індивідуальних уподобань гостей, їхніх харчових обмежень, смаків і очікувань. Завдяки використанню CRM-систем, Big Data та цифрових анкет гостя, ресторан може заздалегідь підготувати страви або запропонувати рекомендації, адаптовані до конкретного клієнта.

Все більшого значення набуває інтерактивне та цифрове обслуговування, зокрема використання електронних меню на планшетах, QR-кодів для самостійного замовлення, мобільних додатків для бронювання столиків, перегляду меню або виклику офіціанта. Це не лише підвищує швидкість обслуговування, а й знижує навантаження на персонал.

Популярності набувають інноваційні формати обслуговування, такі як відкриті кухні (open kitchen), інтерактивні вечери з шеф-кухарем, фуд-шоу та тематичні вечори. Це сприяє залученню клієнтів і створенню унікальної атмосфери в закладі.

Особливу увагу приділяють екологічним і сталим практикам — використанню органічних і локальних продуктів, мінімізації харчових відходів, застосуванню біорозкладної упаковки та повторного використання ресурсів. Ці підходи формують позитивний імідж закладу та відповідають цінностям сучасного споживача.

Крім того, змінюється структура ресторанного обслуговування — зростає популярність самообслуговування, мультиформатних закладів (ресторани з доставкою, кафе-корнери в холі готелю, спільні кухні), а також флексибельних меню, які змінюються залежно від часу доби, сезону або подій [1].

Готельні ресторани, як невід'ємна складова інфраструктури закладів розміщення, мають забезпечувати високий рівень харчування та сервісу для різних категорій гостей. Проте на практиці вони стикаються з низкою проблем і викликів, що ускладнюють їх ефективне функціонування та знижують конкурентоспроможність.

Однією з найпоширеніших проблем є нестабільність рівня завантаженості ресторану. У години пік (зазвичай під час сніданків або масових заїздів) персонал перевантажений, а в інший час — зал залишається малозаповненим [2]. Це ускладнює планування ресурсів і впливає на рентабельність діяльності.

Важливою проблемою є також нестача кваліфікованого персоналу. Сфера гостинності потребує обслуговуючого персоналу з високим рівнем професіоналізму, комунікативності, знанням іноземних мов, що особливо актуально в готелях з міжнародною аудиторією. Часто персонал змінюється, що погіршує якість обслуговування.

Застаріла матеріально-технічна база (обладнання кухні, меблі, інтер'єр) є ще одним серйозним викликом [3]. Вона обмежує можливість впровадження нових кулінарних технологій, знижує ефективність роботи та не відповідає сучасним очікуванням гостей.

Низький рівень цифровізації — готельні ресторани часто відстають від самостійних ресторанів у впровадженні електронних сервісів: онлайн-бронювання, електронних меню, цифрового обліку та аналізу даних. Це обмежує їхню здатність адаптуватися до нових реалій ринку.

Ще одна проблема — відсутність чіткої маркетингової стратегії та слабка взаємодія з клієнтом. Багато готельних ресторанів орієнтовані переважно на внутрішніх гостей і не працюють активно з зовнішньою аудиторією (жителями міста, туристами, учасниками подій). Через це втрачаються додаткові джерела прибутку.

Не менш актуальним викликом є високий рівень конкуренції з боку незалежних ресторанів, кафе та служб доставки їжі, які пропонують гнучкіші умови, інноваційні формати та активніше просуваються на ринку [4].

Якість обслуговування є одним із ключових чинників, що формують враження гостей про готель і ресторан, впливають на їхню лояльність, частоту повернення та рівень рекомендацій. У сучасних умовах, коли клієнти стають більш вимогливими, а конкуренція в індустрії гостинності зростає, підвищення якості обслуговування стає стратегічною необхідністю для готельних ресторанів.

Поліпшення сервісу починається з встановлення високих стандартів обслуговування, що включають чітко прописані алгоритми взаємодії з клієнтами, правила етикету, швидкість подачі страв, увагу до деталей та ввічливість персоналу. Наявність таких стандартів дозволяє уникнути розбіжностей у якості обслуговування залежно від зміни працівників чи навантаження.

Одним із головних чинників задоволеності клієнтів є професійний персонал, який вміє налагодити контакт з гостем, виявити його потреби та оперативно реагувати на зауваження. Регулярне навчання, підвищення кваліфікації, тренінги з комунікації та стресостійкості позитивно впливають на рівень обслуговування.

Важливу роль відіграє впровадження цифрових рішень, які полегшують і прискорюють процес взаємодії з клієнтом — електронне меню, онлайн-замовлення, системи зворотного зв'язку. Такі інструменти не лише додають зручності, але й формують сучасний імідж закладу.

Індивідуальний підхід до обслуговування також істотно підвищує задоволеність клієнтів. Це може проявлятися у врахуванні особливих побажань щодо дієти, святковому сервуванні столу до особистої події або пропозиції страв з урахуванням уподобань постійного гостя.

Для об'єктивного оцінювання рівня задоволеності клієнтів важливо використовувати інструменти зворотного зв'язку: анкетування, онлайн-опитування, аналіз відгуків у соціальних мережах і на платформах бронювання. Це дозволяє виявити слабкі місця в сервісі та своєчасно реагувати на них.

Таким чином, підвищення якості обслуговування і рівня задоволеності клієнтів у готельному ресторані є результатом цілеспрямованої роботи над персоналом, впровадженням сучасних технологій, стандартизації процесів і постійного моніторингу очікувань і вражень гостей. Це не лише покращує репутацію закладу, а й прямо впливає на його прибутковість і конкурентоспроможність.

Список використаних джерел:

1. Герасименко В. Г. Готельно-ресторанна справа: організація обслуговування : навч. посіб. / В. Г. Герасименко, О. В. Резнік. – Київ : Центр учбової літератури, 2019. – 312 с.
2. Костенко Н. В. Організація ресторанного господарства : підручник / Н. В. Костенко. – Київ : Ліра-К, 2020. – 368 с.
3. Official tourism and hospitality trends reports. – UNWTO. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.unwto.org> – Назва з екрану.
4. Орлова В. А. Інноваційні технології в ресторанному бізнесі / В. А. Орлова // Вісник ХНУ ім. В. Н. Каразіна. Серія: Туризм. – 2021. – Вип. 24. – С. 85–91.