

УДК 338.48:663.93

Іветт Деак

студент II курсу спеціальності «Готельно-ресторанна справа»

*Науковий керівник:***Валентина Зайцева**канд. пед. наук, професор,
завідувач кафедри, професор кафедри туристичного,
готельного та ресторанного бізнесу
Національний університет «Запорізька політехніка»

ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В КАВ'ЯРНЯХ

На сьогодні тема розвитку кав'ярень в нашій країні в деякій мірі є актуальною, але недостатньо розвиненою. Хоча кав'ярня є тим самим місцем де можна в спокої випити кави, скуштувати якийсь десерт по приемній ціні та відпочити від важкого дня. Завдяки тому, що в Україні розвивається кавова культура, це почало поширювати відкриття кав'ярень, в яких поєднується різні стилі закладу, невисокі ціни та досить різноманітне меню. Саме це приваблює велику кількість людей. На сьогодні кав'ярні – це заклади ресторанного господарства, які пропонують споживачам різні види кави та особливий підхід до кожного. Метою таких закладів є ознайомлення споживачів з кавовою культурою та можливість спробувати різні десерти. В Запоріжжі на сьогоднішній день не дуже велика кількість кав'ярень, хоча вони, на відміну від ресторанів та кафе, не потребують дуже великих розмірів території, але є досить затишними. В тому випадку, коли людина знаходиться за межами свого будинку і їй потрібно над чимось попрацювати, кав'ярня стає чудовим місцем для цього. Тому розвиток подібних закладів є доволі актуальним.

Мета – розглянути організацію обслуговування в кав'ярнях.

Рівень обслуговування споживачів в кав'ярні є стрижнем її функціонування. Види, методи та форми обслуговування залежать від місця

споживання, способу отримання та залежать від участі персоналу в обслуговуванні. Розрізняють 3 різновиди обслуговування: обслуговування зі споживанням продукції в закладі; обслуговування з доставкою для споживання за межами закладу; обслуговування зі споживанням кулінарних продукцій вдома. При обслуговуванні, яке здійснюється безпосередньо в закладі розрізняють наступні методи: самообслуговування, обслуговування офіціантами та змішаний тип. В залежності від участі персоналу в процесах обслуговування у закладах ресторанного типу розрізняють три форми обслуговування повне, часткове та самообслуговування. У випадку із повним самообслуговуванням, всі елементи обслуговування – отримання їжі, прибирання посуду – все це безпосередньо виконує сам відвідувач. Якщо в закладі ресторанного господарства діє часткове самообслуговування, то частину процесів з обслуговування виконує обслуговуючий персонал. В разі повного обслуговування – всі процеси, які пов'язані з обслуговуванням повністю виконує персонал закладу ресторанного господарства.

Кав'ярня – заклад ресторанного господарства, який спеціалізується на продажі якісної кави високих сортів та надання відвідувачам десертних страв до кави. В таких закладах допускається продаж чаю, легких перекусів. Кав'ярні підрозділяються на два типи – тематичні, в яких збираються люди зі спільними інтересами, також в цих кав'ярнях можуть проводитися тематичні вечори, виставки та інші схожі заходи. Але є інші, ці кав'ярні більше схожі на кафе, в які люди просто приходять випити кави та перекусити [1].

Відкриття кав'ярень є досить прибутковим, однак для того щоб вони приносили прибуток та приваблювали відвідувачів, вони повинні мати унікальну ідею, яка не схожа на інші. Також важливо постійно слідкувати за змінами, які відбуваються на ринку для того, щоб кав'ярня відповідала всім стандартам та приваблювала до себе клієнтів. Існує досить велика кількість видів кав'ярень. До тих видів, які частіше використовують відносяться: острівці чи кіоски – це пересувні кав'ярні, які зазвичай готують каву, однак своєї готової продукції не мають; автокав'ярні – мобільні кав'ярні, які можуть швидко організувати точку продажів у будь-яких зручних місцях; «вендинги» або кавомати – це автомати з приготування кави; класичні кав'ярні – невеликі заклади, в яких пропонують кавові та інші напої, а також закуски чи десерти.

Кав'ярня, як особливий тип закладу ресторанного господарства, має високий рівень конкурентоспроможності завдяки невисоким цінам та достатньо великому за вибором меню [2].

Отже, кав'ярня є досить популярним та затребуваним типом ресторанного господарства та має досить велику можливість конкурентоспроможного розвитку на ринку України та Запоріжжя зокрема.

На даному етапі розвитку ресторанного господарства кав'ярні виступають одним з найдинамічніших напрямів розвитку та являються важливою складовою індустрії гостинності в Україні. Поширення кавової культури та обізнаності споживачів у цій сфері робить відкриття кав'ярні перспективним напрямком діяльності для українських підприємців. Сьогодні поняття кав'ярні набуває нового значення – як закладу, де кава є особливим продуктом і готується на якісно новому рівні з індивідуальним підходом до кожного клієнта. Даний вид діяльності, у зв'язку зі стрімким поширенням, потребує уваги інвесторів з метою забезпечення конкурентоспроможності подібних закладів та утримання на ринку з урахуванням останніх тенденцій розвитку.

Ключові слова: кав'ярня, обслуговування, підприємство.

Список використаних джерел

1. Організація обслуговування у кав'ярні [Електронний ресурс]. – URL: https://pidru4niki.com/19940412/turizm/organizatsiya_obsługovuvannya_kavyarni. (дата звернення: 27.04.2022).
2. Як відкрити власну кав'ярню в Україні [Електронний ресурс]. – URL: <https://buduysvoe.com/publications/yak-vidkryty-vlasnu-kavyarnyu-v-ukrayini>. (дата звернення: 27.04.2022).