

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

Кафедра експертиза товарів та послуг

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність
за магістерською програмою професійного спрямування
Експертиза товарів та послуг
на тему: «Експертиза якості надання послуг у закладах ресторанного
господарства»

Виконавець:
студент 69 групи ФМЕ
Коваленко Богдан Юрійович

/підпис/

Науковий керівник:
Кан. екон. наук, доцент
Траченко Людмила Анатоліївна

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Роль ресторанного господарства на сучасному етапі визначається характером і масштабами потреб людей у послугах з організації споживання матеріальних і духовних благ у недомашніх умовах. Послуги закладів ресторанного господарства є важливим елементом обслуговування туристів. Ця сфера в комплексі туристичних послуг швидко розвивається і в майбутньому може стати важливим сектором туристичної діяльності. Соціальна спрямованість сучасної ринкової економіки має на меті створення умов для забезпечення гідного рівня життя населення, серед яких одними з найважливіших є харчування та відпочинок. Галузь ресторанного господарства характеризується значними динамічними процесами, внаслідок яких виникають зміни структурно-функціональних параметрів закладів, збільшується асортимент продукції різних національних кухонь, розширюється номенклатура додаткових послуг, застосовуються різноманітні форми та методи обслуговування. Всі ці складні та неоднозначні зміни, зумовивши згадані перетворення, змінили вимоги до якості послуг, додавши їм нових характеристик і критеріїв оцінки. Тому дослідження питань щодо якості надання послуг ресторанного господарства є досить актуальними.

Різноманітні аспекти розвитку ресторанного господарства знайшли своє відображення у працях таких вчених як Карсеніна В. та Ткаченко Т.[1]. Русавська В.А. [2] досліджує питання гостинності, Пятницька Г.Т. [3] акцентує увагу на ресторанных інноваційних технологіях. У роботах Литвиненко Т.К. [4] проаналізовано новітні технології обслуговування клієнтів, Бреус О. [5] зупиняється на питаннях ресторанных послуг, що пов'язані з доставкою готових страв споживачам. Проте залишаються малодослідженими питання щодо проведення експертного оцінювання якості обслуговування та експертизи послуг ресторанного господарства в сучасних умовах, які пов'язані зі зміною економічного стану країни, а також смаків та уподобань споживачів.

Метою кваліфікаційної роботи є експертне оцінювання якості обслуговування та експертиза послуг ресторанного господарства та пошук шляхів щодо їх поліпшення.

Завдання дослідження:

- проаналізувати ринок послуг ресторанного господарства та законодавчу й нормативно-правову бази, що регулюють їх надання в Україні;
- виявити проблеми невідповідності державної та міжнародної класифікації підприємств ресторанного господарства;
- надати характеристику послуг ресторану «Reef» та обґрунтувати вибір методів експертного оцінювання якості обслуговування;
- провести експертне оцінювання якості обслуговування у закладі «Reef»;
- розробити модель системи забезпечення якості обслуговування в ресторанному господарстві;
- здійснити експертизу послуг ресторанного господарства з метою захисту прав споживачів;
- сформулювати рекомендації щодо поліпшення якості надання послуг ресторанного господарства;

Об'єктом дослідження є надання послуг ресторанного господарства.

Предмет дослідження – якість надання послуг ресторанного господарства.

Методи дослідження. У роботі використані наступні методи дослідження: аналізу, синтезу, порівняння, діаграма Ісікави, аналіз Парето, контрольний лист, ABC - аналіз.

Інформаційною базою є періодичні видання, підручники, законодачі акти, нормативна документація, сайти мережі Інтернет тощо.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (58 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 94 сторінок. Основний зміст викладено на 88 сторінках. Робота містить 4 таблиць, 17 рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 2 наукові статті:

1. Коваленко Б.Ю. Забезпечення якості продукції та послуг у закладах ресторанного господарства: матеріали студентської наукової конференції «Минуле, сучасне, майбутнє» (м. Одеса, 09 квітня 2019 року). – Одеса: ОНЕУ, 2019. – 590 с. – С. 525-532.

2. Коваленко Б.Ю. Інноваційні тренди в конкурентних реаліях функціонування ресторанного господарства України: матеріали студентської наукової конференції «Минуле, сучасне, майбутнє» (м. Одеса, 09 квітня 2019 року). – Одеса : ОНЕУ, 2019. – 590 с. – С. 532-538.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні аспекти щодо забезпечення якості надання послуг ресторанного господарства»** розглянуто теоретичні аспекти стану ринку послуг ресторанного господарства, законодавчу та нормативно-правову бази, що регулюють послуги ресторанного господарства та особливості державної та міжнародної класифікації підприємств ресторанного господарства.

У другому розділі **«Експертне оцінювання якості та експертиза послуг ресторанного господарства на прикладі ресторану «Reef»**» проаналізовано діяльність ресторану «Reef» та обґрунтовано вибір методів експертного оцінювання якості обслуговування, проведено експертне оцінювання якості обслуговування у закладі «Reef» методом Ісікави та Парето з використанням контрольного листу та ABC - аналізу, розроблено модель системи забезпечення якості обслуговування в ресторанному господарстві, проведено експертизу послуг ресторанного господарства з метою захисту прав споживачів.

У третьому розділі **«Шляхи поліпшення якості надання послуг ресторанного господарства»** запропоновано рекомендації щодо поліпшення якості надання послуг ресторанного господарства.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Аналіз ринку послуг ресторанного господарства за період 2013 - 2018 роки дозволив виявити, що кількість закладів зменшилось з 4 976 до 5 226, посадкових

місць у закладах ресторанного – на 16,8 % – з 1771 до 1526 тис. од. Водночас кількість закладів РГ у складі підприємств за різними видами економічної діяльності за досліджуваний період зменшилася на 31,7%, а кількість підприємств кожен рік зменшується на 3%. Скорочення підприємств ресторанного господарства в Україні відбувається, головним чином, за рахунок скорочення кількості кафе, їдалень і підприємств постачання їжі, які втрачають популярність серед споживачів з причини скорочення платоспроможного попиту відвідувачів та низького рівня обслуговування.

2. Надання послуг ресторанного господарства регламентують такі законодавчі та нормативні документи: ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»; ДСТУ 3862-99 «Ресторанне господарство. Терміни та визначення»; ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування»; Закон України «Про туризм»; Закон України «Про захист прав споживачів»; Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя» тощо.

3. Доведено, що вітчизняна класифікація видів економічної діяльності (КВЕД ДК 009:2010) відповідає міжнародній класифікації видів економічної діяльності ISIC Rev 4, проте залишаються невирішеними питання щодо гармонізації з нею внутрішніх документів, таких як ДСТУ 3862-99 «Ресторанне господарство. Терміни та визначення» та ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» в контексті замінити «Ресторанне господарство», та перейти на використання терміну «Діяльності з забезпечення стравами та напоями» та надати класифікацію за 3 групами: «Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування»; «Постачання готових страв»; «Обслуговування напоями».

4. Ознайомились з послугами, що надає ресторан «Reef»: послуги харчування, послуги з виготовлення кулінарної продукції і кондитерських виробів, послуги з організації споживання та обслуговування, послуги з організації дозвілля, бронювання місць, доглядання за дітьми. Виявлено, що діяльність ресторану здійснюється за дивізіональною організаційною структурою управління, яка базується на поглибленому поділу праці та дозволяє забезпечувати належну якість надання послуг. Обґрунтовано, що оптимальними методами для проведення експертного оцінювання якості обслуговування споживачів ресторану є діаграма Ісікави, контрольний лист, діграма Парето та АВС-аналіз.

5. Експертне оцінювання якості обслуговування в ресторані «Reef» із застосуванням методу Ісікави дозволило визначити параметри (причини), які впливають на якість обслуговування та ідентифікувати їх на першочергові, другорядні та треті фактори. До першочергових віднесено: персонал, процес приготування їжі та напоїв, обладнання, система менеджменту ресторан, порто, робота хостес. До другорядних віднесено: обладнання, кваліфікація персоналу, політика і цілі у сфері якості, устаткування в залі, устаткування для кухні, устаткування для бару і порто, швидкість розсаджування гостей за вільним столиком, умови праці тощо. Треті фактори впливу на якість обслуговування: технічне обслуговування обладнання, правила експлуатації. Застосування діаграми Парето дозволило визначити найважливішу причину, що впливає на якість обслуговування ресторану «Reef» – прийом замовлень у клієнтів, 21.25%. Це є

важливою інформацією керівництву ресторану щодо формування коригувальних заходів для поліпшення якості обслуговування.

АВС-аналіз дав змогу визначити групи параметрів (причин), які впливають на обслуговування гостей ресторану «Reef». До групи «А» – життєво важливої зони віднесено: прийом замовлення у клієнтів – 21.25% ; процес приготування їжі – 18.75%; робота хостес – 17.5%; приготування напоїв (бар) – 16.25% (у сумі – 73.75%). Зона «В» – має середній вплив на проблему та містить такі параметри: порто – 12.5%; обладнання – 7.5% (у сумі – 20%). До зони «С» віднесено найменш значущі параметри, якими можна знехтувати, а саме: СМР (Система менеджменту ресторану) – 6.25%. Отримані результати АВС-аналізу є суттєвою інформацією вищому керівництву ресторану «Reef» щодо формування коригувальних заходів для усунення причин (параметрів), які впливають на якість обслуговування та прийняття ефективних управлінських рішень, спрямованих на постійне її поліпшення.

6. Розроблено модель системи забезпечення якості обслуговування в ресторанному господарстві, яка містить такі складові: сегмент мотивації персоналу на підвищення якості, сегмент навчання персоналу, сегмент моніторингу якості обслуговування споживачів ресторану. Впровадження розробленої системи дасть змогу підприємствам ресторанного господарства поліпшувати якість обслуговування і процесу надання послуг та забезпечувати задоволеність потреб і очікувань споживачів з метою захисту їхніх прав.

7. У результаті проведення експертизи скарги споживачів щодо неякісного обслуговування сформовано експертний висновок та встановлено наступне: відповідно до пункту 6.1 ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» ресторан «Reef» відповідає всім вимогам щодо категорії люксового типу; виявлено порушення щодо обслуговування споживачів ресторану відповідно до пункту 1 статті 19 та пункту 3 статті 10 Закону України «Про захист прав споживачів». Згідно з пунктом 3.8. Наказу Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України «Про затвердження правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства», замовнику заборонено приносити їжу і напої с собою в заклад ресторанного господарства; відповідно до пункту 3.7. Наказу Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України «Про затвердження правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства» виявлено порушення щодо відшкодування витрат споживача, пов'язані з придбанням неякісної продукції або наданої послуги.

8. З метою поліпшення якості послуг ресторанного господарства доцільно: підвищувати рівень кваліфікації персоналу (відвідування семінарів, курсів барменів, відвідування курсів іноземних мов; навчання персоналу на робочому місці); створення команди підприємства (персонал повинен знати загальну мету, а також план досягнення цієї мети, у команді має бути чіткий розподіл обов'язків). Кожен повинен знати, чим він повинен займатися в організації, заохочуйте взаємодопомогу, підтримування відкритості відносин, налагодження спілкування людей із різних відділів ресторану.

9. Сформовано способи управління якістю на підприємствах ресторанного господарства, а саме: контрольна закупка, обзвін клієнтів, анкетування в ресторані,

контроль якості продуктів, таємний покупець, телефон гарячої лінії, інтернет оцінка, контроль продуктів. Впровадження в ресторані системи контролю якості дасть змогу максимально збільшувати відсоток задоволених споживачів, що приведе до ізоляції споживачів від впливу конкурентів, сприяння появи численних постійних споживачів, створення переваг для утримання споживачів, збільшення кількості споживачів.

АНОТАЦІЯ

Коваленко Б.Ю., «Експертиза якості надання послуг у закладах ресторанного господарства» кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» за магістерською програмою «Експертиза товарів та послуг», Одеський національний економічний університет
м. Одеса, 2019 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – надання послуг ресторанного господарства.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти стану ринку послуг ресторанного господарства, законодавчу та нормативно-правову бази, що регулюють послуги ресторанного господарства та особливості державної та міжнародної класифікації підприємств ресторанного господарства.

Проаналізовано діяльність ресторану «Reef» та обґрунтовано вибір методів експертного оцінювання якості обслуговування, проведено експертне оцінювання якості обслуговування у закладі «Reef» методом Ісікави та Парето з використанням контрольного листу та АВС-аналізу, розроблено модель системи забезпечення якості обслуговування в ресторанному господарстві, проведено експертизу послуг ресторанного господарства з метою захисту прав споживачів.

Запропоновано рекомендації щодо поліпшення якості надання послуг ресторанного господарства.

Ключові слова: послуги ресторанного господарства, експертиза якості, система забезпечення якості обслуговування, метод Ісікави та Парето, контрольний лист, АВС-аналіз.

ANNOTATION

Kovalenko B.Y., «Cathering business services quality evaluation», thesis for Master degree in specialty «Entrepreneurship, trade and stock-taking activity» under the program «examination of goods and services»,
Odessa National Economic University
Odessa, 2019

Thesis consists of three chapters. Object of study a process of grant of services of restaurant economy.

Diploma thesis deals with theoretical aspects a modern market of services of restaurant economy condition, legislative and normatively-legal bases that regulate services of restaurant economy and feature of state and international classification of enterprises of restaurant economy, is in-process considered.

The activity of the restaurant "Reef" is analyzed and the choice of methods of expert evaluation of service quality is substantiated, the expert evaluation of service quality in the institution "Reef" is carried out by the method of Ishikawa and Pareto using checklist and ABC analysis, the model of the system of quality assurance of service in the restaurant economy is conducted, the examination is carried out restaurant services to protect consumer rights.

Recommendations for improving the quality of restaurant services are offered.

Keywords: restaurant services, quality expertise, quality assurance system, Ishikawa and Pareto method, checklist, ABC analysis.