

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

Кафедра Економіки підприємства та організації підприємницької діяльності  
(найменування кафедри)

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри

Семенова В.Г.

\_\_\_\_\_ (підпис)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 р.

**РЕФЕРАТ**

**кваліфікаційної роботи**

**на здобуття освітнього ступеня магістра**

зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»  
(шифр та найменування спеціальності)

за магістерською програмою професійного спрямування

«Економіка та стратегія розвитку підприємства»

(назва магістерської програми)

на тему: **«Чинники та шляхи підвищення якості послуг в  
ресторанному підприємстві «Бремен»**

**Виконавець:**

студентка центру заочної та вечірньої  
форм навчання

Гущина Алла Володимирівна \_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

**Науковий керівник:**

К. е. н., доцент \_\_\_\_\_

(науковий ступінь, вчене звання)

Дегтярьова Ольга Олександрівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми** полягає в тому, що розвиток економіки України багато в чому пов'язаний з модернізацією різних галузей сфери послуг, де існують свої показники якості. Сфера ресторанного господарства відіграє важливу роль в житті суспільства, тому що вона зачіпає інтереси практично всіх верств населення, і світовий досвід показує, що саме в умовах відкритої ринкової економіки, немислимою без гострої конкуренції, проявляються фактори, які роблять якість умовою виживання товаровиробників, визначальним результатом їх господарської діяльності. Якість - синтетичний показник, що відображає сукупне прояв багатьох чинників - від динаміки і рівня розвитку національної економіки до вміння організувати і керувати процесом формування якості у рамках будь-якої господарської одиниці.

**Мета дослідження** - обґрунтування напрямів удосконалення якості продукції та послуг і розробка заходів по їх реалізації в підприємствах ресторанного господарства на основі виявлення чинників, що впливають на якість послуг і застосування існуючих методів їх оцінки.

### **Завдання дослідження:**

- визначити сутність поняття «якість продукції та послуг»;
- охарактеризувати показники якості продукції та послуг підприємств ресторанного господарства, вимоги, визначені міжнародними стандартами;
- дослідити чинники, що впливають на якість обслуговування споживачів в підприємствах ресторанного господарства;
- дослідити сучасні підходи до оцінювання якості послуг;
- надати загальну та організаційно-економічну характеристику кафе «Бремен»;
- проаналізувати якість продукції кафе «Бремен»;
- проаналізувати якість послуг я обслуговування споживачів в закладі ресторанного господарства кафе «Бремен»;
- виявити протиріччя і визначити принципові шляхи вирішення проблем управління якістю обслуговування;
- розробити заходи щодо вдосконалення якості обслуговування споживачів в закладі ресторанного господарства.
- оцінити економічний ефект від впровадження пропозицій.

Об'єкт дослідження - є процес обслуговування споживачів в підприємстві ресторанного господарства.

Предмет дослідження - якість надання послуг в закладах ресторанного господарства та шляхи її підвищення в сучасних умовах ринкового господарювання.

**Методи дослідження** – метод аналізу зібраних даних, метод вивчення документації, метод анкетування, статистичні методи.

**Інформаційна база дослідження** - законодавчі та нормативно-правові акти у галузі контролю якості, навчальна література (підручники і навчальні посібники, довідкова та енциклопедична література), наукові статті в періодичних журналах з досліджуваної проблематики. Були також використані

матеріали фінансової звітності ТОВ «Вега», до якого входить кафе Бремен, за 2016-2018 рр.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (35 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 86 сторінок. Основний зміст викладено на 81 сторінках. Робота містить 17 таблиць, 11 рисунків.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У першому розділі *«Теоретичні основи оцінки якості продукції та послуг підприємств ресторанного господарства»* розглянуті теоретичні основи оцінки якості продукції та послуг підприємств ресторанного господарства, визначені поняття й стандарти якості продукції та послуг, її сутність і показники, сучасні підходи до оцінювання якості послуг.

У другому розділі *«Аналіз якості послуг громадського харчування в кафе «Бремен»* надана загальна характеристика та проаналізовані основні показники господарсько-фінансової діяльності закладу, представлені результати аналізу якості продукції та обслуговування в кафе «Бремен», що розташоване в м. Одесі.

У третьому розділі *«Шляхи підвищення якості послуг у кафе «Бремен»* обґрунтовані заходи щодо підвищення якості послуг у кафе «Бремен» шляхом заміни автоматизованої системи реєстрації замовлень, введення в штат посади менеджера з банкетного обслуговування та розширення асортименту дозвільних послуг шляхом обладнання кімнати для більярду. Представлені розрахунки ефективності заходів щодо підвищення якості послуг.

## **ВИСНОВКИ**

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Заміна автоматизованої системи реєстрації замовлень призведе до збільшення доходу на 68 030 грн. додаткові капітальні вкладення в розмірі 5700 грн. окупляться за 1 місяць.

2. Введення посади менеджера з банкетного обслуговування призведе до збільшення товарообігу ресторану на 7% та збільшення прибутку на 49430 грн.

3. Обладнання кімнати для більярду збільшить операційний прибуток підприємства на 85100 грн. у рік, додаткові капітальні вкладення в розмірі 136 300 грн. окупляться за 1,6 місяця.

## АНОТАЦІЯ

Гущина Алла Володимирівна, «Чинники та шляхи підвищення якості послуг в ресторанному підприємстві «Бремен»  
кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» за магістерською програмою професійного спрямування «Економіка та стратегія розвитку підприємства»,  
Одеський національний економічний університет  
м. Одеса, 2019 рік

У роботі розглянуті теоретичні основи оцінки якості продукції та послуг підприємств ресторанного господарства, визначені поняття й стандарти якості продукції та послуг, її сутність і показники, сучасні підходи до оцінювання якості послуг.

Надана загальна характеристика та проаналізовані основні показники господарсько-фінансової діяльності закладу, представлені результати аналізу якості продукції та обслуговування в кафе «Бремен», що розташоване в м. Одесі.

За результатами аналізу запропонований комплекс заходів щодо підвищення якості послуг у кафе «Бремен» - заміна автоматизованої системи реєстрації замовлень, уведення в штат посади менеджера з банкетного обслуговування та розширення асортименту дозвільних послуг шляхом обладнання кімнати для більярду, обґрунтована економічна ефективність їх впровадження, що підкріплено необхідними техніко-економічними розрахунками.

**Ключові слова:** сутність, якість, продукція, послуги, оцінка якості, показники якості, стандарти, ресторанне господарство, контроль якості, структура, динаміка, оцінка, економічний ефект, термін окупності.

## ANNOTATION

Gushchina Alla Vladimirovna, «Factors and ways of improving the quality of services in the restaurant enterprise "Bremen"  
qualification work for a master's degree in the specialty "Entrepreneurship, trade and exchange activity" in the master's program of professional direction "Economics and strategy of enterprise development",  
Odessa National Economic University  
Odessa, 2019

The theoretical bases of estimation of quality of products and services of the enterprises of restaurant economy are considered in the work, the concepts and standards of quality of products and services, its essence and indicators, modern approaches to the estimation of quality of services are defined.

The general characteristics and main indicators of economic and financial activity of the institution are given, the results of the analysis of quality of production and service in the cafe "Bremen", located in Odessa, are presented.

According to the results of the analysis, a set of measures for improving the quality of services in the Bremen cafe is proposed - replacement of the automated order registration system, introduction of a banquet service manager into the staff and expansion of the range of leisure services by equipping the billiards room, substantiated economic efficiency of their implementation, which is supported by the necessary technical and economic calculations.

**Keywords:** essence, quality, products, services, quality assessment, quality indicators, standards, restaurant management, quality control, structure, dynamics, evaluation, economic effect, payback period.