

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

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 ЦЗВН

Малишко Анна Валеріївна

прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

викладач

(науковий ступінь, вчене звання)

Єгупова Ірина Миколаївна

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

Одеса 2019

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми полягає в тому, що посилення конкуренції між підприємствами сфери ресторанного господарства висуває проблеми підвищення якості обслуговування та надання послуг на перше місце, адже вона стає ключовим чинником конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства. У зв'язку з цим перспективи розвитку підприємств ресторанного господарства визначаються домінуючою роллю якості послуг, що надаються, адже 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.

Мета дослідження - 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.

Завдання дослідження:

- 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.

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

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

Методи дослідження – вивчення та аналіз літературних джерел, спостереження, вивчення діяльності установ з надання послуг громадського харчування, комбінація описового та порівняльного методів, анкетування, метод аналізу.

Інформаційна база дослідження - Закони України та інші нормативні документи з питань туристичного бізнесу, підручники, навчальні посібники, рекомендовані Міністерством освіти і науки України; монографії та інші періодичні видання відомих вітчизняних і зарубіжних вчених, офіційні

статистичні данні, а також Інтернет-сайти.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (38 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 74 сторінки. Основний зміст викладено на 69 сторінках. Робота містить 9 таблиць, 6 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні основи забезпечення якості послуг в підприємствах ресторанного господарства»* розглянуті теоретичні питання, які розкривають сутність і показники якості продукції та послуг закладів ресторанного господарства, чинники, що її впливають на якість послуг громадського харчування та сучасні методи оцінювання.

У другому розділі *«Аналіз якості надання послуг в ресторані «Таїров»* надана характеристика та проаналізовані основні показники господарсько-фінансової діяльності закладу, представлені результати аналізу якості продукції та обслуговування в ресторані «Таїров», що розташований в м. Одесі.

У третьому розділі *«Резерви підвищення якості послуг у ресторані «Таїров»* запропоновано запровадити підвищення кваліфікації персоналу шляхом проведення спеціальних тренінгів, запропонована організація курсів навчання для офіціантів і кухарів, складена програма навчання. З метою покращення якості обслуговування в ресторані «Таїров» запропоновано також встановити посудомийну машину для механізація миття посуду, що підкріплено необхідними техніко-економічними розрахунками.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Підвищення кваліфікації персоналу шляхом проведення тренінгів призведе до збільшення доходу на 47 290 грн..
2. Механізації миття посуду в ресторані «Таїров» збільшить чистий прибуток підприємства на 95 тис. 473 грн. у рік, додаткові капітальні вкладення в розмірі 18 300 грн. окупляться трохи більше, ніж за 4 місяці.

АНОТАЦІЯ

Малишко Анна Валеріївна, «Шляхи підвищення якості послуг підприємства ресторанного господарства»
кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 242 «Туризм»
за освітньою програмою «Туризм»,
Одеський національний економічний університет, м. Одеса, 2019 рік

У роботі розглядаються теоретико-методичні основи якості продукції та послуг, визначені чинники, що впливають на якість послуг громадського харчування, що надаються підприємствами ресторанного господарства, досліджені сучасні методи оцінювання якості послуг харчування.

Проаналізовані основні показники виробничої діяльності ресторану «Таїров» і його фінансового стану. Представлені результати комплексного аналізу якості продукції та послуг підприємства, виявлені резерви їх підвищення.

За результатами аналізу запропонований комплекс заходів щодо підвищення якості послуг, що надаються в ресторані «Таїров» - підвищення кваліфікації персоналу шляхом проведення спеціальних тренінгів для офіціантів і кухарів та встановлення посудомийної машини для механізації миття посуду, обґрунтована економічна ефективність їх впровадження, що підкріплено необхідними техніко-економічними розрахунками.

Ключові слова: якість, оцінка якості, показники якості, структура товарообігу, стандарти обслуговування, рівень якості обслуговування, економічний ефект, термін окупності.

ANNOTATION

Malyshko Anna Valerievna, «Ways to improve the quality of services of the enterprise restaurant business»

qualifying work for obtaining a bachelor's degree in specialty 242 "Tourism"
for the educational program "Tourism",
Odessa National Economic University, Odessa, 2019

The article deals with the theoretical and methodological bases for assessing the quality of products and services, the factors influencing the quality of catering services provided by enterprises of the restaurant industry, the modern methods of assessing the quality of food services are worthwhile.

The main indicators of the production activity of the restaurant "Tairov" and its financial condition are analyzed. The results of the complex analysis of the quality of products and services of the enterprise are presented, the reserves of their increase are revealed.

According to the results of the analysis, a set of measures aimed at improving the quality of services provided in the restaurant "Tairov" is offered - improvement of personnel qualification through special trainings for waiters and cooks and installation of a dishwasher for mechanization of dishwashing, the economic efficiency of their implementation is substantiated, supported by the necessary technical- economic calculations.

Key words: quality, quality assessment, quality indices, structure of turnover, standards of service, level of service quality, economic effect, payback period.