

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
за магістерською програмою професійного спрямування
«Управління готельним та ресторанним бізнесом»
на тему: «**Удосконалення організації надання послуг**
в кав'ярнях»

Виконавець:

студентка факультету міжнародної
економіки

Торжинська Юлія Володимирівна

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент

Галасюк Світлана Сергіївна _____

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Останнім часом в Україні почали розвиватися вже звичні для країн західного світу напрямки та тенденції у малому та середньому бізнесі. В першу чергу, це стосується великих міст та мегаполісів – місць з відносно сприятливим бізнес-кліматом та менш консервативним типом споживачів. Варто відзначити розвиток закладів вуличної їжі, веганських ресторанів, магазинів органічної їжі та звичайно ж, кав'ярень, які стали популярною і невід'ємною частиною міської інфраструктури закладів харчування й проведення вільного часу.

Розвиток кавової культури в Україні сприяє значному поширенню мережових та авторських кав'ярень завдяки демократичним цінам, розмаїттю страв нескладного приготування та створенню невимушеної обстановки. Проте у науковій літературі зараз не вистачає окремих досліджень цього типу підприємств ресторанного господарства, особливо з боку організації надання послуг цими закладами.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення організації надання послуг в кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa».

Завданнями даного дослідження є:

- виявлення сутності кав'ярні як різновиду закладів ресторанного господарства;
- визначення особливостей обслуговування в кав'ярнях;
- дослідження світового та вітчизняного досвіду розвитку кав'ярень як підприємств ресторанного господарства;
- вивчення специфіки функціонування кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa»;
- дослідження особливостей надання послуг в кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa»;
- аналіз динаміки виробничо-економічної діяльності кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa»;
- аналіз конкурентного середовища кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» для вивчення можливостей щодо підвищення якості обслуговування;
- розробка комплексу заходів щодо удосконалення організації надання послуг в кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa»;
- економічне обґрунтування впровадження нової послуги для кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa».

Об'єктом дослідження є процес організації надання послуг в кав'ярнях.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю удосконалення організації надання послуг в кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa».

Для виконання кваліфікаційної роботи були використані такі методи дослідження: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні

узагальнення та формування висновків), ситуаційний аналіз, метод абсолютних, середніх та відносних величин, методи порівняння, економіко-статичний, графічний тощо.

Інформаційну базу склали наукові публікації вітчизняних та зарубіжних вчених, українські нормативно-правові акти, матеріали науково-практичних конференцій, інтернет-ресурси, а також звітні дані кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел (69 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 88 сторінок. Основний зміст викладено на 82 сторінках. Робота містить 18 таблиць та 11 рисунків.

Публікації. За результатами виконаної кваліфікаційної роботи опубліковано чотири тези доповідей у збірниках матеріалів однієї Всеукраїнської та трьох Міжнародних науково-практичних конференцій:

– Дослідження особливостей функціонування мережевих та авторських кав'ярень / С. С. Галасюк, Ю. В. Торжинська // Засади реформування економічної системи країни в контексті міжнародного співробітництва: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції. – Одеса, Наукова організація «Центр економічних досліджень та розвитку».

– Історичні передумови появи кав'ярень «третьої хвили» / Ю. В. Торжинська // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених. – Одеса, Одеський національний економічний університет.

– Конкурентний аналіз ринку кав'ярень м. Одеси / Ю. В. Торжинська // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених. – Одеса, Одеський національний економічний університет.

– Основні формати створення кав'ярень в умовах сьогодення / С. С. Галасюк, Ю. В. Торжинська // Перспективи розвитку економічної системи з урахуванням сучасних євроінтеграційних процесів: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. – Дніпро, Наукова організація «Перспектива».

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі кваліфікаційної роботи «Теоретичні аспекти організації надання послуг в кав'ярнях» розглянуто сутність кав'ярні як різновиду закладів ресторанного господарства; вивчені особливості обслуговування в кав'ярнях; систематизовано відомості про світовий та вітчизняний досвід розвитку кав'ярень як підприємств ресторанного господарства.

Другий розділ кваліфікаційної роботи «Дослідження організаційно-

економічних аспектів надання послуг в кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» присвячений вивченню специфіки функціонування цього закладу ресторанного господарства; виявленню особливостей надання послуг в кав'ярні; дослідженню динаміки її виробничо-економічної діяльності.

У третьому розділі «Основні рекомендації, спрямовані на удосконалення організації надання послуг в кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» зроблено оцінку конкурентної позиції досліджуваної кав'ярні для вивчення можливостей щодо підвищення якості обслуговування; розроблено комплекс заходів щодо поліпшення організації надання послуг в кав'ярні та економічно обґрунтовано впровадження нової послуги в діяльність кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa».

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі наведено теоретичне узагальнення та запропоновано вирішення науково-практичного завдання щодо розробки та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення організації надання послуг в кав'ярнях на прикладі «Traveler's Coffee Odessa». Основні результати кваліфікаційної роботи дозволили зробити такі висновки:

1. Розглянуто сутність кав'ярень та їх місце у складі закладів ресторанного господарства. Встановлено, що характерними ознаками кав'ярень є такі: формат обслуговування (самостійно або за допомогою офіціантів), формат існування закладу (кав'ярня-острівець, кав'ярня-кіоск, кавамобіль, кавомат, кав'ярня як повноцінне кафе), наявність посадкових місць («кава з собою» або розміщення у залах), асортимент (тільки кава, кава та кондитерські вироби, кава та розширене меню страв і напоїв), якісні ознаки кавових напоїв (медіум, преміум, спешелті), формат кав'ярні за приналежністю до «хвилі виникнення» (перша, друга, третя).

2. Досліджено комплекс послуг, які можуть надаватися в кав'ярнях за міждержавним стандартом ГОСТ 30523-97, адаптованим в Україні в якості національного. Вивчені такі поняття, як послуги харчування, послуги з виготовлення кулінарної продукції, послуги з реалізації кулінарної продукції та напоїв, послуги з організації споживання продукції та обслуговування споживачів, інформаційно-консультативні послуги, послуги з організації дозвілля, інші послуги закладів ресторанного господарства. З'ясовано, які послуги стосуються безпосереднього обслуговування клієнтів у кав'ярнях, та які належать до додаткових сервісів. Виявлено особливості обслуговування клієнтів у кав'ярнях різних «хвиль виникнення». Встановлено, що винаходом часів «першої хвилі» стала розчинна кава; кав'ярні «другої хвилі» сформувалися завдяки масовому попиту та всесвітньо відомим мережевим закладам; кав'ярні «третьої хвилі» (авторські кав'ярні) з'явилися через глобальне переосмислення кав'ярні як міського публічного закладу харчування та культурного осередку.

3. Проаналізовано думки науковців та експертів про світовий та вітчизняний досвід розвитку кав'ярень. Узагальнено відомості про найпоширеніші у світі мережі кав'ярень та їх соціально-економічну та екологічну значущість. Висвітлено світові тенденції розвитку українських кав'ярень, до яких належать: імпорт сировини через посередників; низький рівень експорту готової продукції; значне збільшення попиту на каву; ріст популярності споживання натуральної зернової кави; підвищення цін на каву; розвиток кавової культури; збільшення мережевих та авторських кав'ярень; підвищення попиту в сегменті «кава на винос»; орієнтація закладів на мілленіалів; поява кавових зерен українського обсмажування; поширення альтернативних способів заварювання кави тощо.

4. Вивчено специфіку функціонування кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa», розташованої на Дерибасівській – центральній вулиці м. Одеси. Розглянуто асортимент та цінову політику цього закладу, структуру приміщень для надання послуг харчування та дозвілля. Встановлено, кав'ярня «Traveler's Coffee Odessa» входить до складу компанії «Synergy Group».

5. Проаналізовано комплекс послуг, надаваних в кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa», та виявлені їх особливості. Досліджено організацію формування продукту ресторанного бізнесу «Кав'ярня «Traveler's Coffee Odessa» за чотирма рівнями на підставі позитивних та негативних відгуків гостей даного закладу ресторанного господарства, оприлюднених на провідних інтернет-ресурсах. У зв'язку з цим виявлено, що даний заклад має багато проблем в організації надання послуг, що потребує розроблення заходів щодо їх усунення.

6. На підставі аналізу основних показників виробничо-економічної діяльності кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» за три роки встановлено, що цей заклад є прибутковим, але має негативні тенденції щодо зниження показників рентабельності.

7. Для вивчення можливостей щодо підвищення якості обслуговування в кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» здійснена оцінка її конкурентної позиції на підставі порівняння з основними конкурентами – кав'ярнями «Coffeetory Cakes & Coffee» та «Atelier. Design & Coffee» за такими ознаками, як: асортимент страв, спектр надаваних послуг, сума середнього чеку, географічне розташування, якість обслуговування. Порівняння зроблено методом бальної оцінки на підставі відгуків, оприлюднених в інтернет-ресурсах.

8. Комплекс заходів, пропонованих кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» для удосконалення організації надання послуг, спрямований на: коригування маркетингової політики з урахуванням змін у конкурентному середовищі; проведення рекламної кампанії закладу; підвищення кваліфікації персоналу; впровадження послуг кейтерингу; впровадження мобільної програми лояльності для збільшення виручки від реалізації; вдосконалення матеріально-технічної бази тощо. Також запропоновано впровадження

комплексу нових послуг: організації дегустацій, презентацій, майстер-класів, батлів та інших заходів.

9. Запропоновано впровадження нової послуги – дегустації кави та супутніх солодких страв для їх подальшого включення в основне меню на конкурсній основі. На прикладі дегустації «Кава + Торт» розроблено рекомендації щодо проведення даного заходу з періодичністю один раз на місяць, та розраховано його економічну доцільність. Визначено економічну ефективність діяльності кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» за умови впровадження нової послуги.

АНОТАЦІЯ

Торжинська Ю. В. «Удосконалення організації надання послуг в кав'ярнях»

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес організації надання послуг на прикладі кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa».

У роботі розглянуто теоретичні основи організації надання послуг в кав'ярнях; вивчено сутність кав'ярні як типу закладів ресторанного господарства; виявлено особливості обслуговування в кав'ярнях; розглянуто світові тенденції розвитку кав'ярень у складі підприємств ресторанного господарства.

В аналітичній частині досліджено специфіку функціонування кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa», виявлено особливості надання послуг цим закладом; проаналізовано динаміку його виробничо-економічної діяльності на підставі вивчення теоретичних положень, первинної інформації та статистичних даних.

Внесені пропозиції щодо вдосконалення організації надання послуг в кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» на підставі оцінки її конкурентної позиції та вивчення відгуків споживачів. Розроблено комплекс заходів щодо поліпшення організації обслуговування в кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa». Зроблено економічне обґрунтування доцільності впровадження нової послуги. Розрахована економічна ефективність діяльності кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» з урахуванням нової послуги.

Ключові слова: кав'ярня, формати кав'ярень, заклади ресторанного господарства, послуги кав'ярні, організація обслуговування.

ANNOTATION

Torzhynska Y.V. «Improving the organization of the services rendering in coffee houses»

Graduate work consists of three sections. Object of study – the process of organizing the services rendering on the example of the coffee house «Traveler's Coffee Odessa».

The qualifying work discusses the theoretical foundations of the organization the services rendering in in coffee houses; studied the essence of the in coffee house as a type of restaurant facilities; revealed features of service in the

in coffee houses; global trends in the development of in coffee houses as part of the restaurant industry enterprises are considered.

In the analytical part, the specifics of the functioning of the «Traveler's Coffee Odessa» coffee house were investigated, the features of the services provided by this establishment were identified; analyzed the dynamics of its production and economic activity on the basis of the study of theoretical positions, primary information and statistical data.

Proposals were made to improve the organization of the provision of services in the coffee house «Traveler's Coffee Odessa» based on an assessment of its competitive position and the study of consumer feedback. A set of measures has been developed to improve the organization of service in the coffee house «Traveler's Coffee Odessa». Made the economic rationale for the feasibility of introducing a new service. The economic efficiency of the activity of the coffee house «Traveler's Coffee Odessa» is calculated taking into account the new service.

Key words: coffee house, coffee houses varieties, establishments of the catering trade, coffee house services, organization of service.