

## 5. БЕЗПЕЧНІСТЬ ТА ЯКІСТЬ ПОСЛУГ І ПРОДУКЦІЇ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.

УДК 640.432:642.6-052:616-036.22(043.2)

М.А. РУБІШ  
кандидат економічних наук,  
старший викладач кафедри готельно-ресторанна справа,  
Мукачівський державний університет,  
м. Мукачево

### ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ЗАКЛАДАМИ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В УМОВАХ ЕПІДЕМІЇ

Сьогодні у світі спалах коронавірусної інфекції (CoVID -19), Україна як і більшість країн світу обмежує своїх громадян у звичних для них речах. Закривають всі навчальні заклади, заклади харчування, розважальні заклади та скасовують всі масові заходи. Людям рекомендують залишатися вдома через поширення коронавірусу, найкращим способом запобігання поширенню смертельного захворювання називають «соціальну дистанцію»

До моменту поширення інфекції на території України заклади ресторанного господарства в процесі своєї роботи впроваджували різні безпекові заходи серед яких:

- додаткова дезінфекція приміщень, посуду, інвентарю та обладнання;
- щоденний огляд працівників і моніторинг кількості хворих на ГРЗ серед них;
- інформування персоналу про потребу миття рук, додаткової дезінфекції і зменшення можливих контактів з людьми;
- перевірка температури гостей і нагадування про додаткову дезінфекцію;
- скасування масових заходів в закладах.

Після впровадження карантинних заходів на території України заклади ресторанного господарства стикнулися з новими викликами на своєму шляху, частина закладів закрилася, а частина перейшла на обслуговування лише на умовах адресної доставки. Нажаль але деякі заклади ресторанного господарства, які пішли на карантин вже ніколи не відкриються.

Згідно з результатами дослідження компанії з автоматизації кафе, ресторанів і магазинів Poster, в Україні лише за чотири дні карантину, тобто з 12 по 15 березня, продажі закладів громадського харчування скоротилися на 26% у порівнянні з аналогічним періодом минулого тижня. Варто зазначити, що показник продажів просів не лише в столиці, а й у інших великих українських містах, зокрема у Львові (в середньому) — на 23%, у Харкові — на 20%, в Одесі та Дніпрі — на 24% [1].

Частина закладів пристосовується до нових викликів припинивши звичайну роботу почавши здійснювати доставку готових страв або продуктових наборів, з яких можна приготувати певну страву. Сьогодні в цих закладах працюють у масках, рукавичках і без жодного відвідувача в залі. Новими формами обслуговування клієнтів у сучасних реаліях є самовиніс, коли клієнти чекають на замовлення на вулиці з дотриманням усіх вимог «соціальної дистанції» або кур'єрська доставка, яку організують в самому закладі, або за допомогою служб. Аби звести контакти до мінімуму їжу не передають з рук у руки. Сьогодні найбільше замовлень в закладах в яких служба доставки була добре розвинена і налагоджена ще до карантину (наприклад, доставка суши, піц, гарячих страв, бургерів тощо). Чимало ресторанів закрилися або закриваються, через малу кількість замовлень щодо доставок.

Зараз попитом при онлайн-замовленнях користується проста та відносно недорога їжа, наприклад, піца та бургери. Однак навіть мережеві заклади, які орієнтуються на страви середнього цінового сегмента, відчувають суттєве зниження попиту.

1. Коронавірус їсть ресторани «на сніданок» <https://day.kyiv.ua/uk/article/ekonomika/koronavirus-yist-restorany-na-snidanok-0>



# МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: [www.msu.edu.ua](http://www.msu.edu.ua)

E-mail: [info@msu.edu.ua](mailto:info@msu.edu.ua), [pr@mail.msu.edu.ua](mailto:pr@mail.msu.edu.ua)

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>