

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
за магістерською програмою професійного спрямування
«Управління готельним та ресторанним бізнесом»
на тему: «Шляхи удосконалення організації обслуговування в кафе
(на прикладі кафе «MAMAN»))»

Виконавець:

студентка факультету міжнародної
економіки

Бичкова Дарія Геннадіївна

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент

Галасюк Світлана Сергіївна

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Сучасні процеси світового економічного розвитку наочно свідчать про посилення ролі сфери послуг в сучасному суспільстві. Діяльність, пов'язана з організацією та наданням послуг громадського харчування, займає одне з провідних місць у сфері обслуговування. Значний обсяг операцій, що здійснюються підприємствами громадського харчування, передбачає можливим говорити про цей сегмент як про одну з найважливіших галузей світової економіки.

На сьогоднішній день, ресторанний бізнес пропонує широку номенклатуру послуг споживачам продукції та послуг ресторанного господарства. Варто зазначити, що розвиток почався з верхнього, елітного цінового сегмента. Якщо згадати, успішні підприємства були розраховані на багату в той час аудиторію. З плином часу цей сегмент почав звужуватися. В сегменті елітних закладів майже не залишилося місця для нових гравців, на відміну від середньо-цінових закладів ресторанного господарства, які в даний час є найбільш перспективними.

Прикладом закладів, які входять до середньо-цінового сегменту, і з кожним роком набирають все більше популярності є кафе. Такий розвиток даний вид підприємств громадського харчування набуває завдяки широкому асортименту страв, демократичним цінам, поширеності закладів та їх різновидів. Але, варто відмітити, що не дивлячись на такий стрімкий розвиток та популяризацію кафе, наукова література не має достатньої кількості досліджень про стан, проблеми і перспективи розвитку даного виду закладів ресторанного господарства, а також особливостей організації обслуговування в них.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення організації обслуговування в кафе «MAMAN».

Завданнями даного дослідження є:

- виявлення сутності кафе як різновиду закладів ресторанного господарства;
- визначення особливостей обслуговування в кафе;
- дослідження світового та вітчизняного досвіду розвитку кафе у складі закладів ресторанного господарства;
- аналіз матеріально-технічної бази та асортименту продукції кафе «MAMAN»;
- оцінка якості надання основних та додаткових послуг в кафе «MAMAN»;
- динаміка виробничо-економічної діяльності кафе «MAMAN»;
- аналіз конкурентної позиції кафе «MAMAN» для вивчення можливостей щодо підвищення якості обслуговування;
- розробка комплексу заходів щодо поліпшення обслуговування клієнтів кафе «MAMAN»;

– економічне обґрунтування окремих пропонованих заходів в кафе «MAMAN».

Об’єктом дослідження є процес організації обслуговування споживачів у кафе.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов’язаних з можливістю удосконалення організації обслуговування в кафе «MAMAN».

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, відомості міжнародного інтернет-порталу «TripAdvisor», а також звітні дані кафе «MAMAN».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел (44 найменування). Загальний обсяг роботи становить 77 сторінок. Основний зміст викладено на 77 сторінках. Робота містить 12 таблиць та 7 рисунків.

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

1. Бичкова Д. Г. Теоретичні аспекти організації надання анімаційних послуг в готелях. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених, 15 квітня 2020 року: у 3-х томах. – Одеса: ОНЕУ, 2020. – Т. 1. – С. 211-215.

2. Бичкова Д. Г. Основні складові організації обслуговування споживачів у кафе. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти, 14 квітня 2021 року. – Одеса: ОНЕУ, 2021. – С. 150-153.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

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

Другий розділ кваліфікаційної роботи «Дослідження організаційно-економічних аспектів надання послуг в кафе «МАМАН» присвячений вивченню специфіки функціонування цього закладу ресторанного господарства; виявленню особливостей надання основних та додаткових послуг в кафе; дослідженню динаміки його виробничо-економічної діяльності.

У третьому розділі «Основні рекомендації, спрямовані на удосконалення організації надання послуг в кафе «МАМАН» зроблено оцінку конкурентної позиції досліджуваного кафе для вивчення можливостей щодо підвищення якості обслуговування; розроблено комплекс заходів щодо поліпшення організації надання послуг в кафе та економічно обґрунтовано впровадження нової послуги в діяльність кафе «МАМАН».

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 обслуговування в кафе на прикладі кафе «МАМАН». Основні результати кваліфікаційної роботи дозволили зробити такі висновки:

1. Розглянуто сутність кафе та їх місце у складі закладів ресторанного господарства. Встановлено, що характерними ознаками кафе є такі: формат обслуговування (самостійно або за допомогою офіціантів), спеціалізація кафе (за видом страви, за видом напою, за видом організації дозвілля, за контингентом споживачів), за видом страви (кафе – морозиво, кафе – кондитерська, кафе – молочне, кафе – піца, кафе – варенична і т.п.) за видом напою (кафе – кава, кафе – чай і т.п.), за часом функціонування (постійно діючі, сезонні), за місцем розташування (стаціонарне, вуличне), за контингентом споживачів (молодіжне кафе, дитяче кафе і т.п.)

2. Досліджено комплекс послуг, які можуть надаватися в кафе за міждержавним стандартом ГОСТ 30523-79, 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 кафе, та які належать до додаткових сервісів. Виявлено особливості обслуговування клієнтів у кафе різних спеціалізацій.

3. Проаналізовано світовий та вітчизняний досвід розвитку кафе у складі закладів ресторанного господарства. Узагальнено відомості про появу нових видів кафе, їх особливості, контингент споживачів та причини виникнення. Визначено формати кафе, які виявились найбільш затребуваними та безпечними під час світової пандемії коронавірусу, ними виявились: малі «точки» або невеликі за розміром кафе, фуд-холи, магазини – кафе. Проаналізовано забезпеченість населення України закладами ресторанного господарства станом на 2019 р. у розрізі областей.

4. Вивчено специфіку функціонування кафе «МАМАН», яке розташовано по адресу вул. Ланжеронівська 8 неподалеку від Дерибасівської, яка є центральною вулицею м. Одеси. Розглянуто асортимент страв та напоїв закладу, цінову політику, структуру приміщень для надання послуг харчування та дозвілля. Проведено аналіз реєстру стаціонарного обладнання кафе «МАМАН».

5. Проаналізовано комплекс послуг, надаваних в кафе «МАМАН», та виявлені їх особливості. Досліджено специфіку формування продукту ресторанного бізнесу «кафе «МАМАН» 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 високу оцінку якості послуг.

6. На підставі аналізу основних показників виробничо-економічної діяльності кафе «МАМАН» за три роки встановлено, що цей заклад є прибутковим, та має позитивну тенденцію щодо збільшення показників рентабельності. Керівництву закладу були надані рекомендації звернути увагу на продуктивність праці персоналу та на використання матеріальних витрат.

7. Для вивчення можливостей щодо підвищення якості обслуговування в кафе «МАМАН» була здійснена оцінка її конкурентної позиції на підставі порівняння з основними конкурентами – кафе «Франзоль», кафе-паб «Гамбрінус», арт-кафе «КлараБара», кафе «Бабель Фіш» та кафе «Тьотя Мотя» за таким ознаками, як: асортимент напоїв та страв, сума середнього чеку, географічне розташування, якість обслуговування. Порівняння зроблено методом бальної оцінки на підставі відгуків, оприлюднених в інтернет-ресурсах.

8. Комплекс заходів, пропонованих кафе «МАМАН» для удосконалення обслуговування, спрямований на: створення сприятливої атмосфери відпочинку, підвищення престижу і статусу закладу, поліпшення сервісу за рахунок і високого ступеня обслуговування, зростання ефективності роботи, збільшення лояльності існуючих клієнтів та підвищення прибутку. Також запропоновано підвищити кваліфікації персоналу закладу, проводити регулярні конкурси, наприклад: «Офіціант/бармен місяцю» та впровадження системи виклику персоналу.

9. Запропоновано впровадження системи виклику персоналу для підвищення рівня обслуговування в кафе «MAMAN». За допомогою нововведення заклад може : збільшити швидкість реагування на запити гостей на 15 – 20%, підвищити ефективність роботи персоналу, створити умови для підвищення прибутку за рахунок високого рівня окупності нововведення. Визначено економічну ефективність діяльності кафе «MAMAN» за умови впровадження нової послуги.

АНОТАЦІЯ

Бичкова Д. Г. «Шляхи удосконалення організації обслуговування в кафе (на прикладі кафе «МАМАН»)»

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес організації обслуговування споживачів на прикладі кафе «МАМАН».

У роботі розглянуто теоретичні аспекти організації обслуговування в кафе; вивчено сутність кафе як різновиду закладів ресторанного господарства; виявлено особливості обслуговування в кафе; розглянуто світовий і вітчизняний досвід розвитку кафе у складі закладів ресторанного господарства.

В аналітичній частині зроблено аналіз матеріально-технічної бази та асортименту кулінарної продукції кафе «МАМАН», проведено оцінку якості надання основних та додаткових послуг у цьому закладі; досліджено динаміку його виробничо-економічної діяльності на підставі вивчення теоретичних положень, первинної інформації та статистичних даних.

Внесені пропозиції щодо вдосконалення організації обслуговування в кафе «МАМАН» на підставі оцінки його конкурентної позиції та вивчення відгуків споживачів. Розроблено комплекс заходів щодо поліпшення організації обслуговування в кафе «МАМАН». Зроблено економічне обґрунтування окремих пропонованих заходів. Розрахована економічна ефективність діяльності кафе «МАМАН» з урахуванням впровадження рекомендованих заходів.

Ключові слова: кафе, різновиди кафе, заклади ресторанного господарства, послуги кафе, організація обслуговування.

ANNOTATION

Bychkova D. « Ways to improve the organization of the services in the cafe (on the example of the cafe «MAMAN») »

Qualification work consists of three sections. The object of research is the process of organizing customer service on the example of cafe "MAMAN".

The paper considers the theoretical aspects of the organization of service in the cafe; the essence of cafe as a kind of restaurant establishments is studied; features of service in cafe are revealed; the world and domestic experience of development of cafe as a part of establishments of restaurant economy is considered.

In the analytical part the analysis of material and technical base and assortment of culinary products of cafe "MAMAN" is made, the estimation of quality of rendering of the basic and additional services in this establishment is carried out; the dynamics of its production and economic activity is studied on the basis of studying theoretical principles, primary information and statistical data.

Proposals were made to improve the organization of service in the cafe "MAMAN" based on the assessment of its competitive position and the study of consumer feedback. A set of measures to improve the organization of service in the cafe "MAMAN" has been developed. The economic substantiation of separate offered actions is made. The economic efficiency of the MAMAN cafe is calculated taking into account the implementation of the recommended measures.

Key words: cafe, types of cafe, restaurant establishments, cafe services, service organization.