Станіслав ЯНЧУК, Роман КОРСАК
(Ужгород, Україна)

СЕРВІСНА СТРАТЕГІЯ РЕСТОРАНІВ У ГОТЕЛЬНИХ КОМПЛЕКСАХ

Сучасна індустрія гостинності розвивається в умовах високої конкуренції та постійних змін споживчих очікувань. У цих умовах особливу роль відіграє ресторанний сервіс при готельних комплексах, оскільки він стає не тільки елементом додаткових послуг, але й важливим фактором, що формує імідж та конкурентоспроможність готелю. Сервісна стратегія ресторанів у готельних комплексах дозволяє вибудовувати стійкі відносини з клієнтами, підвищувати рівень задоволеності гостей та створювати унікальну пропозицію, яка вигідно відрізняє підприємство від конкурентів [8, 187-192].

Першим аспектом, який слід розглянути, є інтеграція ресторанного сервісу у загальну стратегію готельного комплексу. Ресторан у готелі не існує як самостійна одиниця: він стає частиною загального бренду, а його стратегія має враховувати специфіку клієнтської бази готелю. Наприклад, бізнес-гості очікують швидкого обслуговування та ділового меню, тоді як туристи віддають перевагу різноманітності страв національної кухні та можливості проведення дозвілля в затишній атмосфері [12, 76-79; 5, 25-30].

Другим елементом сервісної стратегії є наголос на унікальності кулінарної пропозиції. В умовах глобалізації туристи все частіше прагнуть автентичних вражень, і ресторани при готелях здатні задовольнити цю потребу, пропонуючи страви локальної кухні. Такий підхід підвищує привабливість готельного комплексу та сприяє просуванню регіональної гастрономічної культури [10, 255-259].

Третім напрямом є орієнтація на якість обслуговування. Персонал ресторану має не тільки володіти професійними навичками сервісу, але й враховувати індивідуальні уподобання гостей. Індивідуалізація обслуговування стає важливою конкурентною перевагою, оскільки гості цінують увагу до деталей, гнучкість та вміння персоналу створювати комфортну атмосферу [13, 27-33].

Четвертий аспект пов'язаний із технологізацією сервісного процесу. В останні роки в ресторанній сфері активно впроваджуються цифрові технології: онлайн-бронювання столиків, електронні меню, мобільні програми для замовлення та оплати. Для ресторанів при готелях такі інновації є способом підвищити ефективність обслуговування та скоротити час очікування гостей [6, 230-234; 7, 204-208].

П'ятим елементом є диверсифікація послуг ресторану. Сучасні готельні комплекси прагнуть розширення спектру сервісів – від організації сніданків у форматі «шведський стіл» до обслуговування конференцій, банкетів та приватних заходів. Така багатофункціональність дозволяє ресторану охоплювати різні сегменти аудиторії та формувати стійкий потік доходів [9, 15-21; 11, 123-127].

Шостий важливий компонент – це цінова політика. В умовах жорсткої конкуренції ресторанам при готелях необхідно поєднувати доступність високої якості. Цінова пропозиція має бути гнучкою та враховувати особливості сегментації гостей: спеціальні пропозиції для туристичних груп, знижки для постійних клієнтів або пакети «проживання + харчування» [4, 174-177].

Сьомим напрямом сервісної стратегії стає формування атмосфери та створення унікального простору. Інтер'єр, музика, освітлення та навіть стиль подачі страв формують загальне враження про готельний комплекс. У цьому сенсі ресторан виконує не тільки утилітарну функцію, але й роль простору комунікації, відпочинку та культурного дозвілля [9, 141-144].

Восьмий аспект пов'язаний із маркетинговими комунікаціями. Ресторани при готелях активно використовують сучасні канали просування – соціальні мережі, сайти-агрегатори відгуків, колаборації із блогерами. Цілеспрямоване просування дозволяє залучати не тільки гостей, що проживають, але й зарубіжну аудиторію, що підвищує впізнаваність бренду та популяризацію закладу на міжнародному ринку гостинності [3, 230-232].

Дев'ятим напрямком можна назвати сталий розвиток та екологічність. Сучасні клієнти все частіше вибирають готелі та ресторани, які дотримуються принципів «зеленої» стратегії: використання локальних продуктів, скорочення харчових відходів та екологічна упаковка. Це формує позитивний імідж готельного комплексу та відповідає вимогам європейських стандартів [1, 154-157].

Зрештою, десятий аспект стосується управління персоналом. Успішна реалізація сервісної стратегії неможлива без грамотної системи навчання та мотивації працівників. Інвестиції у розвиток персоналу дозволяють забезпечити високий рівень обслуговування, утримати кваліфіковані кадри та підтримувати стабільну якість ресторанного сервісу [2, 164-167].

Таким чином, сервісна стратегія ресторанів у готельних комплексах є комплексним інструментом, спрямованим на формування позитивного іміджу, підвищення конкурентоспроможності та залучення нових категорій клієнтів. Вона охоплює широкий спектр напрямків: від якості та індивідуалізації обслуговування до цифровізації процесів, диверсифікації послуг та запровадження стійких практик. Слід наголосити, що ефективність ресторанного сервісу у готелі залежить не тільки від рівня кухні чи інтер'єру, але й від узгодженості стратегії із загальною концепцією готелю. Тільки у цьому випадку ресторан стає не просто доповненням, але й стратегічним ресурсом, здатним забезпечити довгостроковий успіх готельного бізнесу.

ЛІТЕРАТУРА

1. Гуштан Т., Годя І. Роль устаткування для розвитку екологічних ініціатив у готельно-ресторанному бізнесі. Актуальні питання освіти і науки в умовах сучасної російсько-української війни. Том І. Дрогобич –Ужгород –Тернопіль: Посвіт, 2024. С. 154-157.

2. Гуштан Т., Корсак Р., Ільницький В. Інтерактивні методи навчання в готельно-ресторанній сфері. Актуальні питання освіти і науки в умовах сучасної російсько-української війни. Том І. Дрогобич – Ужгород – Тернопіль: Посвіт, 2024. С. 164-167.

3. Ільницький В., Корсак Р. Міжнародна співпраця України та ЄС у сфері туризму та гостинності. Розвиток сучасної освіти і науки: результати, проблеми, перспективи. Том XVII: Подолання кризових ситуацій у науці та освіті. Конін – Ужгород – Перемишль – Миколаїв: Посвіт, 2024. С. 230-232.

4. Ільницький В., Корсак Р. Стратегії підвищення конкурентоспроможності готелів та ресторанів на міжнародному ринку.Актуальні питання освіти і науки в умовах сучасної російсько-української війни. Том І. Дрогобич – Ужгород – Тернопіль: Посвіт, 2024. С. 174-177.

5. Корсак Р. Сучасні тенденції розвитку ресторанного бізнесу в умовах соціально-економічної трансформації українського суспільства. Актуальні питання гуманітарних наук: міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка. Дрогобич: Видавничий дім «Гельветика», 2021. Вип. 45. Том 1. С. 25-30.

6. Корсак Р., Ільницький В., Годя І. Вплив цифрових технологій на управління персоналом у готельно-ресторанному бізнесі та розвиток військово-патріотичного туризму. Розвиток сучасної освіти і науки: результати, проблеми, перспективи. Том XVIII: Методологічні інновації в дослідженнях і викладанні: від теорії до практики. Конін – Ужгород – Перемишль – Миколаїв: Посвіт, 2025. С.230-234

7. Корсак Р., Годя І., Сіра Е. Роль інноваційного устаткування у кулінарній етнології. Наука і освіта України в умовах російсько-української війни: виклики та завдання в контексті національної безпеки. Том ІІІ. Київ – Дрогобич – Львів – Переяслав – Ужгород – Запоріжжя: Видавничий дім «Гельветика», 2025. С. 204-208.

8. Корсак Р.В., Гуштан Т.В., Годя І.М. Роль інноваційного устаткування як чинника підвищення конкурентоспроможності підприємств галузі в умовах євроінтеграції. Причорноморські економічні студії. Випуск 87. С. 187-192.

9. Корсак Р., Малець В., Годя І. Ресторанний сервіс: стандарти. Практичний посібник ресторатора. Карпатська Вежа, 2020. 145 с.

10. Корсак Р,, Сіра Е. Кулінарна етнологія та глобалізація: вплив міжнародних кулінарних трендів на традиційну кухню. Актуальні проблеми розвитку сфери гостинності: перспективи та виклики: матеріали ІІ Міжнародної наукової конференції (24-25 квітня 2024 р.). – Ужгород: Вид-во УжНУ «Говерла», 2024. С. 255-259.

11. Литвиненко Т.Є. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу // Ресторанне господарство і туристична індустрія у ринкових умовах. К., 2018. С. 123-127.

12. Ніколаєва А., Корсак Р. Сучасні тренди та інновації у ресторанному бізнесі. Готельно-ресторанний бізнес та харчові технології. Збірник 296 матеріалів І-ої Всеукраїнської студентської науково-практичної інтернетконференції. Львівський національний університет ім. І. Франка, 2024. С. 76-79.

13. Усіна А.І. Організація послуг харчування. Підручник. Харків: ХНУМГ, 2014. 183 с.