

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 темою: «Напрями удосконалення організації надання послуг на підприємстві ресторанного господарства (на прикладі закладу «Крем – Кафе»)»

Виконавець:

Студентка ІV курсу факультету
міжнародної економіки

Гладченко Тетяна Сергіївна _____

Науковий керівник:

к.е.н., доцент

Єгупова Ірина Миколаївна _____

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. За останнім часом ринок кафе – кондитерських України стрімко збільшився, почалось зростання попиту на концептуальні кафе та різноманітність додаткових послуг. Кафе почали свій зріст з підбору та розробки кавового зерна та надання інших продуктів харчування. З'явився попит на концептуальні кафе, де є своя ідея та вміння подавати це споживачам.

Починає зростати попит на якісне обслуговування споживачів та пропозиції на найбільш якісне виготовлення продуктів з натуральної сировини. Кафе де не використовують напівфабрикати та заморожені продукти є ознакою розумної концепції закладу.

Метою дослідження полягає в розробці практичних рекомендацій щодо розробки додаткових послуг на базі існуючих. Розширення зони доставки продуктів харчування та розробки виїзного обслуговування споживачів. Розрахування прибутку та витрат на базі рекомендованих додаткових послуг.

Завдання дослідження:

1. Виявити соціально – економічну сутність послуг в сфері ресторанного господарства;
2. Проаналізувати класифікації та особливості організації надання послуг ресторанного господарства;
3. Дослідити заклад ресторанного господарства «Крем – Кафе» та його виробничо – фінансову діяльність;
4. Охарактеризувати організацію надання послуг в закладі «Крем - Кафе»;
5. Сформувати напрями удосконалення організації надання додаткових послуг у закладі «Крем – Кафе»
6. Провести економічне обґрунтування впровадження послуги «кейтерінг» у закладі ресторанного господарства «Крем – Кафе»

Об'єктом дослідження є процеси організації та надання додаткових

послуг на підприємствах ресторанного господарства.

Предмет дослідження - сукупність науково-теоретичних, методологічних і практичних аспектів вдосконалення діяльності підприємств ресторанного господарства з надання додаткових послуг.

Методи дослідження. Дослідження виконані на основі фактичних матеріалів і літературних джерел, які стосуються діяльності підприємств ресторанного господарства, розвитку ресторанних послуг, а також власних спостережень. Основними методами дослідження є: логічні та емпіричні методи; математичного моделювання, порівняння, аналіз, синтез; галузевого аналізу; економіко-статистичний метод тощо.

Інформаційна база дослідження. Теоретичну базу досліджень становлять роботи вітчизняних і зарубіжних фахівців з проблем діяльності підприємств ресторанного господарства, а конкурентоспроможності додаткових послуг, менеджменту, економічного аналізу. Науково-прикладні аспекти щодо функціонування підприємств ресторанного господарства та надання додаткових послуг на підприємствах ресторанного господарства знайшло відбиток у працях: П'ятницька Г., Смирнов І., Агамирова Е. В., Чумак О. В., Герасименко В. Г., Галасюк С. С., Погодин К., Эрдош Джордж, Івашина Л.Л. та ін. Інформаційною базою дослідження також були статистичні дані, монографічні дослідження, наукові статті, опубліковані в періодичних виданнях та в збірниках науково-практичних конференцій, а також фінансові звіти кафе «Крем - Кафе».

Публікації та апробація результатів дослідження. Окремі результати дослідження були представлені у тезах доповіді «Концептуальні підходи до створення закладу ресторанного господарства» в збірнику матеріалів Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України», яка відбулася 14 квітня 2021 року в м. Одесі.

Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, в кожному з яких висвітлюється тема та завдання даної роботи, висновків, списку

використаних джерел. Кваліфікаційна робота містить 70 сторінок, 12 таблиць, 3 рисунків, 4 діаграм, список використаних джерел з 40 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні основи організації послуг на підприємстві ресторанного господарства»** розглянуто економічну та соціальну сутність послуг на підприємстві ресторанного господарства, виявлено важливість надання послуг у сучасному ресторанному господарстві. Вивчено класифікацію послуг у ресторанному господарстві, як організувати та сформувані послуги на підприємствах ресторанного господарства. Досліджено статті та нормативні документи з надання послуг ресторанного господарства.

У другому розділі **«Аналіз організації надання послуг в ресторанному закладі «Крем – Кафе»** було проведено повну характеристику закладу, його виробничо – фінансову діяльність, проведення додаткових послуг. Також розглянуто способи прийняття замовлень по телефону, у залі та через інтернет – додатки. Виявлено посади та кількість співробітників та їх обов'язки. Розглянуто інтер'єр закладу, меню та місце розташування.

У третьому розділі **«Шляхи провадження нових послуг в ресторанному господарстві на підприємстві «Крем – Кафе»»** було досліджено напрями удосконалення надання послуг в «Крем – Кафе», розроблено меню «Комплексних сніданків» для додаткової доставок у Бізнес – центр. Прораховано додаткових співробітників та витрати на додаткову доставку. Розраховано додаткову послугу кейтерінг. Прораховано прибуток від виїзних обслуговувань та виготовлень десертів, оренди зали та інших витрат.

ВИСНОВКИ

Додаткові послуги є запорукою просування на ринку ресторанних послуг. Для успішного надання додаткових послуг треба враховувати побажання споживачів, їх примхи та ідеї, адже впровадження додаткових послуг напряду залежить від попиту споживача. Досягнути високого рівня попиту можна при якісному керуванні підприємством, його оригінальному підходу до споживача та вмінням задоволити його потреби.

В умовах сучасної ринкової ситуації треба бути уважним до надання якісного сервісу та слухати відгуки від споживачів, якими вони б не були. Серед інших кафе які стрімко розвиваються на сьогодні, треба бути на достатньо високому рівні, для того щоб встояти на вершині бізнесу. Багато хто користується такою фразою, яка нажаль, з кожним разом зустрічається у деяких підприємствах ресторанного господарства: «День, коли зачинається заклад буде тоді, коли ми будемо обслуговувати у контексті «Вітаю – ваша кава – до побачення» при цьому не надавати ніякого сервісу та емоцій відвідувачам» . Це означає що окрім сервісу у закладах ресторанного господарства треба давати емоцію відвідувачам, тоді вони будуть у захваті від сервісу та від закладу.

Впровадження нових технологій, нових послуг, автоматизованих систем значно об'єднують рутину роботу, дозволяють здійснювати оперативний контроль та управління, відстежувати попит на інші види товарів та послуг.

У ході дослідження даної кваліфікаційної роботи було проаналізовано кафе «Крем – Кафе».

Було проаналізовано теоретична база, у якої було розглянуто основні та додаткові послуги кафе «Крем – Кафе», організаційна структура, а також проаналізовано основні економічні показники підприємства, які достатньо не стабільні, але можуть поступово покращуватись.

Так як заклад «Крем – Кафе» має послуги з доставки їжі та напоїв у ближніх домівках та доставку за допомогою таксі «Бонд» було виявлено, що

багато споживачів хотіли би отримувати гарний сервіс та продукцію за межами кафе. Було виявлено що додатковими послугами на підприємстві ресторанного господарства буде запропоновано – кейтерінг.

У роботі було надано меню «Комплексних сніданків» для офісних співробітників бізнес – центру «Кадорр», виявлення додаткових витрат та наймання додаткового кур'єра у заклад.

Також, було прораховано надання таких додаткових послуг як – проведення сімейного вечору у орендованому кафе, надання десертів на весілля та банкет, проведення дитячих днів народжень.

У результаті поставлених задач, були вивчені теоретичні основи надання послуг. Розглянуто поняття надання послуг та керування ними. Проведено маркетингове дослідження на виявлення додаткових послуг у закладі «Крем – Кафе». Таким чином, поставлені задачі виконані, ціль роботи – досягнута.