A high-speed photograph of a yellow bell pepper splashing into water. The pepper is the central focus, with its bright yellow color contrasting against the white background and the clear, dynamic water splashes below it. The water is captured in mid-air, creating a sense of motion and freshness.

**Фактори, що впливають  
на якість ресторанних  
послуг**

Запорука успіху та розвитку ресторанних закладів -  
виготовлення якісної продукції та висока культура надання  
послуг.

Головний чинник

**Клієнт**

Увагу гостя можна привернути:

але

вдруге  
приходить

завдяки

професійній  
роботі  
персоналу та  
високій  
культурі

✓ гарною рекламою,  
✓ вишуканим інтер'єром,  
✓ він різноманітністю меню

**У загальному вигляді послуги високої якості - це послуги, які:**

**•відповідають чітко визначеним потребам;**

**•задовольняють вимоги споживачів;**

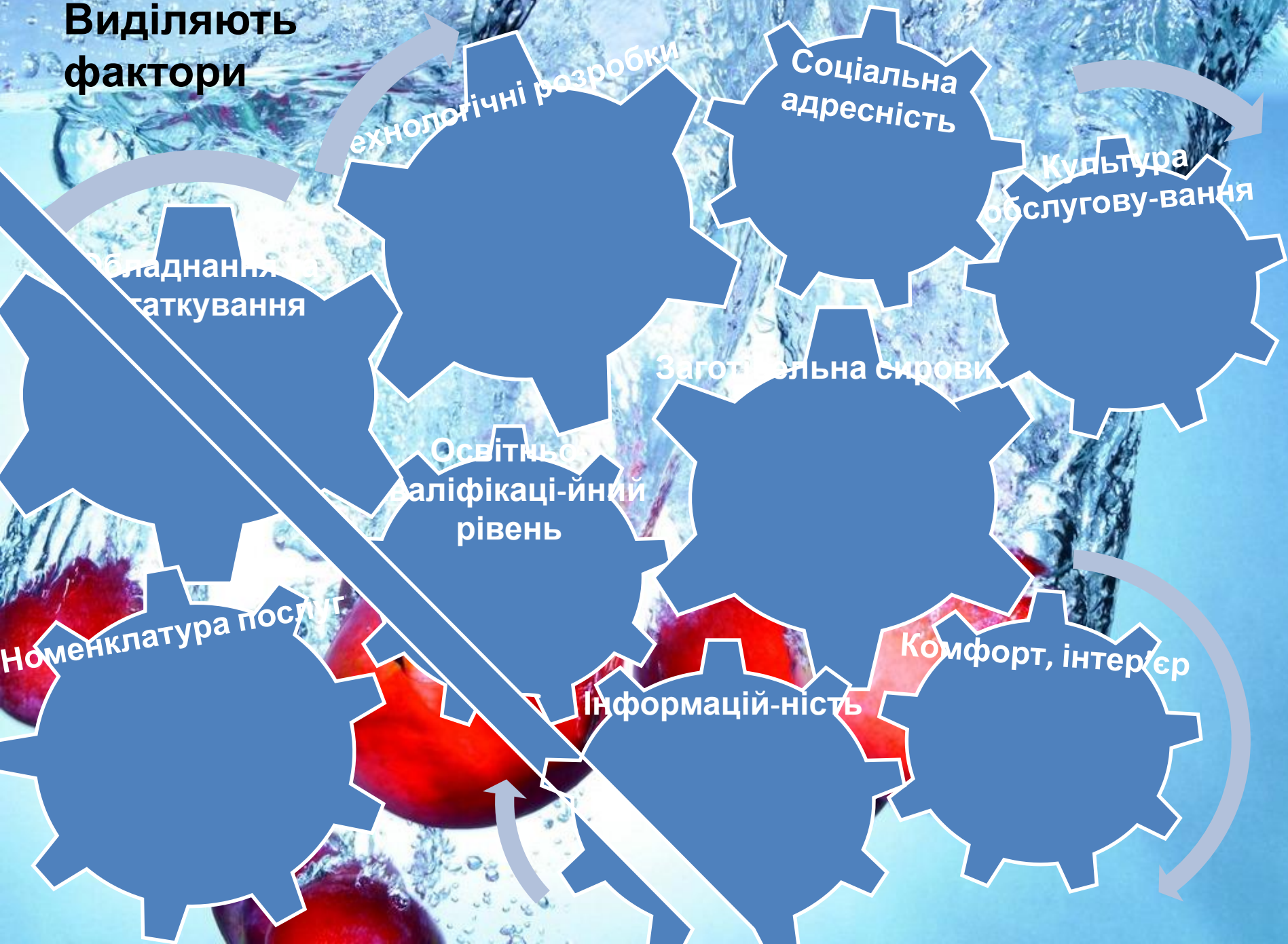
**•відповідають чинним стандартам та технічним умовам;**

**•враховують вимоги захисту навколишнього середовища;**

**•надходять у продаж за конкурентоспроможними цінами;**

**•економічно обґрунтовані.**

# Виділяють фактори



## *Освітньо-кваліфікаційний рівень:*



□ **кваліфікація та практичний досвід;**

□ **знання особливостей технологій приготування, гарнірування та подавання страв, виконання страв на замовлення;**

□ **знання і дотримання правил міжнародного етикету, техніки і специфіки обслуговування, володіння декількома іноземними мовами (у межах своєї діяльності);**

□ **сприяння керівництва щодо підвищення кваліфікації робочого персоналу.**

## *Технологічні розробки:*



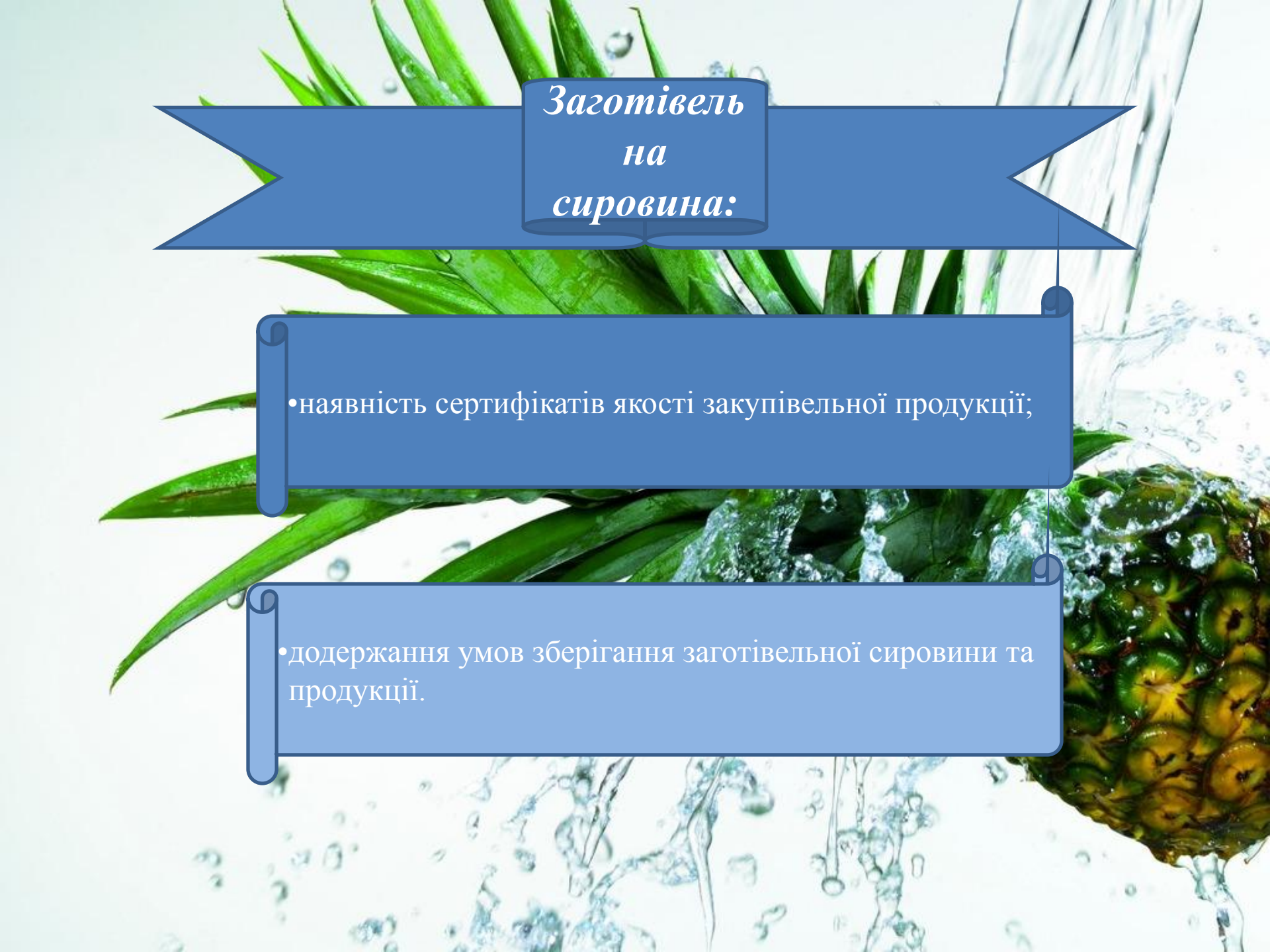
- технологічні карти приготування страв (використання найновіших способів кулінарного оброблення продукції);

- асортимент фірмових страв;

- як додаток технологічні карти, фотографія загального виду страви.

*Обл  
адна  
ння  
та  
уст  
атк  
уван  
ня:*

- ✓ наявність сучасного обладнання та устаткування необхідного для виконання технологічних операцій та зберігання продукції та сировини (для складських приміщень, виробничих цехів та бару).



*Заготівель  
на  
сировина:*

- наявність сертифікатів якості закупівельної продукції;

- додержання умов зберігання заготівельної сировини та продукції.





## *Соціальна адресність:*

**місцезнаходження закладу і стан прилеглої території;**


**•самостійна будівля або будівля, яка належить до складу торговельного центру, готелю, театру тощо, побудована чи реконструйована за власним проектом;**

**•впорядкована прилегла територія, декоративно оформлена та обладнана, увечері штучно освітлена;**

**•зручні під'їзні шляхи та підходи до входу у заклад, забезпечені довідково-інформаційними покажчиками.**

## *Культура обслуговування:*

- ввічливість та толерантність у відносинах з відвідувачами;
- виявлення уваги та турботи по відношенню до гостей;
- вміння підтримувати розмову з гостями різного культурного рівня;
- володіння різними стилями обслуговування.



**мікроклімат  
(відповідність  
встановленим  
нормам), вишукана  
столова білизна**

**комфортність стільців та  
столів, зручність посуду у  
процесі користування,  
наявність різних  
аксесуарів.**

***Комфорт, інтер'єр:***

**виражена  
індивідуальність  
(унікальний зовнішній і  
внутрішній дизайн);**

**відповідність одягу  
(форми) обслуговуючого  
персоналу стилю закладу**

участь у різних інформаційних проектах (конкурсах, конференціях тощо).

художнє оформлення меню (назва ресторану та зображення його емблеми);

**Інформаційність**

меню складено українською та декількома іноземними мовами;

рекламна афіша, наявність запрошувальних листівок, буклетів та інші види реклами;

А також

Жульєн с курицей  
Жульєн с креветками

Омлет

- с брынзой

- с овощами

- с грибами

- с сыром

- с ветчиной

- с мясом

- с рыбой

- с грибами

- с сыром

- с ветчиной

- с мясом

- с рыбой

- с грибами

- с сыром

- с ветчиной

- с мясом

- с рыбой

- с грибами

- с сыром

- с ветчиной

- с мясом

- с рыбой

- с грибами

- с сыром

- с ветчиной

Дарджилинг

Эрл Грей

Манго-клубника

Лимон-лайм

Яблоко-банан

Вишня-малина

Клубника со сливками

Мате Карнавал

Вишневый пунш

Клубника и мед

Американо

Капучино

Сливочный кофе

Латте

Макиато

Флэт-уайт

Сплэт-уайт

Стич

Стич-уайт

Стич-латте

Стич-макиато

Стич-флэт-уайт

Стич-сплэт-уайт

Стич-стич

Стич-стич-уайт

# Номенклатура послуг

- організація банкетів, бізнес-ланчів, організація видовищ;
- продаж продукції на винос;

- ігрові автомати, більярд, боулінг, міні-гольф, дартс тощо;
- догляд дітей;

- організація конференцій, семінарів тощо;
- виклик таксі або транспортні послуги закладу (автопостачання);

- організація конференцій, семінарів тощо;
- виклик таксі або транспортні послуги закладу (автопостачання);

# ФАКТОРИ ЯКОСТІ РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ

Об'єктивні фактори

Суб'єктивні фактори

Виробничий процес

Процес надання послуг

Освітньо-кваліфікаційний рівень

Технологічні розроблення

Обладнання та устаткування

Заготівельна сировина

Соціальна адресність

Культура обслуговування

Комфорт, Інтер'єр

Номенклатура послуг

Інформаційність

Систематизація факторів сприяє виявленню та аналізуванню найменших проблем, а це дозволяє підвищити результативність процесу.

Запропонована система факторів є сукупністю показників, які дають можливість об'єктивно оцінити рівень якості ресторанних послуг, тобто визначити рівень задоволення споживачів.

Керівництву закладів ресторанного господарства важливо взяти до уваги перелік визначених організаційно-психологічних причин, які зумовлюють проблеми в управлінні та знижують рівень якості послуг.