покращення клієнтського сервісу та відповідного збільшення експорту медичних та туристичних послуг, що, зрештою, позитивно впливає на розвиток регіонів.

Список використаних джерел:

1. Жиленко К. М., Яровенко Т. С., Ставицька А. В., Самойленко А. О. Основні аспекти сталого розвитку готельно-ресторанного бізнесу та туризму. *Економіка. Фінанси. Право*. 2024. №5. URL: http://efp.in.ua/uk/releases.
2. Сливенко В. А, Редько В. Є. Аналіз сучасних тенденцій розвитку індустрії гостинності та туризму Німеччини. *Інфраструктура ринку*. 2024. № 80. URL: http://www.market-infr.od.ua/uk/80-2024.
3. Виклики та інновації у XXI столітті: туризм, гостинність: монографія. Автори: Жиленко К., Сідаш Д., Редько В., Самойленко А., Сливенко В., Ходак О. Дніпро: 2025. 250 с. URL: http://lib.dnu.dp.ua/rep/ekon/knygy/nazva/ Vyklyky_ta_innov_ turyzm_gostyn.pdf.
4. Міжнародний туризм та гостинність: теорія та практика: монографія. Автори: Жиленко К., Редько В., Самойленко А., Сливенко В., Ставицька А. Дніпро. 2023. 206 с. https://dx.doi.org/10.15421/512305.

Канд. істор. наук Сливенко В. А., Шевченко М. В.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

БЕЗПЕКА ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Організація комфортного відпочинку та створення затишної атмосфери для гостей вимагає особливої уваги до питань безпеки обслуговування, адже будь-які порушення санітарних, технічних або етичних норм можуть становити загрозу як здоров'ю відвідувачів, так і репутації закладу. Це включає суворе дотримання санітарно-гігієнічних стандартів, правил зберігання та подачі їжі та напоїв, виконання вимог техніки безпеки та подання взірцевої професійної поведінки персоналу. Тому вивчення аспектів безпечного обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу є ключовим завданням для фахівців, які працюють у сфері послуг.

Забезпечення безпеки обслуговування клієнтів у ресторані є багатокомпонентним процесом, що охоплює всі стадії функціонування закладу – від підготовки робочого середовища до взаємодії персоналу з відвідувачами. На відміну від інших підрозділів індустрії гостинності, діяльність ресторану характеризується

низкою специфічних особливостей, таких як продаж алкогольних напоїв, висока інтенсивність обслуговування та значний ризик виникнення конфліктних ситуацій. З огляду на це, питання забезпечення безпеки в ресторані потребує особливої уваги та ретельного нормативного регулювання [1].

Ключовим аспектом безпеки є дотримання санітарно-гігієнічних норм. Офіціанти та інші співробітники обслуговуючого персоналу повинні суворо виконувати встановлені вимоги щодо особистої гігієни, носіння чистого спеціального одягу, регулярного миття рук і підтримання належного санітарного стану робочої зони. Особлива увага має приділятися чистоті зони обслуговування, барної стійкі, посуду, інвентарю, а також контейнерів для зберігання напоїв і льоду. Недотримання санітарних стандартів може призвести до забруднення продукції, що становить потенційну загрозу здоров'ю споживачів.

Ще одним важливим складником безпеки є використання несертифікованих або прострочених продуктів, що суворо забороняється, як і порушення вимог до маркування. Кухари мають володіти достатніми професійними знаннями та навичками, ретельно дотримуватися рецептури та технологічних карт. Порушення кухарами дозування інгредієнтів, недотримання технологічного процесу або використання сумнівних компонентів може негативно позначитися на якості їжі та спричинити негативні наслідки для здоров'я клієнтів. Крім того, персонал повинен враховувати індивідуальні особливості споживачів, зокрема й можливість виникнення алергічних реакцій. У разі потреби слід бути готовими надати гостям всю необхідну інформацію про склад їжі та напоїв [2].

Технічна безпека у ресторані є невід'ємною складовою його функціонування, оскільки передбачає використання широкого спектра обладнання, зокрема електроприладів, кавових машин, блендерів, холодильного устаткування та льодогенераторів. Всі технічні засоби повинні підтримуватися у належному стані, проходити регулярне технічне обслуговування і використовуватися відповідно до встановлених інструкцій. Недотримання правил експлуатації може призвести до виникнення аварійних ситуацій, травмування співробітників або відвідувачів, а також матеріальних збитків.

Одним із вагомих аспектів забезпечення безпеки є раціональна організація простору ресторану. Проходи між столиками, барною стійкою та іншими

елементами інтер'єру необхідно облаштувати таким чином, щоб вони були зручними й безпечними для пересування. Такі фактори, як слизька підлога, недостатнє освітлення або захаращені робочі зони, суттєво підвищують імовірність травм або падінь. Окрему увагу слід звернути на поведінку персоналу та стандарти обслуговування. Працівники мають суворо дотримуватись професійної етики, демонструючи стриманість, ввічливість і уважне ставлення до клієнтів.

Психологічна безпека клієнтів є ще одним важливим елементом загальної системи безпеки. Створення позитивної та доброзичливої атмосфери, запобігання проявам агресивної поведінки та оперативне розв'язання конфліктних ситуацій формують сприятливий імідж закладу. Крім того, персонал повинен бути належним чином підготовлений для дій у надзвичайних обставинах, включаючи випадки пожеж, погіршення стану здоров'я клієнтів або інші небезпечні ситуації, що вимагають швидкого й скоординованого реагування [3].

Отже, забезпечення безпеки обслуговування споживачів у ресторані є одним із фундаментальних аспектів ефективного функціонування підприємств сфери гостинності. Це поняття охоплює комплекс санітарно-гігієнічних, технологічних, технічних і психологічних заходів, спрямованих на охорону здоров'я та забезпечення добробуту відвідувачів. Дотримання встановлених норм і правил безпеки становить невід'ємну передумову надання високоякісних послуг і формування позитивної репутації закладу.

Список використаних джерел:

1. Архіпов В. В., Іванникова Т. В., Архіпова А. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані: навч. посіб. Київ: 2023. 384 с.
2. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підручник. Київ: Центр учбової літератури», 2013. 304 с.
3. Виклики та інновації у XXI столітті: туризм, гостинність: монографія. Автори: Жиленко К., Сідаш Д., Редько В., Самойленко А., Сливенко В., Ходак О. Дніпро: 2025. 250 с. URL: http://lib.dnu.dp.ua/rep/ekon/knygy/nazva/ Vyklyky_ta_innov_turyzm_gostyn.pdf.
4. Міжнародний туризм та гостинність: теорія та практика: монографія. Автори: Жиленко К., Редько В., Самойленко А., Сливенко В., Ставицька А. Дніпро. 2023. 206 с. https://dx.doi.org/10.15421/512305.