

**УДК 338.48:647.3**

**Тищук І. В.,**

канд. екон. наук, доцент,

доцент кафедри готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації

*Волинський національний університет імені Лесі Українки, м. Луцьк*

## **ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ КЕЙТЕРИНГУ У РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ: ТЕХНОЛОГІЇ ТА МЕТОДИ**

Організація кейтерингу в ресторанній сфері є важливим аспектом для забезпечення високоякісного обслуговування та задоволення потреб клієнтів у різних умовах. Враховуючи зростаючу конкуренцію на ринку та зміни в попиті, ресторани все більше звертають увагу на впровадження новітніх

технологій та методів, що дозволяють оптимізувати процеси, підвищити ефективність і зберегти високу якість обслуговування. У цьому контексті важливими є інноваційні підходи до управління запасами, гнучкість у підходах до обслуговування та підтримка високих стандартів безпеки і гігієни. Впровадження таких стратегій допомагає ресторанам не лише задовольняти зростаючі вимоги споживачів, але й зберігати конкурентоспроможність у сучасних умовах ресторанного бізнесу.

Організація кейтерингу в ресторанному бізнесі вимагає впровадження спеціальних технологій та методів, що гарантують високу якість обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

Основні технологічні підходи до організації кейтерингу в ресторанній індустрії включають:

– Сучасні системи обліку та управління, що охоплюють спеціалізоване програмне забезпечення для моніторингу замовлень, управління запасами, контролю якості та планування подій. Такі системи дозволяють ефективно організувати та координувати різні аспекти роботи, спрощуючи і прискорюючи процеси, що дає змогу ресторанам швидше виконувати замовлення та підтримувати високий рівень обслуговування, рис. 1.

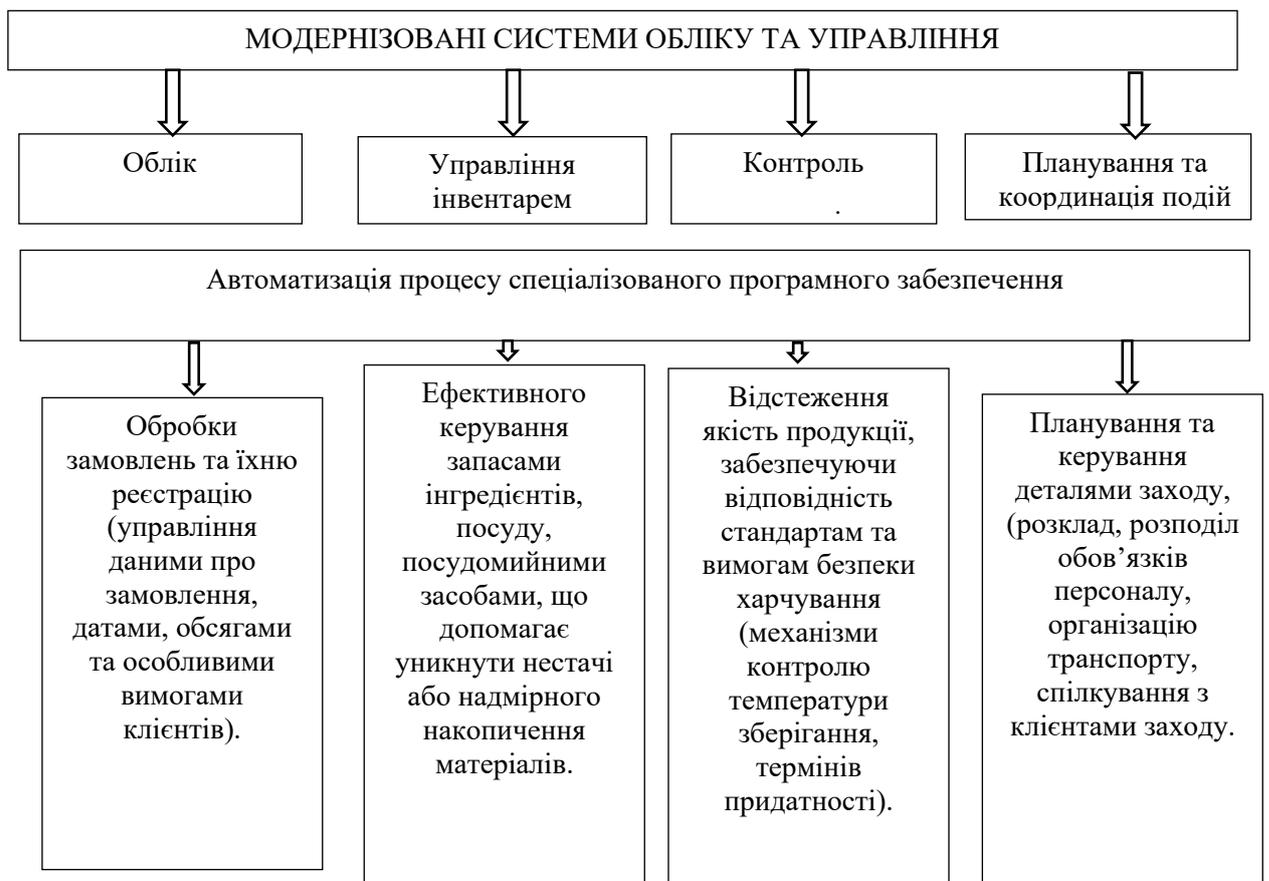


Рисунок 1 – Основні функції модернізованої системи обліку та управління кейтерингу

– Гнучкість і індивідуальний підхід, що є ключовими для успішної організації кейтерингу. Це здатність адаптувати меню та обслуговування до специфічних вимог кожного клієнта або події. Наприклад, створення індивідуальних меню, які враховують дієтичні обмеження, уподобання, алергії та культурні традиції клієнтів, пропонуючи різноманітні страви, включаючи вегетаріанські, веганські, безглютенові варіанти та інші спеціалізовані дієти.

– Забезпечення кваліфікованим персоналом, здатним враховувати індивідуальні побажання клієнтів і створювати персоналізовані рішення для максимального задоволення їхніх потреб.

– Адаптація обслуговування до різних типів подій, таких як корпоративні зустрічі, весілля, ювілеї, благодійні заходи, конференції тощо, з урахуванням специфічних харчових вимог та атмосфери кожного заходу.

– Консультації з клієнтами щодо розробки ідеального меню та формату заходу, враховуючи їхній бюджет, кількість гостей та інші важливі аспекти, що дозволяє створити максимально відповідний і персоналізований сервіс. Таким чином, гнучкість і індивідуальний підхід дозволяють ресторанам успішно конкурувати на ринку кейтерингових послуг, пропонуючи клієнтам унікальний, персоналізований досвід обслуговування.

Високі стандарти безпеки та гігієни є важливою складовою організації кейтерингових послуг у ресторанній сфері. Дотримання всіх норм та стандартів гарантує безпеку харчових продуктів і відповідає високим вимогам гігієни. Це включає:

– суворе дотримання санітарних норм під час обробки, зберігання та приготування продуктів, що передбачає виконання правил миття рук, використання чистого посуду та обладнання, а також підтримку чистоти на кухні та в процесі приготування їжі;

– контроль за температурою зберігання та транспортування продуктів, щоб уникнути ризику розвитку бактерій та забезпечити збереження якості їжі;

– отримання відповідних сертифікатів безпеки харчування та регулярні перевірки їх відповідності вимогам, що дозволяє гарантувати відповідність стандартам безпеки та гігієни;

– навчання персоналу санітарним нормам, правилам безпеки та гігієни, а також навичкам використання відповідного обладнання для забезпечення якості харчування [1].

Дотримання високих стандартів безпеки та гігієни є ключем до успішної діяльності кейтерингових компаній у ресторанній індустрії, сприяючи формуванню довіри серед клієнтів та забезпеченню їх здоров'я і задоволення.

Ефективний ланцюг поставок є критично важливою складовою організації кейтерингу в ресторанній сфері, оскільки він забезпечує належну систему постачання необхідних інгредієнтів, продуктів харчування та обладнання для своєчасного і якісного виконання замовлень. Це вимагає організації надійних постачальників, координації з логістичними компаніями та ретельного планування, щоб гарантувати ефективність і безперервність процесу [2, 3]. Це включає в себе такі аспекти:

✓ Планування запасів – оцінка потреб ресторану в продуктах та інгредієнтах для приготування страв, що дозволяє точно прогнозувати обсяги замовлень і уникати проблем з нестачею чи надлишком товарів.

✓ Вибір надійних постачальників – встановлення довгострокових партнерських відносин з постачальниками, які гарантують своєчасну доставку та високу якість продуктів, що забезпечує стабільність у ланцюзі поставок.

✓ Контроль якості – використання механізмів для перевірки товарів на відповідність стандартам якості перед їх прийманням на склад чи в кухню, що забезпечує свіжість і високу якість продуктів.

✓ Управління складом – ефективна організація зберігання продуктів для мінімізації витрат, оптимізації простору та забезпечення швидкого доступу до необхідних матеріалів для приготування страв.

✓ Своєчасна доставка – забезпечення безперебійної доставки інгредієнтів і продуктів на кухню, щоб уникнути затримок у процесі приготування і досягти високої швидкості обслуговування.

Таким чином, належно організований ланцюг поставок є основою для забезпечення якості та оперативності кейтерингових послуг.

Завдяки комплексному підходу, що включає всі ці методи, ресторани можуть ефективно організовувати кейтерингові послуги, задовольняючи потреби різних клієнтів. У сучасному ресторанному бізнесі організація кейтерингу відіграє важливу роль у задоволенні зростаючих вимог споживачів та забезпеченні конкурентоспроможності закладу. Високий рівень гнучкості, індивідуальний підхід, дотримання стандартів безпеки та гігієни, ефективний ланцюг поставок і використання сучасних технологій в управлінні створюють умови для успішної діяльності кейтерингу [4].

Зростаюча конкуренція в ресторанній сфері підкреслює важливість інновацій та впровадження найкращих практик у кейтеринговій діяльності. Це дозволяє забезпечити ефективне управління та підвищити рівень задоволення гостей, що є ключовими факторами для успіху в сучасному ресторанному бізнесі.

### **Список літератури:**

1. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі: навч. посібник / Н. М. Влащенко ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 373 с.

2. Ellram, L. M., & Cooper, M. C. (1990). Supply chain management, partnerships, and the shipper-third party relationship. *The International Journal of Logistics Management*, 1(2), 1-10.

3. Lambert, D. M., & Cooper, M. C. (2000). Issues in supply chain management. *Industrial Marketing Management*, 29(1), 65-83.

4. Лисюк Т. В., Терещук О. С., Пасічник М. П. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство*. 2022. No 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1450> DOI: 10.32782/2524-0072/2022-40-11