

Змістовий модуль 1. Ресторанний сервіс як філософія закладів ресторанного господарства

Тема 1.4. Формування атмосфери закладів ресторанного господарства як складової сервісу

ЛЕКЦІЯ

Тема. Атмосфера закладу ресторанного господарства як середовище сервісу

ПЛАН

1. Атмосфера ресторану як середовище сервісу.
2. Помилки негативно впливають на атмосферу закладу.
3. Тенденції формування атмосфери.
4. Як створити атмосферу, в яку хочеться повернутися знову.

Рекомендовані джерела

1.	Самодай В.П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи. Навчальний посібник. Електронний ресурс (Дата звернення 23.08.2022) URL: http://www.file:///D:/Zagruzky/Orhanizatsiia_restoranoi_spravy%20(2).pdf
2.	Назаренко І.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства [Текст] : навч. посібник / І. А. Назаренко, О. А. Боднарук. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. 128 с. Електронний ресурс http://elibrary.donnuet.edu.ua/2017/1/2020_NP_Nazarenko_Vodnaruk_Org_obspdf
3.	Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навч. посібник / Н. М. Влащенко ; Харків. нац. ун-т міськ. госпва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 373 с. Електронний ресурс https://core.ac.uk/download/162019759.pdf

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ

1. Атмосфера ресторану як середовище сервісу

Хтось вважає, що атмосфера ресторану – це частина душі Власника (ресторатора) керуючого, інші вважають, що вона в великій мірі залежить від Відвідувачів (люди ходять на людей).

Ще існує думка, що атмосфера ресторану – це похідна всіляких вихідних матеріального і нематеріального характеру (історії та розташування будівлі, власне приміщення ресторану, інтер'єру, обладнання, меню, персоналу, відвідувачів).

Атмосфера ресторану – це комплексне поняття нематеріального характеру, що включає в себе всі перераховані вище параметри. Плюс щось ще, що неможливо описати словами.

Як будь-яке комплексне поняття, атмосфера ресторану:

- це стан, в яке ти, відвідувач, поринаєш в ресторані; вона може лише подобатися або не подобатися; бути «твоєю» або ти відчуєш «... не моє ...»
- динамічна, тому що «дихає», змінюється в часі; може просто померти, зникнувши без сліду;
- не має вираженого пірамідального характеру, тобто доведення до досконалості будь-якої окремої складової не приводить поліпшенню атмосфери – навпаки, надмірне тюнінгованих окремих рис, що впливають на атмосферу ресторану, може все зіпсувати.

Деякі наполягають, що атмосфера є в будь-якому закладі навіть у фаст-фуді.

Унікальної атмосфери і сервісу там немає, та це й не потрібно: достатньо гостинних фізіономій персоналу, візуальної чистоти і швидкості обслуговування.

Нечисленні «фішки» формують те, що розуміється як «атмосфера ресторану».

Чим вище рівень ресторану, тим більше значення для відвідувача мають нематеріальні фактори: атмосфера і обслуговування. І менше значення власне їжа.

Хоча дане твердження вивертається, як стрічка Мебіуса, і для топових, із зірками Мішлен, ресторанів їжа (смак і подача) знову стає визначальним фактором, сервіс йде на другий, а інтер'єр – на третій план.

Чи існують успішні ресторани без атмосфери? Саме успішні, а не просто прибуткові? - моя думка, що не існує.

Наявність унікальної атмосфери обов'язкова умова успішного закладу. Так, саме тобі атмосфера ресторану може не подобатися, бути «не твоєю». Але багатьом вона доводиться до душі, тому що «багато» відвідують даний ресторан, голосуючи рублем, а інакше заклад не вважалось б успішним.

З іншого боку, якщо у тебе вийде побудувати ресторан, атмосфера в якому, безперечно, існує, але для більшості відвідувачів вона чужа, - такий ресторан не стане успішним: адже ресторан, в якому мало гостей, не має права називатися «успішним», вірно ?

І в ресторанному бізнесі, і в кіно є чисто комерційні проекти, але навіть вони мертві без душі.

Ресторан – це, перш за все, атмосфера. Люди приходять сюди щоб відпочити і розслабитися, насолодитися смачною і красиво поданою їжею, відсвяткувати важливу подію. Дизайн ресторану один з найважливіших елементів, який створює цю атмосферу.

Дизайн ресторану зобов'язаний відповідати духу закладу. Він повинен вийти ергономічним і концептуальним, підкреслювати особливість конкретного місця.

Для цього повинна бути ідея, навколо якої будується позиціонування закладу.

Є кілька факторів, від яких можна відштовхуватися при розробці дизайну кафе чи ресторану.

1. Кухня. Якщо ресторан позиціонує себе як французький або італійський, інтер'єр і екстер'єр можуть натякати на це. Етніки в оформленні може бути від 10 до 15 відсотків. У розробці дизайну варто уникати «журавлини» - стереотипних уявлень про країну.

2. Цільова аудиторія ресторану. Для кого ваш заклад? Кого ви бачите своїми клієнтами? Дизайн інтер'єру для модного бару і для хіпстерського кафе будуть сильно відрізнятися один від одного. Завдання дизайну ресторану – підкреслити особливості. Гість повинен прийти один раз і захотіти залишитися.

3. Місцезнаходження закладу. Ресторан у моря або з видом на нього вимагає легкого невагомго дизайну. В історичному центрі міста і красивих старовинних будівлях відмінно виглядає інтер'єр в стилі ретро кав'ярні. Посеред бізнес-центру міста кафе та ресторани манірні і лаконічні. Вдало обіграти будівлю – талант. У спальному районі можна зробити відмінний бар, який допоможе вирватися з буденної суєти та підкреслити спокій цього місця.

4. Ідея. Іноді дизайн потрібен для місця, яке вже на стадії задумки є чимось особливим. Наприклад, кав'ярня, яка спеціалізується на нестандартних способах приготування кави, кафе з дуже вузьким асортиментом (наприклад, тільки еклери або капкейки + кава), ресторан з вуличною їжею.

2. Помилки негативно впливають на атмосферу закладу

1. Комунікації під стелею або стеля відкритого типу. Вентиляційний короб, проводка систем пожежогасіння та інші труби залишають на стелі і не ховають. Це рішення все ще популярно і зустрічається повсюдно.

Залишати комунікації не рекомендується, не дивлячись на те, що так набагато дешевше. Така стеля неестетична, дуже рідко буває, що вона грає в плюс на атмосферу ресторану в цілому.

2. Копіювання вподобаного інтер'єру **або інтер'єру популярного закладу**, з метою досягти аналогічного успіху. Споживачів не так просто обдурити і вони бачать підступ здалеку. Стати популярним за допомогою такого маневру, швидше за все не вийде, а ресторан залишиться другосортною копією, ще одним кліше.

3. Занадто багато декору і додаткових аксесуарів захаращують простір. У них накопичується пил, такі інтер'єри складно прибирати. Від великої кількості предметів люди досить швидко втомлюються, атмосфера зіпсована.

Також цей декор часто заважає пересуватися, так як відвідувачі зачіпають його при русі.

4. Підробні графіті та написи на стінах, псевдоцегляна кладка, яка виявляється шпалерами – невдалий підхід до дизайну інтер'єру ресторану. Штучна атмосфера. Гранж закладу варто підкреслювати не імітацією, а якісною реалізацією. Можна покликати вуличних художників для створення графіті. Справжня цегляна кладка виглядатиме набагато краще, ніж підробка.

5. Якість. Головною проблемою може стати навіть не елемент декору, а непрофесійний підхід до виконання роботи в цілому. Варто бути уважним до деталей, ретельно прописати ТЗ і кошторис, розбити на етапи процес, призначити відповідальних за кожен етап. Це допоможе зробити проект максимально якісно.

6. Зручність. Простір є важливим фактором у розробці дизайну, атмосфери кафе чи ресторану. Прохід між столами повинен бути широким настільки, щоб двоє людей могли вільно розминутися.

3. Тенденції формування атмосфери

Атмосфера ресторану - про неї не говорять, що вона «високої якості», на відміну від сервісу і їжі, - атмосфера повинна просто «бути». Як вона створюється? ... сама чи виходить - складно сказати.

Тенденції формування атмосфери можуть змінюватися. Тому, вибираючи концепцію для закладу, рекомендується ґрунтуватися не тільки на останні віяння моди, а й на загальній ідеї кафе чи ресторану. Кожне місце відрізняється кухнею, підходами до бізнесу, людьми, які там працюють і дизайн тільки допомагає підкреслити ці фішки.

Останнім часом в оформленні інтер'єрів переважають **натуральні матеріали та індустриальні мотиви**. Мода на простоту і легку шорсткість принесла з собою недбалість в технічному виконанні, яку складно списати на початкову задумку.

Бруклінський стиль в оформленні ресторанів, барів і кафе вибирають за його дешевизну і простоту. Однак за ту ж ціну можна зробити дизайн в іншому

стилі, який буде не гірше. Зараз поступово відходять від цього стилю і звертають увагу на нові віяння.

Ще одним трендом останніх років у дизайні ресторанів є **зали із загальними столами та мінімумом перегородок**, затишних місць, особливо це стосується барів. Хтось знаходить в цьому плюси, адже люди приходять в бар, щоб спілкуватися. Далеко не всім подобаються ці прийоми. Багато хто відмовляється від них і навіть не розглядають можливість оформляти дизайн ресторану в такому стилі.

Останні роки принесли **більше повітря в атмосферу**, на зміну заставленим великоваговим інтер'єрам з філософією «затишно», «всього і побільше» приходять свіжіші та прості, з мінімумом декору та максимумом світла. Для мінімалістичного дизайну кафе, бару чи ресторану **особливо важливі якісні меблі та оздоблення**.

Ще одним важливим трендом в дизайні інтер'єрів кафе і ресторанів стало **повернення кольору. Пурпурний, лавандовий, м'ятний, сливовий, коралові відтінки і синьо-зелені гами**. Дизайнери дуже раді цьому, так як трохи втомилися від пастельних, бежевих, нюдових і чорно білих тонів.

Також в інтер'єр повертаються предмети мистецтва. Картина, панно, скульптури – зараз їх можна зустріти частіше. Популярністю користується з'єднання стилів і епох. Модним трендом стали колаборації футуристичних форм з традиційним рішенням площин. Наприклад, ультрасучасний дизайн диванів у поєднанні з класичною ліпниною.

4. Як створити атмосферу, в яку хочеться повернутися знову

Ідея ресторану виражається в першу чергу через дизайн. Тільки маючи ясну і чітко визначену концепцію ресторану можна створити вдалий інтер'єр.

Заклад має чимось відрізнятись від інших.

Одна з відмінних рис – це дизайн, який створює атмосферу робить відвідувачів постійними. Це так звана «фішка». Ресторан повинен стати театром і поданням, в якому головна роль відводиться гостю.

Інтер'єр - це як вишукана страва. Інгредієнти можуть підходити один до одного, можуть суперечити. Акценти – соус, витончене оформлення, декор.

Дизайн кафе чи ресторану може бути спокійним, яскравим, авангардним, екзотичним, еkleктичним, сучасним або навпаки «ретро». Є безліч нюансів дозволяють зробити інтер'єр успішним, а ще більше дрібниць гублять інтер'єр.

ДЕЯКІ КРОКИ ДО УСПІШНОГО І ЕФЕКТИВНОГО ДИЗАЙНУ РЕСТОРАНУ.

– Дизайн повинен бути довговічний. Це означає, що оформлення ресторану не повинно застаріти через півроку і ресторан не доведеться адаптувати до нових інтер'єрних тенденцій. Дизайнерські рішення не повинні бути заїждженими.

– І що не менш важливо – інтер'єр не повинен розвалитися через місяць. У громадських приміщеннях необхідно підбирати рішення і матеріали, які витримують велике навантаження, ніж ті, що використовуються для житлових приміщень.

– Розстановка меблів повинна бути цікавою. Столи «вагончиком» хороші в поїзді, а в ресторані можна спробувати поставити частину столів під кутом один до одного, створити деяку нерегулярно в розстановці. Урізноманітнити типи використовуваної меблів.

– Достатні проходи між столами дозволять офіціантам зручно обслуговувати клієнтів і уникнути ситуації: «Офіціант, чому ви тримаєте мою котлету пальцем?» - «А що ви хочете, що б вона ще раз впала?»

– Освітлення з можливістю регулювання яскравості дозволить актуально підсвітити зали в залежності від світла на вулиці.

– Санвузли повинні бути зручними, продуманими і в достатній кількості.

– Правильно розставлені акценти на барі, сцені або відкритій кухні можуть вигідно виділити інтер'єр серед інших подібних закладів.

ЯКІ ПИТАННЯ НЕОБХІДНО ВИРІШИТИ ПЕРШ, НІЖ ЗАМОВИТИ ДИЗАЙН РЕСТОРАНУ

1. Яка повинна бути атмосфера ресторану – тиха, відокремлена або всі відвідувачі повинні відчувати себе однією компанією. Це бар, лаунж або місце для ділового обіду.

2. Якого рівня буде ресторан, і на який клас відвідувачів він розрахований.

3. Місцезнаходження в людному місці це прекрасно, але необхідно визначити наскільки перехожі підходять під наш формат ресторану.

4. Чи є достатній бюджет, тому що наприклад, якщо зробити мало хорошу вентиляцію в ресторані можна буде «сокиру вішати», відвідувачів з-за цього буде мало, а додати вентиляцію після закінчення ремонту без початку нового ремонту, навряд чи вдасться.

5. Чи є достатньо електроенергії для забезпечення потреб кухні, вентиляції та освітлення.

ЯК ПОЛІПШИТИ АТМОСФЕРУ В БАРІ ЧИ РЕСТОРАНІ - ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД – ІНФОРМАЦІЙНИЙ ПОРТАЛ

Продукти харчування, напої і обслуговування є важливими факторами успіху бару, але є ще одна не менш важлива річ. Який настрій клієнти отримують від відвідування бару? Які почуття виникають у них, коли вони проводять вечір? Ваша атмосфера має вирішальне значення, коли мова заходить про створення унікального досвіду.

Атмосфера дуже важлива, оскільки в той час як інші бари подають ту ж їжу, але все одно відрізняється. Унікальну атмосферу можете створити, але як ?

Тип освітлення залежить від бару, але занадто яскраве освітлення майже завжди є помилкою. Спробуйте створити м'яке освітлення, використовуючи настільні лампи або свічки.

Ви коли-небудь були в барі чи ресторані, де не чути ні звуку? Така обстановка, як правило, змушує людей відчувати себе некомфортно. Виберіть відповідну музику, але не робіть її настільки гучною, що Ваші клієнти не

зможуть почути один одного і поговорити. Переконайтеся, що Ваша музика відповідає настрою Вашого бару. Що підходить Вам більше - швидка ритмічна музика або щось спокійніше? Вибір музики займає не останнє місце в створенні атмосфери!

Білі стіни? Це нудно! Кольори, які ви вибираєте для стін, скатертин, меблів і всього іншого, можуть мати великий вплив на Вашу атмосферу. Виберіть кольори, відповідні настрою, яке Ви хочете створити. І пам'ятайте, теплі кольори покращують апетит!

Дизайн Вашого меню, скатертин і всього іншого також є частиною атмосфери. Якщо Ваше меню має непоказний шрифт і розташування страв і напоїв, Ви не створите запам'ятовується атмосфери.

Одяг офіціантів і навіть кухонного персоналу може мати велике значення для Вашої атмосфери. Співробітники повинні завжди одягатися охайно, а їх одяг повинен відповідати Вашому бренду. Співробітники в футболках і джинсах створюють інший образ, ніж співробітники в сорочках і краватках.

Простіше кажучи, важко створити відмінну атмосферу, якщо у Вашому барі брудно або речі лежать безладно. Липка барна стійка, склянки з відбитками помади та брудні тарілки створять таку атмосферу, що Ваші клієнти будуть обходити Ваш заклад стороною. Слід також уникати метушні. Важливо, щоб чистота і організованість були головним пріоритетом, навіть якщо обстановка в Вашому барі неформальна.