МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності _241 «Готельно-ресторанна справа»_
(шифр та найменування спеціальності)
за магістерською програмою професійного спрямування
«Управління готельним та ресторанним бізнесом»
(назва магістерської програми)

на тему: **«Стратегічні напрями підвищення якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу на прикладі ресторану «di Mare»»**
(назва теми)

Виконавець:
Студентка 60групи ГРС
факультету міжнародної економіки
Мостова Катерина Антонівна

_____
/підпис/

Науковий керівник:
к.е.н., доцент
Бедрадіна Ганна Костянтинівна

_____
/підпис/

ОДЕСА – 2020

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Якість обслуговування - невід'ємна складова ефективності роботи закладу ресторанного бізнесу. «Обслуговування на вищому рівні» стало дуже актуальним і важливим елементом ефективного функціонування закладів ресторанного бізнесу.

Прагнення України інтегруватися до європейських і світових економічних структур вимагає засвоєння нових правил, що диктує ринкова економіка. У таких умовах виживають ті підприємства, які мають високу якість продукції, прийнятні ціни і найвищі орієнтири стосовно обслуговування споживачів. Підприємства, які головні зусилля спрямовують на досягнення все більш високої якості послуг при відносному зменшенні своїх витрат, забезпечують собі не тільки стабільне ринкове становище, а й високу рентабельність господарської діяльності.

В умовах зростаючої конкуренції на ринку готельно-ресторанних послуг необхідним стає впровадження новітніх методів оцінювання якості обслуговування споживачів. У сучасних економічних умовах, управління якістю сервісу перетворилось в основний фактор підвищення конкурентоспроможності підприємств ресторанного бізнесу України. . Для задоволення потреб сучасних споживачів в якісних послугах існує необхідність постійного вдосконалення методів забезпечення, оцінки та управління якістю, що актуалізує напрями подальших наукових досліджень. Формування механізму оцінки якості обслуговування дозволяє керівництву підприємств вдосконалювати інструменти управління якістю послуг, суттєво зменшить трудомісткість розрахунків і дозволить здійснити обґрунтований і цілеспрямований вибір комплексу заходів щодо підвищення якості послуг ресторанів в умовах конкуренції.

Проблема якості товарів та послуг перебувала в полі зору видатних зарубіжних мислителів, науковців і професійних менеджерів: Л. Баумгартена, К. Гренрооса, Є. Демінга, Д. Джурана, К. Ісікави, Ф. Котлера, Ф. Кросбі, В. Мюлера, М. Рибова, С. Скобкіна, Г. Тагуті, А. Фейгенбаума, В. Шухарта та ін. Особливості управління якістю у сфері ресторанного бізнесу аналізували й досліджують нині такі українські вчені-економісти: О. Афанасєва, Г. Бедрадіна О. Белоусова, В. Кифяк, О. Корнієнко, Н. Кудла, М. Мальська, С. Мельниченко, С. Нездоймінов, В. Охота, Н. Пятницька, О. Решетняк, Т. Томаля, О. Шикіна, Л. Яцун та ін.

Аналіз систем оцінювання та управління якістю обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу демонструє їхню невідповідність сучасним ринковим відносинам. Тому потребують вдосконалення науково-методичні підходи до процесу оцінювання і відповідно, підвищення якості обслуговування в закладах харчування. Актуальність вищеназваних проблем, їх практична значущість та важливість вирішення у найближчій перспективі визначили мету та завдання дослідження.

Метою дослідження є ввизначення шляхів підвищення якості обслуговування та формування оптимальної програми заходів щодо підвищення якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу.

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення наступних завдань:

- визначити якість обслуговування, як наукову категорію;
- дослідити теоретико-методичні засади якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу;
- розкрити особливості підвищення якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу;
- визначити організаційно-економічну характеристику ресторану «di Mare»;
- проаналізувати методи оцінювання якості обслуговування на підприємстві ресторанного бізнесу;
- визначити стратегічні напрями підвищення якості обслуговування ресторану;
- сформувати оптимальну програму заходів щодо підвищення якості обслуговування підприємства ресторанного бізнесу;
- обґрунтувати економічну ефективність запропонованих заходів.

Об'єктом дослідження – є процес підвищення якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу.

Предметом дослідження – є сукупність методичних та практичних питань щодо підвищення якості обслуговування ресторану «di Mare».

У першому розділі розглядаються теоретичні аспекти якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу.

У другому розділі аналізується фінансово-господарська діяльність ресторану «di Mare» та визначається місце підприємства в конкурентному середовищі відносно показників якості обслуговування.

У третьому розділі наведено економічне обґрунтування напрямів підвищення якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу

Методи дослідження. У кваліфікаційній роботі використано сукупність загальнонаукових та спеціальних методів дослідження, а саме: логічний аналіз – при побудові логіки та структури роботи; систематизації та порівняння – для уточнення і впорядкування понятійного апарату, методи групування та узагальнення даних – при розрахунках одиничних і інтегральних показників якості обслуговування; математико-статистичні методи, методи експертних оцінок, методи маркетингових досліджень – при проведенні опитувань споживачів та анкетування; графічний метод – для наочного відображення результатів дослідження; системного і процесного підходу – для обґрунтування методичного забезпечення оцінювання якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу.

Інформаційна база дослідження. Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці з названої проблеми вітчизняних та

зарубіжних вчених, законодавчі та нормативні акти України, довідково-інформаційні видання, дані бухгалтерської, статистичної та внутрішньогосподарської звітності підприємств ресторанного бізнесу.

Публікації та апробація результатів дослідження.

Окремі результати дослідження були представлені у науковій статті на тему «Методи оцінювання якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу», в Науковому фаховому журналі «Причорноморські економічні студії» випуск №55 Ч.1. 2020 р.,с.78-83.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (80 найменуваннь), додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 101 сторінки комп'ютерного тексту. Робота містить 23 таблиць, 8 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У розділі 1 - «Теоретичні аспекти якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу» ми дізнались, що науковий підхід до дослідження будь-якої категорії чи явища передбачає передусім визначення змісту поняття, його сутності, місця і ролі в сукупності інших категорій та явищ. Зміст категорії «якість» традиційно трактувався з різних позицій – філософської, технічної, товарознавчої, економічної, правової.

У кожному закладі розуміють важливість значення якісного обслуговування і розробляють різні програми по роботі з персоналом. Оскільки якість обслуговування є важливим елементом функціонування ресторану і вимагає постійного контролю, запропоновані в роботі методи підвищення якості обслуговування обумовлюють актуальність дослідження.

З огляду на постійну конкуренцію, заклади змушені звертатися до різних способів просування власних компаній, беручи до уваги умова розташування, цінової політики, дизайну, якості сервісу і інші умови, що впливають на збільшення числа гостей, стабільних покупців і, таким чином, на доходи.

Особливості підвищення якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу складаються з оцінювання якості об'єктів, що служить основою проведення стандартизації, сертифікації, визначення оптимальних параметрів, для формулювання конкретних властивостей продукції та послуги повинно проводитися найбільш об'єктивними методами, які передбачають застосування засобів вимірювальної техніки. Однак послугам властиві здебільшого якісні характеристики, які стосуються їх здатності задовольняти передбачувані потреби.

Другий розділ «Аналіз фінансово-господарської діяльності ресторану «di mare»» показує загальну характеристику ресторану та його організаційної структури. Ресторан був заснований дев'ять років тому, на вулиці Приморській, 6. В самому центрі «Перлини у моря» - Одесі. Має найвеличезнішу парковочну зону в місті. Також в закладі працює дитячий майданчик та проходять дитячі майстер класи з виконання кулінарних див.

Графік роботи закладу с 11:00 до 22:00 кожного дня без винятку. В «di Mare» також організовують банкети та різні заходи, наприклад, тематичні веірки, дигустації, гастровечірки та багато чого ще. Кожного вечора можна насолодитися живою музикою, так як в ресторан запрошуються вокалісти та музиканти.

В аналізі господарської діяльності ресторану «di Mare » ми спостерігаємо , що загальний фінансовий прибуток підприємства в 2019 році збільшився на 239,9 тис. грн. в порівнянні з 2018 роком, але аналізуючи фінансові та статистичні звіти підприємства, можливо зробити висновок, що це збільшення обумовлено зростанням цін при цьому завантаженість закладу істотно не збільшилась, а по деяким періодам мало тенденцію к зменшенню. Проведений нами аналіз наочно доводить, що на підприємстві необхідно прийняття важливих управлінських рішень. На наш погляд одним з напрямків такої політики змін, роботі по залученню клієнтів у заклад, можуть бути нові заходи підвищення якості обслуговування. Такожд неможливо без оцінювання якості обслуговування на підприємстві ресторанного бізнесу.

Ресторани обрані для експериментальних досліджень якості обслуговування

РЕСТОРАНИ	**Умовна позначка підприємства**	**Вид організації**
YUG	01	ресторан
Риба	02	ресторан
REEF	03	ресторан
Di Mare	04	ресторан
Терраса Си Вью	05	ресторан
Kador Restarant	06	ресторан
Ассоль	07	ресторан
Катран	08	ресторан
Колумбус	09	ресторан
Маман біля моря	10	ресторан

Джерело: складено автором

За результатами проведеного аналізу можна зробити висновок що, вибраному ресторанному підприємству «Di Mare», необхідно підвищувати рівень якості обслуговування.

«Економічне обґрунтування напрямів підвищення якості обслуговування на підприємстві ресторанного бізнесу» - наш третій розділ, в якому ми визначали шляхи підвищення якості обслуговування в ресторані «di Mare». Оцінка відвідувачами ресторану, залежить від якості роботи офіціанта. Ввічливий, акуратний офіціант налаштовує гостей на відпочинок, він передбачає їхні бажання, допомагає зробити вибір, залишаючись при цьому ненав’язливим. Хороший офіціант завжди знає, коли він потрібний біля столика. Він передбачливий, але ненастирливий, і, в більшості випадків, уміє знайти вихід з делікатної ситуації і запобігти конфлікту. Для того, щоб офіціанти не втрачали кваліфікації треба постійно підтримувати рівень їх знать на курсах, тренінгах, лекціях тощо. Тому нашою пропозицією є курс 'buffet steward' від школи «A la Cart». Коли наплив відвідувачів в ресторані занадто великий, дуже часто виникають проблемні і конфліктні ситуації.

Вони пов'язані з тим, що гостям доводиться чекати офіціанта, щоб здійснити замовлення, отримати меню або рахунок. Унікальні столи-планшети для ресторанів розробила українська компанія Kodisoft для допомоги офіціантам та підвищення якості обслуговування. Обґрунтування економічної ефективності запропонованих заходів розглядались нами наприкінці кваліфікаційної роботи у контексті оцінювання вартості запропонованих заходів ставка дисконту характеризує норму доходу на інвестований капітал та норму його повернення після прогнозованого періоду, відповідно до якого на дату оцінювання покупець може інвестувати кошти у придбання об'єкта оцінювання з урахуванням компенсації всіх своїх ризиків, пов'язаних з інвестуванням. Деякі підприємства використовують процентну ставку за позиками або планову ставку тощо. Для визначення ставки дисконту і подальшого розрахунку було прийнято облікову ставку Національного банку України, яка станом на 15.10.2020 р. складала 6 % річних, потрібно звернути увагу, на то що облікова ставка Національного банку України значно зменшилася в порівнянні з попередніми періодами.

ВИСНОВКИ

У магістрській роботі проведено теоретичні узагальнення, адаптовано практичний інструментарій для вирішення актуальної наукової проблеми щодо поліпшення якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу. Проведене дослідження дало можливість зробити такі основні висновки:

1.Визначено якість обслуговування, як наукову категорію, досліджено теоретико-методичні засади якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу. Якість обслуговування – це сукупність умов, що забезпечують замовнику під час отримання послуги максимально зручні умови за мінімальних витратах часу.

2. Розкрити особливості підвищення якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу. Послугам ресторану властива складна структура - вони складаються з великого числа компонентів і параметрів, різних за своєю природою та важливістю для споживача. Це робить складним поліпшення і підтримку якості обслуговування.

3.Проаналізовано організаційно-економічну характеристику ресторану «di Mare». Сформовано систему показників для оцінювання якості обслуговування на десяті підприємствах ресторанного бізнесу міста Одеси. На основі алгоритму об'єднаної таксономії проведено порівняльний аналіз якості обслуговування по десяти ресторанам міста Одеси, зроблено висновки відносно того, які показники якості обслуговування в досліджуваному ресторані потребують поліпшення.

4.Визначені стратегічні напрями підвищення якості обслуговування ресторану, запропоновано програму заходів щодо підвищення якості обслуговування на підприємстві ресторанного бізнесу. У результаті здійснених розрахунків, було встановлено, що рекомендовані заходи є

економічно мотивованими, індекс прибутковості складає- 1,36, а Термін окупності -2 роки і 55 днів. Оскільки за рахунок впровадження запропонованої програми заходів передбачається збільшення загального доходу підприємства ресторанного бізнесу, удосконалення принципів ведення ресторанного бізнесу, зміцнення конкурентних позицій та укріплення іміджу ресторанну «di Mare».

АНОТАЦІЯ

Мостова К.А., «Стратегічні напрями підвищення якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу на прикладі ресторану «di Mare»» кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа» за магістерською програмою «Управління готельним та ресторанним бізнесом»,
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, 2020рік

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків.

Об'єктом дослідження - є процес підвищення якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу.

У першому розділі проведено дослідження теоретико-методичних засад якості обслуговування, розкрити особливості підвищення якості обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу.

У другому розділі визначено організаційно-економічну характеристику ресторану «di Mare»,зроблено таксономічний аналіз основних показників оцінювання якості обслуговування в ресторанах міста Одеси.

У третьому розділі визначені стратегічні напрями підвищення якості обслуговування в ресторані, запропоновано програму заходів щодо підвищення якості обслуговування на підприємстві ресторанного бізнесу, доведено що рекомендовані заходи є економічно мотивованими

Ключові слова: якість, якість обслуговування, конкурентоспроможність, підприємство ресторанного бізнесу, латентний показник, програма заходів, індекс прибутковості.

ANNOTATION

Mostova K.A. «Strategic directions for improving the quality of service in the restaurant business (for example, the restaurant "di Mare")»
Qualifying work on obtaining a master's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business» for the master's program of professional directing "Management of the hotel and restaurant business"
Odessa National Economic University. - Odessa, 2020.

The qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions, a list of sources used, appendices.

The object of study is the process of improving the quality of service in the restaurant business.

The first section includes an analysis of the research of theoretical and methodical bases of quality of service, reveals features of increase of quality of service of restaurant business enterprises.

The second section determines the organizational and economic characteristics of the "di Mare" restaurant and performs a taxonomic analysis of the basic indicators of an estimation of quality of service in restaurants of the city of Odessa.

The third section identifies strategic areas for improving the quality of service in restaurants, proposes a program of measures to improve the quality of service in the restaurant business, and proves that the recommended measures are economically motivated.

Key words: quality, quality of service, competitiveness, restaurant business enterprise, latent indicator, program of measures, profitability index.