

**Омельченко А.П.**  
*здобувач вищої освіти*  
**науковий керівник:**  
**к.е.н., доцент Дроботова М.В.**  
*Черкаський національний університет*  
*імені Богдана Хмельницького*

## **УДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ ДЛЯ КОНФЕРЕНЦ- СЕРВІСУ**

Існує багато варіантів удосконалення послуг харчування для конференц-сервісу. Наведемо декілька з них:

- розширити меню. Можна перевірити, які страви найбільш популярні серед учасників конференції та додати їх у меню. Також можна запропонувати вегетаріанські, веганські та безглютенові опції;

- підвищити якість їжі. Якість їжі може значно впливати на загальний досвід учасників конференції. Це можливо за рахунок співпраці з шеф-кухарем або використання більш якісних інгредієнтів. Якість продуктів, які використовуються для готування страв, має велике значення. Необхідно працювати з надійними постачальниками та використовувати свіжі та якісні продукти для готування страв;

- покращити сервіс. Від швидкості обслуговування до якості послуг, сервіс може мати великий вплив на задоволення учасників конференції. За потреби можна найняти додатковий персонал для забезпечення більш швидкого та ефективного обслуговування;

- забезпечити дотримання стандартів безпеки. Забезпечення безпеки є дуже важливим для учасників конференції. Тому можна передбачити введення додаткових заходів безпеки, таких як соціальна дистанція, наявність дезінфікуючих засобів та ін.;

- провести опитування учасників конференції. Це необхідне для розуміння шляхів подальшого удосконалення послуг харчування та допоможе отримати цінну зворотну інформацію, зрозуміти, які аспекти можна покращити;

- забезпечити екологічність. Екологічність може бути важливим фактором для багатьох учасників конференції. До прикладу, можна використовувати екологічно чисті матеріали;

- розробити різноманітні меню. Учасники конференції можуть бути з різних країн та культур, тому важливо забезпечити різноманітність у меню. Необхідно розглянути можливість пропозиції страв з різних кухонь, таких як азіатська, європейська, американська тощо;

- забезпечити можливість вибору. Важливо забезпечити учасникам можливість вибору. До прикладу, пропонувати кілька варіантів страв на обід, або додаткові опції до основного меню.

Ці пропозиції можуть допомогти удосконалити послуги харчування для конференц-сервісу та забезпечити високу якість обслуговування для учасників.

Готель Україна (м.Черкаси) має чотири зали різних розмірів для надання послуг *mise & conference service* та досвід обслуговування:

- перша зала (цокольний поверх), що дозволяє розмістити 120 гостей у форматі конференції. Наявний LED-екран для презентацій, пропонується кава-брейки від ресторану;

- друга зала (на другому поверсі) і третя зала (на третьому поверсі) передбачають обслуговування учасників конференцій до 40 осіб;

- четверта зала (на першому поверсі) оптимальне місце ділових переговорів і тренінгів до 20 осіб.

При організації конференц-сервісу в готелі Україна крім надання приміщення з послуг харчування пропонується організація та обслуговування кава-брейк. З метою удосконалення конференц-сервісу пропонуємо розширити послуги харчування до такого варіанту «комплексне харчування + кава-брейк».

Учасників конференцій, що мешкають у номерах готелю Україна, пропонується забезпечувати триразовим харчуванням (сніданок, обід та вечеря), а також організувати кава-брейки.

Для своєчасної організації харчування адміністрація ресторану заздалегідь узгоджує інформацію про терміни і режим роботи конференційного заходу та чисельності учасників. Визначається час відвідання ресторану, вартість денного раціону і порядок розрахунку. Оскільки вартість сніданків включена до вартості розміщення в номерах, пропонуємо варіанти комплексних обідів та вечері.

При організації конференцій (і подібних заходів) учасникам буде пропонуватись комплексне харчування за трьома можливими варіантами з різною вартістю (табл.1).

Таблиця 1. Пропозиція комплексного харчування в системі конференц-сервісу

№ варіанту	обід	вечеря	Вартість, грн.
1 варіант	-салат -перша страва -основна страва + гарнір -чай, кава, сік, узвар (на вибір)	-салат -основна страва + гарнір -десерт -чай, кава, сік, узвар (на вибір)	300
2 варіант	-салат -перша страва -основна страва + гарнір або основна страва, що не потребує гарнір -чай, кава, сік, узвар (на вибір)	-салат -основна страва + гарнір або основна страва, що не потребує гарнір -десерт -чай, кава, сік, узвар (на вибір)	400

3 варіант	-салат -перша страва -основна страва + гарнір або основна страва, що не потребує гарнір -чай, кава, сік, узвар (на вибір)	-салат -основна страва + гарнір або основна страва, що не потребує гарнір -десерт -чай, кава, сік, узвар (на вибір)	450
--------------	---	---	-----

Джерело: складено автором

Меню для учасників таких заходів складається за варіантами і заздалегідь погоджується із замовником. Різниця у вартості варіантів мені формуються за рахунок переліку страв представлених на вибір (табл. 2).

Таблиця 2 - Склад меню (фрагмент)

Варіант 1 Салати	Варіант 2 Салати
Закуска томато-моцарела з ростбіфом	Салат Цезар з куркою
Салат з беконом, помідорами, міксом салату та червоною цибулею	Теплий салат з грибами і свининою
Салат з пекінської капусти з яйцем, огірками та соусом Цезар	Салат з прошутто і картоплею
Салат Тріо-томатів	Салат з баклажанами, помідорами, перцем та міксу салатів
Салат Коул Слоу з альтернативною заправкою	Салат овочевий з сиром (огірок, помідор, перець, мікс салату, цибуля)
Салат овочевий зі сметанною заправкою (огірки, помідори, мікс салату)	Салат з грушею, буряком та сиром Дор Блю
Салат з помідорами, огірками, болгарським перцем, сиром фета	Салат Грецький
Салат з огірків з медово-гірчичною заправкою	

Джерело: складено автором

Розглянемо організаційні аспекти впровадження такого сервісу. По перше, необхідність одночасного обслуговування великої кількості людей потребує швидкості і чіткості роботи офіціантів. З цією метою уточняється графік виходу на роботу, щоб забезпечити максимальну присутність працівників у період обіду та вечері. Чисельність обслуговуючого персоналу розраховують, виходячи з норми обслуговування - один офіціант може обслужити одночасно до 8 учасників (відвідувачів). Офіціанти займаються подачею страв і збиранням брудного посуду.

По друге, для прискорення обслуговування столи сервірують заздалегідь. Завчасне сервірування столів до обіду чи вечері передбачає: на столи ставлять глечики (охолоджені і протерті) з соком або узваром, хліб, десерти.

Доцільно використовувати для прискорення обслуговування пристрої для додаткової роздачі у залі – до прикладу, мармити для перших страв, охолоджені вітрини для напоїв.

Отже, готель Україна для удосконалення послуг харчування має всі передумови: приміщення, професійний персонал, попит на послуги конференц-сервісу.

#### **Список використаних джерел:**

1. Галасюк С.С. Конференц-сервіс у системі готельного обслуговування. Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції "Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України", Одеса: ОНЕУ, 2019. 881 с. С.46-50.

2. Офіційний сайт готелю Україна, URL: <https://ukraina-hotel.org/konferents-servis>