

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

Кафедра туристичного і готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавру
зі спеціальності 241_ «Готельно-ресторанна справа» _____
за освітньою програмою 241_ «Готельно-ресторанна справа» _____

на тему: **«Удосконалення управління обслуговуванням споживачів
послуг ресторанів»**
(назва теми)

Виконавець:

студент 4 курсу, групи 40
ФМЕ, денної форми навчання
Бадалов Роберт Арамович _____
(прізвище, ім'я, по-батькові) /підпис/

Науковий керівник:

к.п.н, доцент кафедри ТіГРБ
(науковий ступінь, вчене звання)
Мартінова Наталя Степанівна _____
(прізвище, ім'я, по-батькові) /підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність обраної теми обумовлена тим, що в умовах ринку та гострої конкурентної боротьби, успіх будь-якого підприємства багато в чому залежать від ефективності менеджменту, а особливо від його важливої складової - управління людськими ресурсами, особливо на підприємствах сфери послуг.

Заклади ресторанного господарства відіграють помітну роль в економіці країни. Від точної організації роботи, якості обслуговування і професійної культури персоналу ресторанів залежить настрої відвідувачів, їхня готовність відвідати заклад знову, а слід й кінцевий результат роботи підприємства. Тому ефективне управління процесом обслуговування в закладах ресторанного господарства є актуальним напрямом дослідження. Це зумовило вибір теми дипломної роботи. Практична значущість роботи полягає у запровадженні в практику закладів ресторанного господарства ефективних програм управління процесом обслуговування споживачів в умовах конкуренції.

Питання ефективності ресторанного господарства вивчаються багатьма сучасними науковцями. Найбільш відомі з них О. Аветисова, В. Антонова, О. Борисова, А. Мазаракі, М. Науменко, Г. П'ятницька, І. Скавронська, С. Ткачова, Т. Шталь, Л. Іванова, О. Музика, О. Яшина, П. Круш, С. Тульчинська. Проте механізми забезпечення ефективності ресторанного господарства на різних ієрархічних рівнях, залишаються розглянутими недостатньо і потребують доопрацювання.

Метою роботи є розробка напрямів удосконалення управління процесом обслуговування споживачів в закладі ресторанного господарства кафе «Мангал №1».

При написанні даної роботи були поставлені наступні **завдання**:

- здійснити теоретичний аналіз процесу управління закладами ресторанного господарства, зокрема організації обслуговування споживачів;
- проаналізувати сучасний стан розвитку ресторанного господарства в Україні та Одеському регіоні та прослідити тенденції галузі;
- надати організаційно-економічну характеристику кафе «Мангал №1»;
- дослідити існуючу систему управління закладом та організації обслуговування споживачів кафе «Мангал №1»;
- оцінити якість обслуговування споживачів закладу;
- визначити шляхи вдосконалення управління обслуговуванням споживачів кафе «Мангал №1» на основі досліджених тенденцій.

Предмет дослідження – управління процесом обслуговування споживачів закладу ресторанного господарства.

Об'єктом дослідження є процес обслуговування споживачів закладу ресторанного господарства фізична особа підприємець Сукіасян М.В. (ФОП Сукіасян М.В.) – кафе «Мангал №1».

Теоретичною основою роботи служать праці вітчизняних та закордонних учених в області ресторанного менеджменту та маркетингу, організації обслуговування на підприємствах сфери торгівлі та послуг, економічного та фінансового аналізу, підприємницької діяльності, документи законодавчих та виконавчих органів влади та управління, інші джерела.

Інформаційною базою для роботи послужили нормативно-правові акти в сфері торгівлі та ресторанних послуг, ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” та інші державні стандарти в ресторанному господарстві, статистичні дані галузевих збірників, звітні матеріали та дані кафе «Мангал №1».

У роботі знайшли своє застосування наступні **методи дослідження**: системний аналіз і синтез, порівняльно-зіставний аналіз, економічний аналіз фінансових показників, огляд літературних джерел, спостереження, опитування.

Структура та зміст дипломної роботи: робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи 82 сторінки машинописного тексту. Робота містить 12 таблиць, 13 рисунків, список використаної літератури складається із 41 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**Теоретичні засади управління обслуговуванням споживачів послуг закладів ресторанного господарства**» розглянуто такі питання.

В умовах комерціалізації галузі ресторанного господарства все більшого розвитку набувають заклади ресторанного господарства, ресторани та кафе, як найбільш комфортні та широкоспекторні за асортиментом послуг та продукції заклади для організації харчування, відпочинку тощо.

Ресторанний бізнес є однією із найбільш значущих складових індустрії гостинності. Водночас, ресторанний бізнес, з одного боку, є одним із засобів високоліквідного використання капіталу, а з іншого - середовищем із високим ступенем конкурентності.

Сучасний ресторанний бізнес, як ніколи раніше, пропонує широку номенклатуру послуг споживачам продукції та послуг громадського харчування.

На території України заклад ресторанного господарства – це перш за все суб’єкт підприємницької діяльності, який діє у відповідності з розробленою нормативно-правовою базою для галузі.

Управлінська діяльність є специфічним різновидом трудового процесу і для неї є характерними всі притаманні йому елементи. Принципи управління підприємством, і зокрема процесом обслуговування в ЗРГ, визначають вимоги до системи, структуру організації процесу управління.

Найважливішим завданням менеджменту у ресторанному бізнесі є організація виробництва та надання послуг високої якості з урахуванням інтересів споживачів.

Досягнення цілей ресторанного підприємства передбачає спільну роботу групи працівників. Цей процес реалізується у формі організаційної структури. Тому на кожному підприємстві повинен існувати чіткий поділ праці між окремими працівниками та підрозділами.

Модель процесу обслуговування в ресторані повинна ґрунтуватися на гостинності. Гостинність - комплексна послуга, якій притаманні визначені споживчі властивості та яка створює позитивний образ підприємства, що означає прояв «вторинного попиту» на послуги.

Кожен сегмент індустрії гостинності надає продукт, що сприймається в комплексі з різними елементами.

Сучасний стан розвитку ресторанного господарства в Україні свідчить про бурхливий розвиток цього виду діяльності. З іншого боку цей від бізнесу є одним з ризикових та нестабільних. З роками Україні збільшується кількість загальнодоступних ресторанів, але на національному та регіональному ринку ресторанних послуг в більшій мірі представлено закладами з ціновою пропозицією «вище середнього» та «високий рівень», розташовані: в центрі; у готельних комплексах, центрах відпочинку, торгово-розважальних комплексах; на жилих масивах.

Найважливішим завданням менеджменту у ресторанному бізнесі є організація виробництва й надання послуг високої якості з урахуванням інтересів споживачів і забезпечення стабільного становища підприємства на ринку послуг.

У другому розділі **«Дослідження ефективності управління обслуговуванням споживачів кафе «Мангал №1»** досліджено діяльність об'єкту роботи.

Дослідження управління процесом обслуговування, його особливості і та ефективність проводилися за матеріалами кафе «Мангал №1», що розташований в м. Одеса. Це сучасний заклад кавказької кухні високого рівня комфортності.

Кафе «Мангал №1» - це комфортабельний заклад громадського харчування, де споживачам пропонується широкий асортимент високоякісних кулінарних і кондитерських виробів складної технології виготовлення і напої.

У кафе «Мангал №1» організація споживання продукції супроводжується процесом обслуговування, який є однією з найважливіших сторін діяльності закладу. В процесі обслуговування продукцію, яка виготовлена на підприємстві, доводять до споживача і одночасно в кафе створюються умови для її споживання. Обслуговування споживачів поєднується з організацією відпочинку.

Кожен працівник в кафе «Мангал №1» знає, що основне в процесі обслуговування - задоволення гостей від відвідування ресторану.

Кафе «Мангал №1» є прибутковим і ліквідним підприємством, що дає можливість ефективно працювати в майбутньому і покращувати основні фінансово-економічні показники діяльності. Основне призначення підприємства - виготовлення і реалізація продукції в широкому асортименті, високий рівень обслуговування, обслуговування банкетів та кооперативів, надання послуги доставки та кейтерингу. Приготування їжі, обслуговування споживачів виконується кухарями та офіціантами високої кваліфікації.

Меню кафе «Мангал №1» містить перелік закусок, страв, кулінарних і кондитерських виробів, напоїв з визначенням їх ціни і виходу, пропонує споживачам в межах робочого часу торгового залу.

В кафе «Мангал №1» застосовується лінійна структура управління, яка базується на зосередженні всіх виробничих та управлінських функцій в руках одного керівника.

Найбільш важливий ресурс в кафе «Мангал №1», як і в будь - якому ресторані взагалі - його кадри, оскільки поведінка і робота працівника впливають на якість надання послуг.

У третьому розділі **«Шляхи вдосконалення управління обслуговуванням споживачів кафе «Мангал №1»** надані такі пропозиції.

Щоб удосконалити саму систему управління процесом обслуговування в кафе «Мангал №1», слід більшу увагу приділити мотивації працівників, можливостям їх кар'єрного росту, психологічному клімату в колективі, а також підвищенню кваліфікації персоналу і слідкувати за тим, щоб перед працівниками не ставилися суперечливі завдання і цілі, та звести до мінімуму резерв нереалізованих можливостей персоналу.

Таке вдосконалення системи управління персоналом ресторану повинне забезпечити сприятливе середовище, у якому реалізувалися б творчі можливості працівників, розвивалися їхні здібності. Працівники закладу повинні одержувати задоволення від виконаної роботи і суспільного визнання своїх досягнень.

Одним з важливих напрямів удосконалення управління процесом обслуговування споживачів ресторану є забезпечення організації охорони праці в закладі як гаранту якості надання послуг споживачам

В умовах сучасного виробництва особливе значення набуває організація охорони праці. У кафе «Мангал №1» заходи щодо організації охорони праці здійснюють комплексно. Управління охороною праці передбачає, зокрема: а) відстеження випадків травматизму та запобігання їм; б) виділення коштів як на попередження травматизму, так і на компенсацію від травматизму, а також на поліпшення стану охорон праці на підприємстві; в) моніторинг ситуації зі стану в сфері охорони праці на підприємстві.

ВИСНОВКИ

Заклади ресторанного господарства відіграють помітну роль в економіці країни. Від точної організації роботи, якості обслуговування і професійної культури персоналу ресторанів залежить настрої відвідувачів, їхня готовність відвідати заклад знову, а слід й кінцевий результат роботи підприємства. Тому ефективне управління процесом обслуговування в ресторані є актуальним напрямом дослідження, що зумовило вибір теми дипломної роботи.

Об'єктом дослідження є процес обслуговування споживачів закладу ресторанного господарства фізична особа підприємець Сукіасян М.В. – кафе «Мангал №1».

В теоретичному розділі нами були розглянуті особливості організації обслуговування споживачів, як процес управління закладами ресторанного господарства (далі – ЗРГ).

Ми вважаємо за потрібне звернути увагу на зроблений аналіз стану та тенденцій розвитку ресторанного господарства в Україні та в Одесі, зокрема ми дійшли таких висновків:

1) макроекономічні зміни, після кризи 2013 р., призвели до зниження рівня життя населення України, негативно позначилися на господарській діяльності закладів ресторанного господарства в цілому: їх мережа та кількість місць у них значно скоротилися, але кількість ЗРГ поступово поповнюється, зокрема за рахунок ресторанів та кафе; зберігається ніші, які взагалі мало освоєні (кейтеринг);

2) на відміну від загальних тенденцій, в Одеському регіоні, поряд з Києвом, Харковом та Львовом з 2015 р. намітилася тенденція до збільшення кількості закладів галузі, що є одним із головних факторів загострення конкурентної боротьби;

3) товарообіг закладів ресторанного господарства Одещини неодмінно показує зростання, не дивлячись на кризові явища; так, на ринку ресторанних послуг Одеси пропонується широкий вибір кухонь, серед яких переважає ярко виражена національна ознака;

4) до 50% закладів – це мікропідприємства з кількістю найманих працівників до 5-10 осіб та товарообігом не більше 2 млн.грн. на рік, хоча вони можуть занижувати свій дохід. Це відображає специфіку управління такими закладами, зокрема управління обслуговуванням;

5) перспективними для України напрямами розвитку у сфері ресторанного бізнесу залишаться тренди, серед яких важливі для об'єкту нашого дослідження: національних кухонь; підприємств, що пропонують крафтові страви, втілення здорового способу харчування, приготування страв у присутності замовника, відкриття закладів харчування у форматі casual, своєрідних закладів фабрик та ринків тощо.

Ці дослідження дали можливість краще з'ясувати в яких умовах працює об'єкт нашого дослідження.

У другому розділі дипломної роботи нами були проведені дослідження ефективності управління обслуговуванням споживачів – кафе «Мангал №1». Це доволі досвідчений заклад (створений у 2007 року), що є приватним та характеризується нами як кафе -закусочна із спеціалізацією страв кавказької кухні з наданням послуг харчування, а також послуги доставки готових страв власного приготування. Кафе розташовано у центрі міста розраховано на більше ніж 80 відвідувачів – разом з літнім майданчиком (зал 50; майданчик – 32) та спеціалізується на стравах вірменської, грузинської та азербайджанської кухні. Заклад характеризується середнім рівнем цін.

Основні та потенційні клієнти закладу: місцеві жителі кварталів центру міста, гості 3-зіркових готелів, хостелів та приватних апартаментів, працівники організацій та підприємств, що працюють поруч із закладом, туристи та гості міста та інші – замовники послуги «доставка готових страв».

Кафе «Мангал №1» пропонує наступні види послуг: обслуговування по кухні, по бару, послуга «покупка напівфабрикатів мангал-меню та випічки закладу», організація корпоративів та банкетів, послуга «доставка готових страв», останнім часом практикується організація виїзних заходів - кейтерингу. В кафе обмежений перелік додаткових послуг. Особливість закладу в тому, що пропонується достатній асортимент високоякісних виробів складної технології власного виробництва та виготовлення напоїв за національними рецептами. Нами розрахований показник дотримання асортименту продукції – він складає 92%, це дуже високий показник.

Кафе «Мангал №1» – це відносно прибутковий і ліквідний заклад, у якому працює у середньому 20 осіб, цілорічного функціонування. Заклад має лінійну структуру управління, яка базується на зосередженні всіх виробничих та управлінських функцій в руках одного керівника. В кафе «Мангал №1» існує чіткий поділ праці між підрозділами (кухня та зал), одночасно працівники закладу практично завжди працюють в умовах взаємозамінності та сумісництва. Продемонстровано 1) ярко виражений вплив чиннику сезонності (літні місяці та грудень); 2) тяжіння до завантаження добової роботи закладу до періоду 19.00-24.00, що свідчить про характер закладу.

Заклад за територіальною ознакою має лише непрямих конкурентів: Паб «Бочка», розташований безпосередньо біля кафе та Піццерія «Фонтан». Однак, має таких потужних конкурентів як: зокрема, ресторан грузинської кухні Givi to Me. Всі заклади об'єднує те, що вони діють у середньодієвому діапазоні, а якість обслуговування вище, ніж у кафе «Мангал №1», як свідчать відгук споживачів в соціальних мережах. За послугою доставки страв мангал-меню – основного меню для кафе «Мангал № 1» можна назвати заклад SHASHLIK.od.ua, у нього дуже високий рейтинг та відмінні відгуки як по якості страв, так й по швидкості доставки. Отже, кафе втрачає свої конкурентні позиції саме за якістю обслуговування, а не за якістю страв.

Кінцевою метою Кафе «Мангал №1» є якісне надання послуг задля отримання повторного відвідування закладу та стабільного отримання доходу. До числа основних чинників, що визначають культуру

обслуговування в кафе, відносяться: наявність необхідної матеріально-технічної бази (система вентиляції), різноманітний асортимент страв меню власного виробництва, збереження національних традицій та збереження якості страв на протязі тривалого часу (досвідчені кухари), вивчення попиту на продукцію і послуги масового харчування тощо.

Оцінка якості послуг показала, що в цілому кафе надає високоякісні послуги, що задовольняють потребам споживачів. Але, поряд з тим, нами було виявлено недостатній рівень надання послуг з доставки готових страв в та недостатню комунікацію зі споживачами послуг закладу. Це пояснюється, зокрема недостатньою увагою питанням стимулювання праці та розвитку персоналу підприємства, зокрема обслуговуючого.

Результати проведених досліджень дозволяють нам сформулювати наступні шляхи вдосконалення управління обслуговуванням споживачів послуг кафе «Мангал № 1», що визначені у третьому розділі .

I. По-перше, нами надано рекомендації щодо резервів підвищення організаційно-торгівельної діяльності, перш за все це:

1) введення в перелік додаткових послуг закладу продаж виробів власного приготування (випічка, хачапури тощо) з торгового вікна;

2) створення системи просування послуг кафе (удосконалення сайту, просування у спеціалізованих порталах та пошукових системах, виділення коштів на фірмову упаковку (для послуги доставка та нової послуги продажу продукції «з вікна».

II. Також нами запропоновано такі заходи щодо удосконалення управління персоналом закладу, зокрема обслуговуючого, які безпосередньо контактують з клієнтами, в першу чергу, розробка напрямів матеріального стимулювання праці, як вагової складової мотивації обслуговуючого персоналу, керуючись чинниками, що визначають систему матеріальних стимулів.

III. Ми вважаємо за потрібне застосовувати системний підхід при управлінні якістю в кафе «Мангал №1».

- Управління якістю продукції кафе, основні чинники (технічні, організаційні, економічні, соціальні).

- Управління якістю обслуговування споживачів (спираючись на дослідження ЗРГ в м.Львів; дослідження показали, що основна причина незадоволеності споживачів є неякісне обслуговування (50%). Тому ми пропонуємо керівництву кафе «Мангал №1» розробити внутрішню систему контролю забезпечення якості послуг закладу та дотримуватися її.

Саме за таких умов буде досягнутий високий рівень обслуговування клієнтів кафе «Мангал № 1», що в кінцевому рахунку впливатиме на прибуток підприємства в цілому.

АНОТАЦІЯ

Бадалов Р.А., «Удосконалення управління обслуговуванням споживачів послуг ресторанів» (на прикладі ФОП Сукіасян М.В., кафе «Мангал №1»).

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»; за освітньою програмою 241 «Готельно-ресторанна справа» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

В роботі розглянуто теоретичні засади управління обслуговуванням споживачів послуг підприємств ресторанного бізнесу, зокрема: основні чинники менеджменту та принципи господарського управління закладами ресторанного господарства (ЗРГ), управління процесом обслуговування в ЗРГ та проектування процесу надання послуг. Також досліджено сучасний стан та тенденції розвитку ресторанного господарства України та Одеського регіону. Надано організаційно-економічну характеристику кафе «Мангал№1». Досліджено існуючу систему управління закладом та стан організації обслуговування споживачів. Оцінено рівень якості обслуговування споживачів кафе.

Запропоновано:

- резерви підвищення організаційно-торгівельної діяльності кафе «Мангал №1»;
- напрями вдосконалення управління персоналом в закладі;
- впровадження системи управління якістю послуг кафе «Мангал №1».

Ключові слова: ресторанне господарство, заклади ресторанного господарства, кафе, гостинність, управління закладами ресторанного господарства, управління процесом обслуговування в закладах ресторанного господарства, управління якістю послуг в закладах ресторанного господарства.

ANNOTATION

Badalov R.A., «Improving the management of consumer services for restaurant services»

Qualifying work for obtaining an educational bachelor's degree in specialty 241 "Hotel-restaurant business" for educational program 241 "Hotel-restaurant business" - Odessa National Economic University, Odessa, 2019

Diploma thesis deals the theoretical and practical principles of management of consumer services for restaurant business enterprises are considered, in particular: the main factors of management and principles of the economic management of restaurants of the restaurant industry, the management of the service process in restaurant business enterprises are considered and the design of the service delivery process. The current state and trends of the restaurant industry in Ukraine and the Odessa region are also researched. Organizational and economic characteristics of the cafe "Mangal №1" are provided. The existing system of management of the institution and the state of the organization of consumer services are investigated. The level of quality of service of cafe consumers is estimated.

Proposed:

- reserves for improving the organizational and trading activities of the cafe "Mangal №1";
- directions of improvement of personnel management in the institution;
- implementation of the quality management system of the cafe "Mangal №1"

Key words: catering, restaurant facilities, cafes, hospitality, management of restaurant facilities, management of the service process in restaurants, restaurant management, quality management services in restaurants.