

სარესტორნო მომსახურების სტანდარტები, როგორც იმიჯის შექმნისა და ბიზნესის განვითარების საშუალება

ლარისა დოლიკაშვილი,

ეკონომიკის აკადემიური დოქტორი, ასოცირებული პროფესორი,

საქართველოს ეროვნული უნივერსიტეტი

თაკო დავითაშვილი

„Reform Lounge Club“-ის ადმინისტრატორი

აბსტრაქტი

სარესტორნო ბიზნესში მომსახურების სტანდარტების მნიშვნელობა განსაკუთრებულ ყურადღებას იმსახურებს თანამედროვე ბიზნესის განვითარების კონტექსტში. მაღალი ხარისხის მომსახურება მომხმარებელთა კმაყოფილების და ერთგულების მნიშვნელოვანი განმსაზღვრელია. ეს არის ის ფაქტორი, რომელიც სარესტორნო ბიზნესს კონკურენტუნარიანობას სძენს და მას წარმატებისკენ მიჰყავს. ტურიზმისა და მომსახურების სექტორში, სარესტორნო ბიზნესი მნიშვნელოვან როლს თამაშობს, სადაც მომხმარებლების მოთხოვნები და მოლოდინები მუდმივად იზრდება და იცვლება. მომსახურების სტანდარტები არის ძირითადი კრიტერიუმი, რომლის მიხედვითაც მომხმარებლები განსაზღვრავენ სარესტორნო ობიექტის ხარისხს და პროფესიონალიზმს. სერვისის ხარისხი პირდაპირ კავშირშია მომხმარებელთა კმაყოფილებასთან, რაც მნიშვნელოვნად გავლენას ახდენს ბიზნესის შემოსავლებზე და რეპუტაციაზე. სარესტორნო ბიზნესში მომსახურების მაღალი სტანდარტების დანერგვა ხელს უწყობს მომხმარებლების შენარჩუნებას, ხოლო ახალი მომხმარებლების მოზიდვა ბიზნესის განვითარების ძირითად სტრატეგიად ითვლება. განსაკუთრებული ყურადღება ექცევა კვებისა და სასმელების მომსახურების სტანდარტებს, რადგან ეს არის სფერო, სადაც მომხმარებელთა მოლოდინები ყველაზე მაღალია. სარესტორნო ბიზნესში მომსახურების სტანდარტების გაუმჯობესება და მათი დაცვა უზრუნველყოფს ბიზნესის გამჭვირვალობას, ნდობის მოპოვებას და პოზიტიური იმიჯის შექმნას. თანამედროვე მომხმარებლები მეტად ითხოვენ ხარისხიან მომსახურებას, რაც გულისხმობს არა მხოლოდ პროდუქტის, არამედ მთელი სერვისის პროცესის მაღალ დონეზე შესრულებას. შესაბამისად, სარესტორნო ბიზნესში მომსახურების სტანდარტების დაცვა და გაუმჯობესება აუცილებელია არა მხოლოდ მომხმარებელთა კმაყოფილებისათვის, არამედ ბიზნესის მუდმივი განვითარებისა და კონკურენტუნარიანობის შესანარჩუნებლად. ამიტომ, კვლევის თემა არის უკიდურესად აქტუალური და მნიშვნელოვანია თანამედროვე სარესტორნო ბიზნესისთვის. კვლევის მიზანია გაანალიზოს და შეისწავლოს სარესტორნო ბიზნესში მომსახურების სტანდარტები, მათი გავლენა ბიზნესის იმიჯზე და მის

განვითარებაზე. პირველ რიგში, კვლევამ აჩვენა, რომ სარესტორნო ბიზნესში მომსახურების სტანდარტების დაცვა და გაუმჯობესება კრიტიკულად მნიშვნელოვანია მომხმარებელთა კმაყოფილების უზრუნველსაყოფად. მომხმარებელთა კმაყოფილება არის პირდაპირი შედეგი მაღალი ხარისხის მომსახურებისა, რაც თავის მხრივ, სარესტორნო ბიზნესის წარმატებასა და განვითარებაზე გავლენას ახდენს. მაღალი ხარისხის მომსახურების სტანდარტების დაცვა უზრუნველყოფს მომხმარებელთა ერთგულებას, რაც ბიზნესის შემოსავლების ზრდას უწყობს ხელს. კვლევის შედეგად დადგინდა, რომ კვების ობიექტების ტიპების ევროპული კლასიფიკაცია მრავალფეროვანია და საშუალებას აძლევს ბიზნესს დააკმაყოფილოს სხვადასხვა ტიპის მომხმარებელთა მოთხოვნები. რესტორნები, ბარები, კაფეები და სწრაფი კვების ობიექტები განსხვავებული სერვისის სტანდარტებს მოითხოვენ, რაც მათ წარმატებით მართვისთვის აუცილებელია. ეს კლასიფიკაცია სარესტორნო ბიზნესს ეხმარება სწორად მოახდინოს საკუთარი რესურსების განაწილება და მომხმარებელთა მოთხოვნების გათვალისწინებით შექმნას მაღალი ხარისხის მომსახურება. კვლევის ფარგლებში ასევე გაანალიზდა კვებისა და სასმელების მომსახურების სხვადასხვა ოპერაციის სახეები. მაგიდის სერვისის, ბუფეტის, ბანკეტის და კეიტერინგის სერვისების მართვა მოითხოვს სპეციფიკურ ორგანიზაციასა და მენეჯმენტს. თითოეული სერვისის ტიპი საჭიროებს სპეციალურ ყურადღებას დეტალებზე, რათა უზრუნველყოს მაღალი დონის მომსახურება და მომხმარებელთა კმაყოფილება. კვლევის შედეგად დადგინდა, რომ მომსახურების სტანდარტების დაცვა და გაუმჯობესება სარესტორნო ბიზნესს ეხმარება მომხმარებელთა ერთგულების გაზრდაში და ბიზნესის განვითარებაში. ჰიპოთეზა. მოხელთებული სარესტორნო მომსახურების სტანდარტები ხელს უწყობს ბიზნესის იმიჯის გაუმჯობესებას და მომხმარებელთა კმაყოფილების ზრდას, რაც დადებითად აისახება ბიზნესის განვითარებაზე და შემოსავლების ზრდაზე.

საკვანძო სიტყვები: სარესტორნო მომსახურება, მომსახურების სტანდარტი, ბიზნესის მდგრადი განვითარება, იმიჯის ამაღლება, მომხმარებლის კმაყოფილება.

JEL: Z320

DOI: 10.52244/c.2024.11.19

შესავალი

მომსახურების სტანდარტები სარესტორნო ბიზნესში განსაკუთრებული მნიშვნელობის მატარებელია. ისინი განსაზღვრავენ არა მხოლოდ მომხმარებელთა კმაყოფილებას, არამედ ბიზნესის ზოგად წარმატებას და განვითარებას. მომსახურების სტანდარტები არის წესები და რეგულაციები, რომლებიც კომპანიამ უნდა დაიცვას, რათა უზრუნველყოს მაღალი ხარისხის მომსახურება მომხმარებელისთვის. ისინი მოიცავენ როგორც მომსახურების პროცესის ორგანიზაციას, ასევე პერსონალის ქცევასა და მომხმარებლისადმი მისწრაფებებს.

მომსახურების სტანდარტების ერთ-ერთი მთავარი მიზანია მომხმარებლის კმაყოფილების უზრუნველყოფა. როდესაც სარესტორნო ბიზნესი იცავს მაღალი ხარისხის მომსახურების

სტანდარტებს, მომხმარებლები იღებენ კონსისტენტურ და პროფესიონალურ მომსახურებას, რაც მათ კმაყოფილებასა და ერთგულებას ზრდის. მომხმარებელთა კმაყოფილება პირდაპირ კავშირშია ბიზნესის წარმატებასთან, რადგან კმაყოფილი მომხმარებლები ხშირად ბრუნდებიან და რეკომენდაციებს ავრცელებენ სხვებისთვისაც (Liao, 2009).

მომსახურების სტანდარტების დაცვა ასევე ეხმარება სარესტორნო ბიზნესს პოზიტიური იმიჯის შექმნაში. მაღალი ხარისხის მომსახურება აღქმულია, როგორც ბიზნესის პროფესიონალიზმის ნიშანი, რაც მომხმარებლებს აძლევს ნდობას და უზრუნველყოფს მათ, რომ ისინი მიიღებენ საუკეთესო მომსახურებას. ეს განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია კონკურენტულ ბაზარზე, სადაც მომხმარებლები მრავალი არჩევანის წინაშე დგანან. იმიჯის გაუმჯობესება და მისი შენარჩუნება უზრუნველყოფს მომხმარებელთა მუდმივ მოზიდვას და ბიზნესის განვითარებას (Kusuma et al., 2023).

მომსახურების სტანდარტების დაცვა ასევე ხელს უწყობს ბიზნესის ოპერაციულ ეფექტურობას. სტანდარტიზებული პროცესები და პროცედურები ამცირებს შეცდომების რისკს და უზრუნველყოფს მომსახურების სწრაფ და ეფექტურ მიწოდებას. პერსონალის სწორი და ეფექტური ტრენინგი, რომელიც მომსახურების სტანდარტებზეა დაფუძნებული, აუმჯობესებს თანამშრომლების მუშაობის ხარისხს და ზრდის მათი პროფესიონალიზმს. ეს ყველაფერი საბოლოოდ აისახება მომხმარებელთა კმაყოფილებასა და ბიზნესის წარმატებაზე

მომსახურების სტანდარტების მნიშვნელობა ასევე ვლინდება იმაში, რომ ისინი ქმნიან კომპანიაში კულტურას, რომელიც მიმართულია მაღალი ხარისხის მომსახურებაზე. ეს კულტურა აძლიერებს თანამშრომლებს, აძლევს მათ მოტივაციას და პასუხისმგებლობას, რათა ისინი მუდმივად ცდილობდნენ მომხმარებელთა კმაყოფილების უზრუნველყოფას. ეს, თავის მხრივ, ხელს უწყობს ბიზნესის სტაბილურობასა და განვითარებას გრძელვადიან პერსპექტივაში (Suksutdhi, 2014).

მომსახურების სტანდარტების არსი და მნიშვნელობა სარესტორნო ბიზნესში მნიშვნელოვანია არა მხოლოდ მომხმარებელთა კმაყოფილებისათვის, არამედ ბიზნესის წარმატებისათვისაც. მომსახურების მაღალი სტანდარტები უზრუნველყოფს მომხმარებელთა მუდმივ მოზიდვას, ბიზნესის ოპერაციულ ეფექტურობასა და პოზიტიური იმიჯის შექმნას. ეს ყველაფერი კი, საბოლოოდ, ხელს უწყობს სარესტორნო ბიზნესის განვითარებას და წარმატებას გრძელვადიან პერსპექტივაში.

სარესტორნო ბიზნესში მომსახურების სტანდარტების დაცვა და გაუმჯობესება აუცილებელია, რათა ბიზნესმა შეინარჩუნოს მომხმარებელთა კმაყოფილება და განავითაროს თავისი ოპერაციები. ეს საკითხი განსაკუთრებით აქტუალურია დღევანდელ კონკურენტულ გარემოში, სადაც მომხმარებელთა მოლოდინები და მოთხოვნები მუდმივად იზრდება. ამიტომ, სარესტორნო ბიზნესის მენეჯერებმა და მფლობელებმა განსაკუთრებული ყურადღება უნდა მიაქციონ მომსახურების სტანდარტების დაცვასა და გაუმჯობესებას, რათა უზრუნველყონ ბიზნესის წარმატება და განვითარება.

ძირითადი ტექსტი

კვებისა და სასმელების მომსახურების სტანდარტები სარესტორნო ბიზნესში განსაკუთრებული მნიშვნელობის მატარებელია. ისინი განსაზღვრავენ არა მხოლოდ პროდუქტის ხარისხს, არამედ მომსახურების პროცესს და მომხმარებლის გამოცდილებასაც. მაგიდის სერვირების სტანდარტები, კერძოდ, მნიშვნელოვანი ფაქტორია, რომელიც გავლენას ახდენს მომხმარებელთა კმაყოფილებაზე და ბიზნესის ზოგად წარმატებაზე.

კვების მომსახურების სტანდარტები. კვების მომსახურების სტანდარტები მოიცავს მრავალ ასპექტს, მათ შორის პროდუქტის ხარისხს, მისი სისუფთავეს, წარდგენას და მომხმარებელთან ურთიერთობას. მაღალი ხარისხის პროდუქტის მიწოდება სარესტორნო ბიზნესის წარმატების ფუნდამენტური ნაწილია. პროდუქტების სისუფთავე და უსაფრთხოება აუცილებელია მომხმარებლის ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად. გარდა ამისა, კერძების წარდგენა და ვიზუალური მხარე მნიშვნელოვანია, რადგან ეს განსაზღვრავს მომხმარებლის პირველ შთაბეჭდილებას. შესაბამისად, სარესტორნო ბიზნესის მენეჯერებმა და პერსონალმა უნდა მიაქციონ ყურადღება თითოეულ დეტალს, რათა უზრუნველყონ პროდუქტის მაღალი ხარისხი და მომხმარებლის კმაყოფილება (Maranga, 2019).

სასმელების მომსახურების სტანდარტები. სასმელების მომსახურების სტანდარტები ასევე მნიშვნელოვანია სარესტორნო ბიზნესში. სასმელები, როგორც ალკოჰოლური, ასევე არაალკოჰოლური, უნდა იყოს მაღალი ხარისხის და სწორად წარმოდგენილი მომხმარებლისათვის. ალკოჰოლური სასმელების შემთხვევაში, მნიშვნელოვანია მათი სწორად შერჩევა და მიწოდება, რათა უზრუნველყონ მომხმარებლის უსაფრთხოება და კმაყოფილება. სასმელების სისუფთავე და სწორად შეზავება ასევე მნიშვნელოვანია, რადგან ეს განსაზღვრავს მომხმარებლის საერთო გამოცდილებას. ამგვარად, სარესტორნო ბიზნესმა უნდა უზრუნველყოს, რომ სასმელების მიწოდება ხდება მაღალი ხარისხის სტანდარტების დაცვით (Saltz & Stanghetta, 1997).

მაგიდის სერვირების სტანდარტები. მაგიდის სერვირების სტანდარტები განსაკუთრებული მნიშვნელობის მატარებელია სარესტორნო ბიზნესში. ეს სტანდარტები განსაზღვრავენ, თუ როგორ უნდა მოხდეს მომხმარებლის მომსახურება მაგიდასთან. მაგიდის სერვირების პროცესში შედის მენიუს წარდგენა, შეკვეთების მიღება, კერძებისა და სასმელების მიწოდება და ანგარიშის წარდგენა. თითოეული ეტაპი უნდა განხორციელდეს პროფესიონალურად და ყურადღებით, რათა მომხმარებელი იყოს კმაყოფილი და დაუბრუნდეს სარესტორნო ობიექტს.

მაგიდის სერვირების სტანდარტები ასევე მოიცავს მაგიდის მოწყობასა და სისუფთავეს. მაგიდა უნდა იყოს სუფთა და სწორად მოწყობილი, რათა მომხმარებელს ჰქონდეს კომფორტული და სასიამოვნო გამოცდილება. სერვისის პერსონალი უნდა იყოს ყურადღებიანი, პროფესიონალური და მეგობრული, რათა მომხმარებელი იგრძნოს თავი კომფორტულად და კმაყოფილად. მაგიდის სერვირების სტანდარტების დაცვა უზრუნველყოფს მომხმარებლის კმაყოფილებას და სარესტორნო ბიზნესის წარმატებას (Maranga, 2019).

კვლევები აჩვენებს, რომ მომხმარებელთა კმაყოფილება პირდაპირ კავშირშია სერვისის ხარისხთან და სტანდარტების დაცვასთან. მაღალი ხარისხის კვებისა და სასმელების მომსახურება, ასევე მაგიდის სერვირების სტანდარტების დაცვა, უზრუნველყოფს მომხმარებელთა კმაყოფილებას, რაც თავის მხრივ ზრდის მომხმარებელთა ერთგულებას და ბიზნესის შემოსავალს

სარესტორნო ბიზნესში მომსახურების მაღალი სტანდარტების დაცვა აუცილებელია არა მხოლოდ მომხმარებელთა კმაყოფილებისათვის, არამედ ბიზნესის წარმატებისათვისაც. კვებისა და სასმელების მომსახურების სტანდარტები, ასევე მაგიდის სერვირების სტანდარტები, უზრუნველყოფს მომხმარებელთა კმაყოფილებას, რაც დადებითად აისახება ბიზნესის განვითარებაზე. შესაბამისად, სარესტორნო ბიზნესის მენეჯერებმა და მფლობელებმა უნდა მიაქციონ განსაკუთრებული ყურადღება მომსახურების სტანდარტების დაცვასა და გაუმჯობესებას, რათა უზრუნველყონ ბიზნესის წარმატება და განვითარება გრძელვადიან პერსპექტივაში (Maranga, 2019).

ამგვარად, კვებისა და სასმელების მომსახურების სტანდარტები, ასევე მაგიდის სერვირების სტანდარტები, მნიშვნელოვანია სარესტორნო ბიზნესში. მათი დაცვა უზრუნველყოფს მომხმარებლის კმაყოფილებას და ბიზნესის წარმატებას. სარესტორნო ბიზნესმა უნდა უზრუნველყოს, რომ ყველა დეტალი იყოს ყურადღებით შესრულებული და მაღალ სტანდარტებზე დაფუძნებული, რათა მომხმარებელი იყოს კმაყოფილი და ბიზნესმა წარმატებით განაგრძოს განვითარება.

ბუფეტების, ბანკეტებისა და კეიტერინგის ღონისძიების მართვა და მომსახურების სტანდარტები.

ეს სერვისები მოითხოვენ სპეციფიკურ ორგანიზაციას, მართვას და ხარისხის კონტროლს, რათა უზრუნველყოფილ იქნას მაღალი ღონისძიების მომსახურება. მომსახურების სტანდარტების დაცვა ამ ტიპის სერვისებში მნიშვნელოვნად ზრდის მომხმარებელთა კმაყოფილებას და ბიზნესის წარმატებას.

ბუფეტების მართვა და მომსახურების სტანდარტები. ბუფეტის სერვისი გულისხმობს სხვადასხვა საკვების სადგურების მოწყობას, სადაც მომხმარებლები თვითონ ირჩევენ და იღებენ საკვებს. ეს სერვისი განსაკუთრებული პოპულარობით სარგებლობს სასტუმროებში, ბანკეტებსა და დიდ ღონისძიებებში, სადაც სტუმრების დიდი რაოდენობაა. ბუფეტის სერვისის ორგანიზაცია მოიცავს სხვადასხვა ასპექტს, როგორცაა სისუფთავე, საკვების ხარისხი, სწორად ორგანიზებული სადგურები და მომხმარებლისთვის კომფორტული გარემო.

ბანკეტების მართვა და მომსახურების სტანდარტები. ბანკეტის სერვისი არის სპეციალური სერვისი, რომელიც განკუთვნილია დიდი ღონისძიებებისა და ზეიმებისათვის. ბანკეტის სერვისის წარმატებისთვის აუცილებელია ორგანიზაციის და დეტალების კონტროლი. ბანკეტის სერვისის პროცესში შედის მენიუს წინასწარი შერჩევა, მაგიდების მოწყობა, კერძებისა და სასმელების მიწოდება და სტუმრების მომსახურება.

ბანკეტის სერვისის სტანდარტების დაცვა მოიცავს სწორი ორგანიზაციისა და მენეჯმენტის უზრუნველყოფას. ღონისძიების მენეჯერი უნდა იყოს ყურადღებიანი და კოორდინირებული, რათა უზრუნველყოს მაღალი ხარისხის მომსახურება. ბანკეტის სერვისში განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია, რომ თითოეული სტუმარი იყოს კმაყოფილი და ღონისძიება წარმატებულად ჩატარდეს. ბანკეტის სერვისის სტანდარტების დაცვა ხელს უწყობს მომხმარებელთა კმაყოფილებას და ბიზნესის წარმატებას (Krishna, 2014).

კეიტერინგის ღონისძიების მართვა და მომსახურების სტანდარტები. კეიტერინგის სერვისი გულისხმობს კერძებისა და სასმელების მიწოდებას მომხმარებლის მიერ შერჩეულ ადგილას. ეს სერვისი მოიცავს სხვადასხვა ტიპის ღონისძიებებს, როგორცაა საოფისე შეხვედრები, ქორწილები, კონფერენციები და სხვა სპეციალური ღონისძიებები. კეიტერინგის სერვისი გამოირჩევა მოქნილობით და ადაპტირებადობით, რაც მომხმარებლებს საშუალებას აძლევს მიიღონ მაღალი ხარისხის მომსახურება და საკვები თავიანთი ღონისძიების დროს.

კეიტერინგის სერვისის ორგანიზაცია მოითხოვს სპეციალურ მენეჯმენტსა და ყურადღებას დეტალებზე. სერვისის პროცესი მოიცავს მენიუს შერჩევას, საკვების მომზადებას, ტრანსპორტირებასა და ადგილზე სერვირებას. კეიტერინგის სერვისის სტანდარტების დაცვა უზრუნველყოფს, რომ მომხმარებელი მიიღებს მაღალი ხარისხის მომსახურებას და საკვებს, რაც ზრდის მათი კმაყოფილებას და ღონისძიების წარმატებას

დასკვნა

ჰიპოთეზა, რომ სარესტორნო მომსახურების სტანდარტები ხელს უწყობს ბიზნესის იმიჯის გაუმჯობესებას და მომხმარებელთა კმაყოფილების ზრდას, ამ ნაშრომის შედეგად დადასტურდა. მომსახურების მაღალი სტანდარტები არა მხოლოდ მომხმარებელთა კმაყოფილებას უზრუნველყოფს, არამედ ბიზნესის ოპერაციულ ეფექტურობასაც ზრდის. სარესტორნო ბიზნესმა უნდა უზრუნველყოს, რომ ყველა დეტალი ყურადღებით შესრულებულია და მაღალ სტანდარტებზე დაფუძნებული, რათა მომხმარებელი იყოს კმაყოფილი და ბიზნესმა წარმატებით განაგრძოს განვითარება.

სარესტორნო ბიზნესის წარმატებისთვის მნიშვნელოვანი ფაქტორია მომსახურების სტანდარტების მუდმივი გაუმჯობესება და ინოვაციების დანერგვა. შემდეგი რეკომენდაციები ეხება სხვადასხვა მიმართულებებს, რომლებიც სარესტორნო ბიზნესის მენეჯერებმა და მფლობელებმა უნდა გაითვალისწინონ, რათა უზრუნველყონ მომხმარებელთა კმაყოფილება და ბიზნესის გრძელვადიანი წარმატება.

პირველი რეკომენდაციაა მომსახურების სტანდარტების რეგულარული გადახედვა და გაუმჯობესება. სარესტორნო ბიზნესი მუდმივად უნდა ეცადოს, რომ მის მომსახურების სტანდარტები შეესაბამებოდეს მომხმარებელთა მოლოდინებსა და თანამედროვე მოთხოვნებს. ამისთვის საჭიროა რეგულარული აუდიტები და შეფასებები, რომლითაც გამოვლინდება სერვისის სუსტი მხარეები და გაუმჯობესების შესაძლებლობები.

მომსახურების სტანდარტების გაუმჯობესება შეიძლება მოიცავდეს პერსონალის რეგულარულ ტრენინგებს. სერვისის პერსონალი უნდა იყოს კარგად მომზადებული და

კომპეტენტური, რათა მათ შეძლონ მაღალი ხარისხის მომსახურების მიწოდება. ტრენინგები უნდა მოიცავდეს როგორც ტექნიკურ, ასევე კომუნიკაციურ უნარ-ჩვევებს, რათა პერსონალი იყოს მაქსიმალურად ეფექტური და მეგობრული მომხმარებლების მიმართ

მომსახურების პროცესების ოპტიმიზაცია ასევე მნიშვნელოვანია. სარესტორნო ბიზნესმა უნდა განიხილოს და გააუმჯობესოს ყველა პროცესი, რომელიც დაკავშირებულია მომსახურებასთან. ეს შეიძლება იყოს შეკვეთების მიღების პროცესი, სამზარეულოს ოპერაციები, სერვისების პროცედურები და ა.შ. ოპტიმიზაციის შედეგად, სერვისი უფრო სწრაფი და ეფექტური გახდება, რაც მომხმარებლებს კმაყოფილებას და კომფორტს მისცემს

მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა არის მნიშვნელოვანი ნაწილი მომსახურების სტანდარტების გაუმჯობესების პროცესში. კვლევები და გამოკითხვები მომხმარებელთა მოსაზრებებისა და მოლოდინების შესახებ ეხმარება ბიზნესს უკეთ გაიგოს, რა არის საჭირო სერვისის გაუმჯობესებისთვის. მომხმარებელთა უკუკავშირი საშუალებას მისცემს ბიზნესს სწრაფად გამოავლინოს და რეაგირება მოახდინოს პრობლემებზე, რომლებიც შეიძლება წარმოიშვას მომსახურების პროცესში

მეორე რეკომენდაციაა მომხმარებელთა უკუკავშირის სისტემის დანერგვა. ეს სისტემა სარესტორნო ბიზნესს საშუალებას მისცემს სწრაფად და ეფექტურად იპოვოს და რეაგირება მოახდინოს მომხმარებელთა პრობლემებსა და კომენტარებზე.

მომხმარებელთა უკუკავშირის სისტემა შეიძლება მოიცავდეს სხვადასხვა ინსტრუმენტებს, როგორცაა გამოკითხვები, შეფასების ფორმები, ონლაინ კომენტარები და სოციალური მედიის პლატფორმები. ეს ინსტრუმენტები საშუალებას მისცემს მომხმარებლებს მარტივად დაანახონ თავიანთი მოსაზრებები და რეკომენდაციები, რაც თავის მხრივ ბიზნესს დაეხმარება უკეთ გაიგოს მომხმარებელთა მოლოდინები და საჭიროებები

მომხმარებელთა უკუკავშირის სისტემის მეშვეობით სარესტორნო ბიზნესი შეძლებს სწრაფად იპოვოს და აღმოფხვრას სერვისის ხარვეზები. ამით უზრუნველყოფილი იქნება მომხმარებელთა კმაყოფილება და ბიზნესის წარმატება. სისტემა ასევე დაეხმარება ბიზნესს უფრო პროაქტიულად იმუშაოს და მუდმივად გააუმჯობესოს თავისი მომსახურების სტანდარტები

მესამე რეკომენდაციაა ინოვაციური ტექნოლოგიების გამოყენება სარესტორნო ბიზნესში. თანამედროვე ტექნოლოგიები საშუალებას აძლევს ბიზნესს გააუმჯობესოს მომსახურების ხარისხი და ეფექტურობა.

მაგალითად, ავტომატიზებული შეკვეთების სისტემა სარესტორნო ბიზნესს ეხმარება შეკვეთების პროცესის ოპტიმიზაციაში. მომხმარებლებს შეუძლიათ სწრაფად და მარტივად გააკეთონ შეკვეთები, ხოლო სამზარეულოს პერსონალს ექნება ზუსტი ინფორმაცია შეკვეთების შესახებ. ეს უზრუნველყოფს სერვისის სისწრაფესა და ეფექტურობას, რაც საბოლოოდ ზრდის მომხმარებელთა კმაყოფილებას

მობილური აპლიკაციები და ონლაინ რეზერვაციის პლატფორმები კიდევ ერთი მნიშვნელოვანი ტექნოლოგიური ინოვაციაა, რომელიც სარესტორნო ბიზნესს შეუძლია

გამოიყენოს. მობილური აპლიკაციები მომხმარებლებს საშუალებას აძლევს ადვილად და სწრაფად დაჯავშნონ მაგიდა, შეკვეთონ საკვები ან მიიღონ ინფორმაცია მენიუს შესახებ. ეს ტექნოლოგიები ზრდის მომხმარებელთა კომფორტს და სერვისის ხარისხს, რაც საბოლოოდ ზრდის მათი კმაყოფილებას და ერთგულებას

მეოთხე რეკომენდაცია ეხება პერსონალის მოტივაციას და კეთილდღეობას. სარესტორნო ბიზნესში პერსონალის მოტივაცია მნიშვნელოვანი ფაქტორია მომსახურების ხარისხის უზრუნველსაყოფად. პერსონალი, რომელიც მოტივირებულია და კმაყოფილია, უფრო ეფექტურად მუშაობს და მომხმარებლებს მაღალი ხარისხის სერვისს სთავაზობს.

პერსონალის მოტივაციისთვის მნიშვნელოვანია მათი რეგულარული წახალისება და მხარდაჭერა. ეს შეიძლება მოიცავდეს ბონუსებს, პრემიებს, ტრენინგებს და სხვა წახალისების მექანიზმებს. პერსონალის კეთილდღეობა ასევე უნდა იყოს ყურადღების ცენტრში, რათა ისინი იყვნენ ჯანმრთელები და მოტივირებულები

მეხუთე რეკომენდაცია ეხება მდგრადი პრაქტიკების დანერგვას სარესტორნო ბიზნესში. მდგრადი პრაქტიკები უზრუნველყოფს, რომ ბიზნესი არამხოლოდ ეკონომიკურად მომგებიანი იყოს, არამედ გარემოს დაცვასაც უწყობდეს ხელს. ეს მოიცავს ენერჯისა და წყლის მოხმარების შემცირებას, ნარჩენების მართვის გაუმჯობესებას და ეკოლოგიურად სუფთა პროდუქტების გამოყენებას

მდგრადი პრაქტიკების დანერგვა ასევე ეხმარება ბიზნესს მომხმარებელთა ნდობის მოპოვებაში, რადგან დღევანდელი მომხმარებლები უფრო მეტად აქცევენ ყურადღებას გარემოს დაცვის საკითხებს. მდგრადი პრაქტიკები უზრუნველყოფს, რომ ბიზნესი იყოს ეკოლოგიურად პასუხისმგებელი და მომავლისთვის მზადყოფნის მქონე.

გამოყენებული ლიტერატურა

Baldwin, C., Wilberforce, N., & Kapur, A. (2011). Restaurant and food service life cycle assessment and development of a sustainability standard. *The International Journal of Life Cycle Assessment*, 16, 40-49. <https://consensus.app/papers/restaurant-food-service-life-cycle-assessment-baldwin/62a0a1f0adef5c24957c8f7395ecaf2a>

Cousins, J., Foskett, D., Graham, D., & Hollier, A. (2019). Food and beverage operations and management. *Food and Beverage Management* 5e. <https://consensus.app/papers/food-beverage-operations-management-cousins/9496407bffff5202bc0d4590b6d46928>

Harpainter, P., Hewawitharana, S., Lee, D. L., Martin, A. C., Gosliner, W., Ritchie, L., & Woodward-Lopez, G. (2020). Voluntary kids' meal beverage standards: Are they sufficient to ensure healthier restaurant practices and consumer choices? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17. <https://consensus.app/papers/kids-meal-beverage-standards-they-sufficient-ensure-harpainter/d8e03e73361c589cbd684ee35905816d>

Kusuma, I. M. B., Sari, I., Bagiastuti, N. K., & Suja, I. K. (2023). Food and beverage service standards at Capella Ubud during the Covid-19 pandemic. *International Journal of Glocal Tourism*. <https://consensus.app/papers/food-beverage-service-standards-capella-ubud-covid19-kusuma/70a5c86586db5ff098f7fc64bb5c8191>

Lillicrap, D. R., & Cousins, J. (2019). Food and beverage service. *Food and Beverage Management* 5e. <https://consensus.app/papers/food-beverage-service-lillicrap/71478cac2d8e5f7a918345c99cb70563>

Maranga, V. N. (2019). A customer-employee encounter: A review of customer quality control on restaurant food service. *International Journal of Management, Innovation & Entrepreneurial Research*. <https://consensus.app/papers/customeremployee-encounter-review-customer-quality-nmaranga/b8e560b2fb5050d09bb2e643e3ab942c>

Robinson, P., Lück, M., & Smith, S. (2018). Food and beverage. *Tourism*. <https://consensus.app/papers/food-beverage-robinson/375f31db874a5fb8a844fa3c54ebbf08>

Saltz, R., & Stanghetta, P. (1997). A community-wide responsible beverage service program in three communities: Early findings. *Addiction*, 92(Suppl 2), S237-49. <https://consensus.app/papers/communitywide-responsible-beverage-service-program-saltz/49345fe822d2528a855839cd698d74ec>

Suksutdhi, T. (2014). Quality service standard of food and beverage service staff in hotel. *International Journal of Humanities and Social Sciences*, 8, 1771-1773. <https://consensus.app/papers/quality-service-standard-food-beverage-service-staff-suksutdhi/2fbbb1e7821c55049779f0e756164c19>

Wahyuniati, N. P. S. D., Mataram, I. G. A. B., Armoni, N. L. E., & Suja, I. K. (2023). Implementation of standard operating procedures of food and beverage service at Infinity8 Bali Hotel. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*. <https://consensus.app/papers/implementation-standard-operating-procedures-food-wahyuniati/ec63ca2bfec45d22bce552f3c6847ac7>

Restaurant Service Standards as a Means of Image Creation and Business Development

Larisa Dolikashvili,

Associate Professor, Georgian National University

Tako Davitashvili

Administrator of "Reform Lounge Club".

Abstract

High quality service is an important determinant of customer satisfaction and loyalty. This is the factor that makes the restaurant business more competitive and leads it to success. In the tourism and service sector, the restaurant business plays an important role, where the demands and expectations of customers are constantly growing and changing.

Service standards are the main criterion by which customers determine the quality and professionalism of a restaurant facility. Service quality is directly related to customer satisfaction, which significantly affects business revenues and reputation. The introduction of high standards of service in the restaurant business helps to retain customers, and attracting new customers is considered the main strategy for business development.

Special attention is paid to food and beverage service standards, as this is an area where customer expectations are highest. Improving service standards in the restaurant business and maintaining them ensures business transparency, gaining trust and creating a positive image. Modern customers demand high-quality service, which means not only the product, but also the entire service process at a high level.

Therefore, maintaining and improving service standards in the restaurant business is necessary not only for customer satisfaction, but also for the continuous development and competitiveness of the business. Therefore, the research topic is extremely relevant and important for the modern restaurant business.

The purpose of the research is to analyze and study service standards in the restaurant business, their impact on the image of the business and its development.

The paper presents the main tasks of the research: determination of the importance of service standards in the restaurant business. To study the types of operation of F&B services. Analysis of table service standards, buffets and catering service standards. Studying the impact of service standards on business image and development.

First, research has shown that maintaining and improving service standards in the restaurant business is critical to ensuring customer satisfaction. Customer satisfaction is a direct result of high quality service, which in turn affects the success and development of the restaurant business. Adherence to high quality service standards ensures customer loyalty, which contributes to the growth of business revenues.

As a result of the research, it was established that the European classification of types of catering establishments is diverse and allows businesses to meet the requirements of different types of customers. Restaurants, bars, cafes and fast food establishments require different service standards, which are necessary to manage them successfully. This classification helps the restaurant business to properly allocate its resources and create high-quality service based on customer requirements.

The types of food and beverage service operations were also analyzed as part of the research. Managing table service, buffet, banquet and catering services requires specific organization and management skills. Each type of service requires special attention to detail to ensure a high level of service and customer satisfaction. Research has shown that maintaining and improving service standards helps restaurant businesses increase customer loyalty and business growth.

hypothesis. Improved restaurant service standards help improve business image and increase customer satisfaction, which has a positive impact on business development and revenue growth.

Keywords: Restaurant service, service standard, sustainable business development, image enhancement, customer satisfaction.

JEL: Z320

DOI: 10.52244/c.2024.11.19

References

Baldwin, C., Wilberforce, N., & Kapur, A. (2011). Restaurant and food service life cycle assessment and development of a sustainability standard. *The International Journal of Life Cycle Assessment*, 16, 40-49. <https://consensus.app/papers/restaurant-food-service-life-cycle-assessment-baldwin/62a0a1f0adef5c24957c8f7395ecaf2a>

Cousins, J., Foskett, D., Graham, D., & Hollier, A. (2019). Food and beverage operations and management. *Food and Beverage Management* 5e. <https://consensus.app/papers/food-beverage-operations-management-cousins/9496407bfff5202bc0d4590b6d46928>

Harpainter, P., Hewawitharana, S., Lee, D. L., Martin, A. C., Gosliner, W., Ritchie, L., & Woodward-Lopez, G. (2020). Voluntary kids' meal beverage standards: Are they sufficient to ensure healthier restaurant practices and consumer choices? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17. <https://consensus.app/papers/kids-meal-beverage-standards-they-sufficient-ensure-harpainter/d8e03e73361c589cbd684ee35905816d>

Kusuma, I. M. B., Sari, I., Bagiastuti, N. K., & Suja, I. K. (2023). Food and beverage service standards at Capella Ubud during the Covid-19 pandemic. *International Journal of Glocal Tourism*. <https://consensus.app/papers/food-beverage-service-standards-capella-ubud-covid19-kusuma/70a5c86586db5ff098f7fc64bb5c8191>

Lillicrap, D. R., & Cousins, J. (2019). Food and beverage service. *Food and Beverage Management* 5e. <https://consensus.app/papers/food-beverage-service-lillicrap/71478cac2d8e5f7a918345c99cb70563>

Maranga, V. N. (2019). A customer-employee encounter: A review of customer quality control on restaurant food service. *International Journal of Management, Innovation & Entrepreneurial Research*. <https://consensus.app/papers/customeremployee-encounter-review-customer-quality-nmaranga/b8e560b2fb5050d09bb2e643e3ab942c>

Robinson, P., Lück, M., & Smith, S. (2018). Food and beverage. *Tourism*. <https://consensus.app/papers/food-beverage-robinson/375f31db874a5fb8a844fa3c54ebbf08>

Saltz, R., & Stanghetta, P. (1997). A community-wide responsible beverage service program in three communities: Early findings. *Addiction*, 92(Suppl 2), S237-49. <https://consensus.app/papers/communitywide-responsible-beverage-service-program-saltz/49345fe822d2528a855839cd698d74ec>

Suksutdhi, T. (2014). Quality service standard of food and beverage service staff in hotel. *International Journal of Humanities and Social Sciences*, 8, 1771-1773. <https://consensus.app/papers/quality-service-standard-food-beverage-service-staff-suksutdhi/2fbbb1e7821c55049779f0e756164c19>

Wahyuniati, N. P. S. D., Mataram, I. G. A. B., Armoni, N. L. E., & Suja, I. K. (2023). Implementation of standard operating procedures of food and beverage service at Infinity8 Bali Hotel. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*. <https://consensus.app/papers/implementation-standard-operating-procedures-food-wahyuniati/ec63ca2bfec45d22bce552f3c6847ac7>