

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
_____ І.В. Давиденко
“ ____ ” _____ 2019 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 242 «Туризм»
за освітньою програмою «Туризм»

на тему:

Шляхи підвищення якості послуг підприємства
ресторанного господарства

Виконавець

студентка IV курсу факультету
міжнародної економіки

Малишко Анна Валеріївна

Науковий керівник

викладач

(науковий ступінь, вчене звання)

Єгупова Ірина Миколаївна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2019

Зміст

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ В ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	6
1.1. Сутність і показники якості продукції та послуг закладів ресторанного господарства	6
1.2. Чинники, що впливають на якість послуг громадського харчування	13
1.3. Сучасні методи оцінювання якості послуг харчування	19
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ В РЕСТОРАНІ «ТАЇРОВ»	25
2.1. Загальна характеристика та показники виробничої діяльності закладу	25
2.2. Аналіз якості продукції ресторану «Таїров»	34
2.3. Аналіз якості обслуговування споживачів у ресторані «Таїров».	41
РОЗДІЛ 3. РЕЗЕРВИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У РЕСТОРАНІ «ТАЇРОВ»	52
3.1. Рекомендації щодо підвищення якості послуг у ресторані «Таїров»	52
3.2. Підвищення кваліфікації персоналу шляхом проведення тренінгів	56
3.3. Механізація миття посуду в ресторані «Таїров»	62
ВИСНОВКИ	66
Список використаних джерел	70
Додатки	73

ВСТУП

В умовах сучасного суспільства досить велике соціально-економічне значення відіграє організація ресторанного господарства. Підприємства цієї сфери забезпечують організацію відтворення робочої сили, економію суспільної праці і матеріального ресурсу, зміни структури ринків продовольчих товарів.

Найбільш поширеними стають розуміння залежності здоров'я від продуктів харчування. У зв'язку з цим до харчування відносяться не стільки з точки зору задоволення певної харчової потреби, скільки з позицій чіткого і збалансованого забезпечення роботи всіх клітин організму необхідним обсягом поживних речовин.

Значні зміни відбулися і в системі харчування в нашій країні. При збереженні вже розвинених типів підприємств ресторанного господарства додаються нові, які раніше не були представлені на ринку.

Сьогодні очевидно, що в країні відбулися переорієнтації з промислових виробництв на сфери послуг і послуги громадського харчування приносять в бюджет чималі гроші, які стають важливою частиною економіки. У зв'язку з цим сфера ресторанного господарства є одним з найбільш привабливих об'єктів для маркетингових досліджень, а процедура вивчення ринків ресторанного бізнесу - основою для прийняття рішень таким підприємством.

Ресторанні заклади ведуть між собою постійну боротьбу за певні сегменти ринку, за пошук нових та за утримання постійних споживачів їхньої продукції та послуг. Велике значення у боротьбі за виживання на ринку ресторанних послуг є володіння інформацією про його кон'юнктуру та тенденції розвитку.

Актуальність роботи полягає в тому, що в посилення конкуренції між підприємствами сфери ресторанного господарства висуває проблеми підвищення якості обслуговування та надання послуг на перше місце, адже в умовах фінансової кризи і жорсткої конкурентної боротьби необхідно бути

кращим. У зв'язку з цим перспективи розвитку підприємств ресторанного господарства визначаються домінуючою роллю якості послуг, що надаються, і зокрема, якості послуги обслуговування. Це пов'язано з тим, що більшість підприємств ресторанного господарства мають схожий рівень технічної оснащеності, використовують аналогічні технології приготування кулінарної продукції, тобто якість виробленої ними продукції сприймається споживачами як базова складова послуги. Звідси очевидно, що якість обслуговування стає ключовим чинником конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства.

Всі підприємства ресторанного господарства повинні гарантувати клієнтам: приготування їжі з продуктів високої якості; чистоту, гігієну, естетичність; якісне обслуговування (компетентність, ввічливість персоналу); особисту безпеку і безпеку майна клієнтів (безпека від уголовного і терористичного насильства, а також пожежну, технічну, санітарну, екологічну).

Метою нашого дослідження є розробка заходів щодо підвищення якості обслуговування споживачів на підприємствах ресторанного господарства на основі виявлення чинників, що формують якість послуг і використання існуючих методів їх оцінки.

Об'єктом дослідження є процес надання послуг харчування в закладі ресторанного господарства.

Предметом дослідження є якість обслуговування споживачів на підприємствах ресторанного господарства та резерви її підвищення в сучасних умовах ринкового господарювання.

Для досягненні поставленої мети нами передбачається вирішення низки завдань:

- визначити сутність поняття «якість обслуговування»;
- виявити і дати аналіз чинників, що впливають на якість обслуговування споживачів в підприємствах ресторанного господарства;
- дослідити сучасні підходи до оцінювання якості послуг;
- проаналізувати методи оцінки якості обслуговування в підприємствах

ресторанного господарства з метою виявлення переваг і недоліків;

- надати загальну характеристику ресторану і визначити основні економічні показники його господарської діяльності;

- здійснити аналіз якості продукції ресторану «Таїров»;

- дати характеристику процесу обслуговування споживачів на підприємствах ресторанного господарства;

- показати практичне застосування методів оцінки якості обслуговування споживачів на діючому підприємстві ресторанного господарства;

- розробити рекомендації щодо поліпшення якості обслуговування споживачів в підприємстві ресторанного господарства.

У роботі дана характеристика процесу обслуговування споживачів в підприємствах ресторанного господарства на основі вивчення нормативно-технічної документації; виявлені та проаналізовані основні методи оцінки якості обслуговування, встановлені властиві їм переваги і недоліки. Виявлено та проаналізовано зовнішні та внутрішні чинники, що впливають на якість обслуговування споживачів на підприємствах ресторанного господарства; показано практичне застосування методів оцінки якості сервісу; розроблені рекомендації щодо поліпшення якості обслуговування споживачів в ресторанних закладах

При підготовці випускної роботи використовувалися навчальні посібники з даної теми, періодичні видання.

Інформаційну базу дослідження складають законодавчі та нормативні документи, статистичні матеріали Державного комітету статистики України, Міністерства фінансів України.

У кваліфікаційній роботі для обробки й аналізу інформації застосовувались комп'ютерні програми Microsoft Excel, Microsoft Word.

ВИСНОВКИ

1. У роботі розглянуто науково-теоретичні засади оцінки якості послуг громадського харчування, що надаються закладами ресторанного господарства, дана характеристика процесу обслуговування споживачів; виявлені та проаналізовані основні методи оцінки якості обслуговування, встановлені властиві їм переваги і недоліки

2. Визначено, що поняття якість ресторанної послуги необхідно розглядати як комплекс. Якість замовленої гостем страви або напою матеріальна і відноситься до виробничої складової якості ресторанної послуги. Ця виробнича якість порівняно легко піддається контролю і оцінці, так як вона матеріальна. Одночасно існує також сервісна якість, що представляє собою якість послуг, що надаються працівниками торгового залу в процесі обслуговування клієнта. Ця складова якості є нематеріальною, тому об'єктивність її оцінки та контролю являє собою важливу проблему. Очевидно, що погано надану послугу не можна

3. Встановлено, що під чинником якості продукції слід розуміти причину, що певним чином впливає на якість продукції в залежності від загальних і приватних умов її створення. Якість кулінарної продукції в основному залежить від наступних чинників:

- якості основної і допоміжної сировини, його відповідності вимогам стандарту;
- правильного складання рецептури з урахуванням науково-обґрунтованих норм харчування;
- застосування найбільш раціональних методів технологічної обробки, естетичного оформлення, використання сучасного обладнання.

4. Визначено, що на відміну від виробничої складової ресторанної послуги - страви (матеріального продукту), її сервісній складовій притаманні специфічні риси, враховуючи які можна значно підвищити ефективність надання сервісних послуг. До них відносяться невідчутність, невіддільність від

джерела і об'єкта послуги і мінливість якості.

5. Проведено аналіз фінансово-господарської діяльності туристичного підприємства «ТІЦ м. Одеси». Підприємство є рентабельним, динаміка чистого доходу від реалізації послуг позитивна протягом усього аналізованого періоду, В 2018 році чистий дохід порівняно з 2016 роком зріс на 1972 тис. грн. або 15%. Цьому сприяли ефективна реклама послуг закладу, залучення постійних клієнтів, розширення асортименту послуг і в результаті збільшення обсягів продажів.

За аналізований період з 2016 по 2018 рік відбулось також збільшення продуктивність праці на 11%, а чистого прибутку на 283 тис. грн. або на 16%. Чистий дохід від реалізації збільшився на 104,7 тис грн, чистий прибуток збільшився на 32,7 тис. грн.

6. Проведені нами в другому розділі дослідження свідчать, що при ухваленні рішення про перевагу того чи іншого ресторану споживачем найбільш значущий вплив справляє якість наданої послуги (68% від загального числа опитаних). Наступним за значимістю чинником є наявність знижок і акцій (12%), 10% респондентів включили вартість послуги в число найбільш значущих чинників, що впливають на вибір ресторану споживачем та 9% рекомендації друзів. Загалом лише 60% респондентів оцінили роботу ресторану «Таїров» з позитивної сторони, 30% частково задоволені роботою закладу, тобто має постійних гостей, які надають йому перевагу перед іншими закладами міста. Однак 10% споживачів зовсім не задоволені роботою, що свідчить про наявні недоліки в якості надання послуг громадського харчування.

Що стосується виробничої діяльності закладу, тобто якості приготування страв, то майже всі споживачі задоволені нею. Схвалення викликали не тільки смакові якості, але і розмір порцій, оригінальне оформлення і подача страв. Серед найбільш позитивних моментів відвідувачі відмічають також зручний під'їзд і наявність автостоянки, вдало і оригінально оформлений інтер'єр закладу, можливість потанцювати та поспівати під «живу» музику, наявність великої відкритої веранди, проведення музикальних вечорів із запрошеними

відомими колективами, можливість надання банкетних послуг різного формату.

Переважає більшість споживачів задоволена також і ціновою політикою ресторану «Таїров» - ціни відповідають їх очікуванням і якості страв, діє система знижок та акційних пропозицій.

7. Проведений аналіз виявив також ряд причин, що впливають на зниження якості продукції та обслуговування відвідувачів в ресторані «Таїров». Серед них недостатня потужність холодильного обладнання, перебої з подачею електроенергії, невідповідність дій персоналу стандартам обслуговування, несвоєчасна подача блюд і тривалий час очікування офіціантів, відсутність у меню інгредієнтів страв, що незручно для алергіків, іноді присутня навіть грубість обслуговуючого персоналу.

8. Виявлено, що у закладі досить велика плинність персоналу, особливо у літній період, коли частина виробничого та обслуговуючого персоналу переходять працювати у «пляжні» заклади, так як завдяки великій кількості відпочиваючих у цей час там вищі заробітки.

9. Для успішного ведення бізнесу в ресторані «Таїров» запропоновано запровадити підвищення кваліфікації персоналу шляхом проведення спеціальних тренінгів. Для цього необхідно розробити програми по атестації співробітників з метою виявлення їх практичних знань, а після впровадити покрокове навчання. Крім стандартів обслуговування необхідно займатися психологічними установками на отримання результату роботи, тренінгами з продажу та управління продажами.

10. Виявлено, що ресторану «Таїров» необхідно працювати над підвищенням кваліфікації персоналу, як офіціантів, так і кухарів. Тому в якості заходів щодо вдосконалення діяльності ресторану запропонована організація курсів навчання для офіціантів і кухарів. Складена програма навчання із занять тривалістю 30-40 хвилин. Очікуваний ефект від навчання персоналу - підвищення рівня обслуговування в ресторані і формування власного стилю оформлення страв в кафе, що підвищує його ексклюзивність. Це збільшить число постійних клієнтів кафе, а також підвищить число тих відвідувачів, які

рекомендують ресторан «Таїров» своїм знайомим.

11. Рекомендовано для самостійного навчання придбати авторську програму Романа Хорзова «Офіціант 24/7», а також відеопрограму «Бездоганний офіціант», яка призначена як для новачків, так і для досвідчених співробітників. Програма «Офіціант 24/7» - це збірник тез і лекційно-роздаткового матеріалу з навчання, а також звід тестів (усні і письмові), які дозволяють оцінити знання на кожному етапі. Очікуваний ефект від навчання персоналу – збільшення доходу на 1% (147 290 грн.) за рахунок покращення якості роботи персоналу і підвищення його кваліфікації.

12. Запропоновано з метою покращення якості обслуговування в ресторані «Таїров» ми пропонуємо встановити посудомийну машину. Механізація миття посуду приведе до збільшення чистого прибутку на 95 тис. 473 грн. у рік. Додаткові капітальні вкладення в розмірі 18 300 грн. окупляться трохи більше, ніж за 4 місяці, що свідчить про доцільність впровадження даного заходу.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про безпечність та якість харчових продуктів» від 6 вересня 2005 р. № 2809-IV
2. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» від 24 лютого 1994 р. № 4004-XII)
3. Наказ Міністерство статистики України Про затвердження Інструкції про облік роздрібного товарообороту і товарних запасів, від 28 грудня 1996 р. № 389
4. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 р. № 1023-XII;
5. Наказ Міністерства економіки України «Про Порядок розробки та затвердження технологічної документації на фірмові страви, кулінарні та борошняні кондитерські вироби у закладах ресторанного господарства» від 25 вересня 2000р. № 210;
6. Наказ Міністерство економіки та з питань європейської інтеграції України «Про затвердження «Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства» від 24 липня 2002 р. № 219;
7. Наказ Державний комітет України по стандартизації, метрології та сертифікації від 2 червня 1997 р. № 322 «Про затвердження Правил обов'язкової сертифікації харчових продуктів».
8. СанПіН 42-123-4117-86 «Санітарні правила. Умови, терміни зберігання особливо швидкопсувних продуктів»;
9. СанПіН 42-123-5777-91 «Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво»;
10. МБТ5061-89 «Медико-біологічні вимоги і санітарні норми якості продовольчої сировини і продуктів»;
11. ДСТУ ISO 10015:2008 Управління якістю. Настанови щодо навчання персоналу

12. Айситулина К. Тренинг персонала в ресторане. – М.: Ресторанные ведомости, 2009. – 380 с.
13. Сидякова В. А. Повышение качества услуг предприятий общественного питания : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 / Сидякова Валентина Александровна. - Княгинино, 2015. - 179 с.
14. Аристов, О. В. Управление качеством: учебник / О. В. Аристов. – Москва: Инфра-М, 2003. – 118 с.
15. Архіпов В. В., Іванникова Т. В., Архіпова А. В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані; Навчальний посібник. — К.: Фірма «ІЙКОС», Центр навчальної літератури, 2007. — 382 с.
16. Браун Г. Хернер К. Настольная книга официанта.: Справочник.: пер с англ. – Ростов –на – Дону.: Издательство «Феникс», 2008.-320с.
17. Джеймс Д., Болдуин Д. Управление рестораном.–М.: Проспект, 2008.–398 с.
18. Видеосеминар «Безупречный Официант» - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.videoseminars.ru/rest/prod01.shtml>
19. Дэминг Э., Фейгенбаум А. Теория управления качеством / Под ред. О.П. Глудкина. - М.: Радио и связь, 2006. - 600 с.
20. Ермолаева Е.О. Е 74 Контроль качества продукции и услуг: учебное пособие / Е.О. Ермолаева; Кемеровский технологический институт пищевой промышленности. – Кемерово, 2009. – 160 с.
21. Ефимов В.В. Статистические методы в управлении качеством. - Ульяновск: УлГТУ, 2009.
22. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм / Пер. с англ. под ред. Р.Б. Ноздревой. – М.: ЮНИТИ, 2009. – 618 с.
23. Кристофер Э.-Т. Ресторанный бизнес: Как открыть и успешно управлять рестораном. – РосКонсульт, 2008. – 456 с.
24. Марвин Б. Маркетинг ресторана. – М.: Литтерра, 2009. – 398 с.
25. Маслов Е.В. Как клиенты выбирают ресторан // Ресторатор. – №7. – 2009. – С. 56–61.

26. Милл Р.К. Управление рестораном. – М.: Юнити, 2009. – 400 с.
27. Назаров О. Как раскрутить ресторан. Серия: Энциклопедия ресторатора. – М.: Ресторанные ведомости, 2007. – 456 с.
28. Николаева, Э. К. «Семь инструментов качества» в японской экономике: учебное пособие/Э. К. Николаева. – Москва: изд-во стандартов, 2012.–132 с.
29. Нехватка квалифицированных кадров: как исправить ситуацию? - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://restoranoff.ru/solutions/management/Nehvatka_kvalificirovannieh_kadrov_kak_ispravit_situaciu/
30. Оценка качества услуг предприятий общественного питания на основе маркетинговых исследований - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docplayer.ru/50110817-Ocenka-kachestva-uslug-predpriyatij-obshchestvennogo-pitaniya-na-osnove-marketingovyh-issledovaniy.html>
31. Персонал ресторана: как сохранить, обучить и мотивировать - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://blog.khorzov.com/2017/11/08/personal-restorana-kak-sohranit-obuchit-i-motivirovat/>
32. Проектирование заведений ресторанного хозяйства: учеб. пособие: для высш. уч. зав. / ред. А.А. Мазараки. - К.: КНТЭУ, 2008. - 307 с.
33. Ребрин Ю. І. Управління якістю: навч. допомога. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004.
34. Степанов, Е. А. Управление качеством: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2009.
35. Сфиев Ш. А. «Формирование системы управления качеством услуг на предприятиях общественного питания» / автореферат Диссертации на соискание ученой степени к.э.н. / Махачкала 2010.
36. Шаповал М.І. Менеджмент якості. — К.: Знання, 2006.
37. Шелудешова А. «Международные стандарты по управлению качеством ИСО 9000: 2004 В УКРАИНЕ».
38. Проблемы нехватки поваров и их решение - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://jv-kontakt.com/articles/problemy-nekhvatki-povarov-i-ikh-reshenie/>