

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: «Удосконалення організації надання послуг в ресторанах  
(на прикладі ресторану «Котелок»)»

Виконавець:

Студентка факультету міжнародної  
економіки

Ідрісова Катерина Ігорівна \_\_\_\_\_

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент

Галасюк Світлана Сергіївна \_\_\_\_\_

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Наразі ресторанне господарства набирає швидкий темп розвитку. Для того щоб встояти на ринку та втримати існуючі позиції, треба шукати нові шляхи поліпшення фінансового та економічного стану. Постійно виникає необхідність знаходити нові шляхи, аби вдосконалити процес обслуговування у ресторанній сфері для успішного існування на ринку та підвищення прибутку. Якість обслуговування та якість надання послуг – є невід’ємними складовими ефективності роботи закладу ресторанного господарства, завдяки яким можливо втримати споживача.

**Метою** кваліфікаційної роботи є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення організації надання послуг в ресторані «Котелок».

**Завданнями** даного дослідження є:

- виявлення сутності ресторану як різновиду закладів ресторанного господарства;
- вивчення комплексу основних та додаткових послуг, надаваних ресторанами;
- дослідження сучасних тенденцій розвитку ресторанів у світі та в Україні;
- виявлення специфіки функціонування ресторану «Котелок»;
- аналіз особливостей надання послуг в ресторані «Котелок»;
- динаміка виробничо-економічної діяльності ресторану «Котелок»;
- оцінка конкурентної позиції ресторану «Котелок» для вивчення можливостей щодо підвищення якості надаваних послуг;
- розробка комплексу заходів щодо вдосконалення організації надання послуг в ресторані «Котелок»;
- економічне обґрунтування впровадження окремих пропонованих заходів в ресторані «Котелок».

**Об’єктом** дослідження є процес організації надання послуг у ресторанах.

**Предметом** дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю удосконалення організації надання послуг в ресторані «Котелок».

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 ресторану «Котелок».

**Структура роботи** складається зі вступу, трьох розділів, в кожному з яких висвітлюється тема та завдання даної роботи, висновків, списку використаних джерел. Кваліфікаційна робота містить 61 сторінку, 14 таблиць, 3 рисунки, список використаних джерел з 40 найменувань.

**Окремі результати дослідження** були представлені на науково-практичних конференціях у вигляді публікацій тез доповідей у збірниках наукових праць:

1. Ідрісова К. І. Сутність та особливості надання лікувально-оздоровчих послуг засобами розміщення. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених, 10 квітня 2019 року. – Одеса: ОНЕУ, 2019. – С. 432-437.

2. Ідрісова К. І. Туристичний попит в промисловому туризмі України. 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: в 3-х томах. – Том 3. – Одеса: ОНЕУ, 2020. – С. 78-84.

3. Ідрісова К. І. Пошук раціональних шляхів роботи ресторанів в умовах сьогодення. 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. 193-197.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У першому розділі **«Теоретичні аспекти організації надання послуг в ресторанах»** були розглянуті поняття ресторану, їх види. Також розкрито питання самих послуг в ресторанах, як основних так і додаткових, це від виготовлення продукції до таких дрібних речей, як визвати таксі для гостя. Було проаналізовано статистику 2020 року, який мав значний вплив на ресторанний світ. Виявили, що значна кількість ресторанів та їх працівників зазнали значного удару та перестали існувати. Далі на фоні цих даних були наданні тенденції для подальшого планування роботи ресторанів. Були розглянуті такі фішки, як крафтове виробництво, перехід на веганство та багато іншого.

У другому розділі **«Дослідження організаційно-економічних аспектів надання послуг в ресторані «Котелок»** » було розглянуто функціонування ресторану та його послуги. Проаналізовано чисельний персонал ресторану та їх роботу. Страви та напої і на яких вони позиціях, середню ціну та найпопулярніші позиції. Також проаналізована найпопулярніша позиція – мідії у казанках. Надано перелік послуг, які виконує ресторан: організація виготовлення, споживання та реалізації кулінарної продукції, доставка, надання інтернет та мобільного зв'язку, підзарядка девайсів та інше. Підрахована виробничо-економічна динаміка ресторану за 2017 – 2019 роки, за якою можна побачити ріст ресторану у позитивну сторону за рахунок набуття іміджу.

У третьому розділі **«Основні рекомендації, спрямовані на удосконалення організації надання послуг у ресторані «Котелок»** » проаналізовані проблеми ресторану та запропоновані варіанти щодо покращення його роботи та розглянуто конкурентоспроможність ресторану серед популярних і схожих ресторанів Одеси. Це курси для офіціантів, барменів,

адміністрації, управляючих та сомельє; підвищення пізнань у іноземних мовах; мотивація колективу матеріальним та нематеріальними способами та запропонування просекко бару. Підрахована вартість цих нововведень, які у майбутньому значно покращать стан ресторану.

## ВИСНОВКИ

Надання послуг у ресторанах завжди відрізняється, але їх вдосконалення це основна задача усіх закладів.

1. У першому розділі було розглянуто поняття ресторан за ДСТУ 4281:2004 та історію його появи. Ресторанне господарство – це вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надавання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього. Визначені види ресторанів та чим вони відрізняються.

2. Досліджено комплекс основних та додаткових послуг у ресторанах, від виготовлення продукції до таких дрібних речей, як визвати таксі для гостя. Надана класифікація послуг, така як: характер послуг, характер споживання, зміст та ступінь необхідності послуг на ресторанному підприємстві. Це матеріальні і нематеріальні види послуг, їх характер надання та необхідність у вигляді основних послуг у всіх ресторанах, додаткових, та інших для особливих гостей.

3. Було проаналізовано статистику 2020 року, який мав значний вплив на ресторанний світ. Виявили, що значна кількість ресторанів та їх працівників зазнали значного удару та перестали існувати. Далі на фоні цих даних були наданні тенденції для подальшого планування роботи ресторанів. Були розглянуті такі фішки, як крафтове виробництво, перехід на веганство та багато іншого.

4. У другому розділі досліджено організаційно-економічні аспекти надання послуг в ресторані «Котелок». Вивчення особливостей функціонування ресторану.

Як відомо, ресторани виконують три основні функції:

- виробництво кулінарної продукції;
- реалізація кулінарної продукції;
- організація споживання.

Розглянули усі три функції детально та персонал, який забезпечує їх

виконання. Також проаналізували кулінарну продукцію та напої ресторану, визначили середні ціни та найпопулярніші позиції.

5. Надано перелік послуг, які виконує ресторан: організація виготовлення, споживання та реалізації кулінарної продукції, доставка, надання інтернет та мобільного зв'язку, підзарядка девайсів та інше. Також проаналізовані відгуки та шляхи покращення роботи ресторану.

6. Підрахована виробничо-економічна динаміка ресторану за 2017 – 2019 роки, за якою можна побачити ріст ресторану у позитивну сторону за рахунок набуття іміджу, росту цін та нововведень. Наприклад, значний приріст доходу приніс розширений та якісний асортимент бару та покращення кулінарної продукції.

7. У третьому розділі надані основні рекомендації, спрямовані на удосконалення організації надання послуг у ресторані «Котелок». Надана оцінка конкурентної позиції ресторану «Котелок» порівняно з іншими одеськими ресторанами, для вивчення можливостей щодо підвищення якості роботи ресторану та набуття більшої популярності. Аналізувались дані з таких популярних сайтів, як Google, TripAdvisor, Tomato.

8. Розроблено комплекс заходів щодо вдосконалення організації надання послуг в ресторані «Котелок». Це курси для офіціантів, барменів, адміністрації, управляючих та сомельє; підвищення іноземних мов; мотивація колективу матеріальними і нематеріальними способами та запропонування просекко бару. Вдосконалення як професіоналізм персоналу, так і вдосконалення самого ресторану для більшого прибутку.

9. Економічно обґрунтували впровадження окремих пропозицій. Це курси для персоналу, які підвищать рівень роботи, що у майбутньому допоможе уникнути багатьох проблем, таких як незадоволені гості або погіршення іміджу самого ресторану. Та введення просекко бару на сезон у ресторан, він допоможе залучити більше гостей, підняти продажі, розвантажити основний бар та розважити живу чергу до ресторану.

## АНОТАЦІЯ

Ідрісова К. І. «Удосконалення організації надання послуг в ресторанах (на прикладі ресторану «Котелок»)»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа» Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2021.

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес організації надання послуг в ресторанах на прикладі ресторану «Котелок».

У роботі розглянуто теоретичні аспекти організації надання послуг у ресторанах; вивчено сутність ресторану як різновиду закладів ресторанного господарства; виявлено комплекс основних та додаткових послуг, надаваних ресторанами; розглянуто сучасні тенденції розвитку ресторанів у світі та в Україні.

В аналітичній частині вивчено специфіку функціонування ресторану «Котелок», виявлено особливості надання послуг в цьому закладі ресторанного господарства; досліджено динаміку його виробничо-економічної діяльності на підставі вивчення теоретичних положень, первинної інформації та статистичних даних.

Внесені пропозиції, спрямовані на вдосконалення організації надання послуг у ресторані «Котелок» на підставі оцінки його конкурентної позиції та вивчення відгуків споживачів. Розроблено комплекс заходів щодо поліпшення організації надання послуг у ресторані «Котелок». Зроблено економічне обґрунтування окремих пропонованих заходів. Розрахована економічна ефективність діяльності ресторану «Котелок» з урахуванням впровадження рекомендованих заходів.

Ключові слова: ресторан, різновиди ресторанів, заклади ресторанного господарства, послуги ресторану, організація обслуговування.

## ANNOTATION

Idrisova KI "Improving the organization of services in restaurants (on the example of the restaurant "Kotelok")"

Qualification work for obtaining a bachelor's degree in specialty 241 "Hotel and restaurant business" under the educational program "Hotel and restaurant business" Odessa National Economic University. - Odessa, 2021.

Qualification work consists of three sections. The object of research is the process of organizing the provision of services in restaurants on the example of the restaurant "Kotelok".

The work considers the theoretical aspects of the organization of services in restaurants; the essence of the restaurant as a kind of restaurant business is studied; a set of basic and additional services provided by restaurants was identified; current trends in the development of restaurants in the world and in Ukraine are considered.

In the analytical part the specifics of functioning of the restaurant "Kotelok" are studied, features of rendering of services in this establishment of restaurant economy are revealed; 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 services in the restaurant "Kotelok" based on the assessment of its competitive position and the study of consumer feedback. A set of measures has been developed to improve the organization of service provision in the Kotelok restaurant. The economic substantiation of separate offered actions is made. The economic efficiency of the Kotelok restaurant is calculated taking into account the implementation of the recommended measures.

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