

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

**на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
за освітньою програмою «Бакалавр»**

**на тему: «Напрями удосконалення якості послуг в ресторанному
закладі (на прикладі кафе «Прованс»)»**

Виконавець

студентка IV курсу ЦЗВН

Кацюк Віталій Геннадійович
прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/
Науковий керівник
викладач

(науковий ступінь, вчене звання)
Єстпова Ірина Миколаївна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2021

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми полягає в тому, що одним з найважливіших трендів розвитку сучасної економіки є сфера послуг, що стрімко розширюється. Відомо, що в останні роки активізувався процес диверсифікації послуг. При цьому все частіше говорять не стільки про конкретні види нових послуг, скільки про подання комплексу послуг, що включає крім основних видів і ряд комплементарних послуг, спрямованих на підвищення задоволеності споживача за рахунок передбачення його очікувань. В умовах міжнародних економічних санкцій особливо помітною стає роль сфери ресторанного господарства, яка надає реальне сприяння в забезпеченні продовольчої безпеки. Жорстка конкуренція на ринку послуг об'єктивно обумовлює необхідність постійного підвищення якості послуг. Дана обставина, в свою чергу, вимагає обґрунтування і реалізації нових напрямків і методів підвищення якості послуг підприємств ресторанного господарства.

Мета дослідження - розробка заходів щодо підвищення якості обслуговування споживачів на підприємствах ресторанного господарства на основі виявлення чинників, що формують якість послуг і використання існуючих методів їх оцінки.

Завдання дослідження:

- дослідити особливості та види послуг харчування в закладах ресторанного господарства;
- визначити показники та методи оцінювання якості послуг в закладах ресторанного господарства;
- проаналізувати оцінювання якості послуг в ресторанних закладах;
- надати загальну характеристику кафе-бару «Прованс» і визначити основні економічні показники його господарської діяльності;
- провести аналіз якості продукції закладу ресторанного господарства «Прованс»;
- проаналізувати процес обслуговування споживачів в кафе-барі «Прованс»;
- показати практичне застосування методів оцінки якості обслуговування споживачів на діючому підприємстві ресторанного господарства;
- розробити рекомендації щодо поліпшення якості обслуговування споживачів в закладі ресторанного господарства кафе-барі «Прованс».

Об'єкт дослідження - процес надання послуг харчування в закладі ресторанного господарства.

Предмет дослідження - сукупність організаційних та економічних відносин в процесі підвищення якості послуг підприємств ресторанного господарства.

Методи дослідження – вивчення та аналіз літературних джерел, спостереження, є системний підхід, економічний і статистичний аналіз, бальний метод, анкетне опитування, метод аналізу.

Інформаційна база дослідження - законодавчі та нормативні документи, праці вітчизняних і зарубіжних фахівців в області економіки і управління

підприємствами сфери послуг, економіки ресторанного господарства, менеджменту якості, аналітичні дані, опубліковані в науковій літературі та періодичній пресі, експертні розробки та оцінки вітчизняних та зарубіжних вчених-економістів.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (46 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 74 сторінки. Основний зміст викладено на 70 сторінках. Робота містить 9 таблиць, 7 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні основи підвищення якості послуг підприємств ресторанного господарства»* розглянуті теоретико-методичні основи якості продукції та послуг, що надаються підприємствами ресторанного господарства, визначені особливості та види послуг харчування в закладах ресторанного господарства, визначені показники оцінювання якості послуг та сучасні методи їх оцінювання.

У другому розділі *«Аналіз якості надання послуг у кафе-барі «Прованс»* Проаналізовані основні показники виробничої діяльності кафе-бару «Прованс» і його фінансово-господарського стану. Представлені результати комплексного аналізу якості продукції та організації обслуговування в підприємстві, виявлені резерви їх підвищення.

У третьому розділі *«Резерви підвищення якості послуг у кафе-барі «Прованс»* запропонований комплекс заходів щодо підвищення якості послуг, що надаються в кафе-бару «Прованс», зокрема підвищення кваліфікації персоналу шляхом організації навчання для виробничого та обслуговуючого персоналу офіціантів і кухарів, розроблені плани навчання для кожної посади та визначений очікуваний ефект впровадження заходу.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Визначена сутність послуги як економічної категорії, встановлено, що послуга - це економічні відносини, що виникають з приводу результатів праці, що створює споживчі вартості, які проявляються у формі корисної дії товару або самої діяльності для задоволення конкретних потреб людини, наведені види послуг харчування в підприємствах ресторанного господарства.

2. Встановлено, що якість послуги - це сукупність характеристик послуги, які надають їй здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби» визначити показники та методи оцінювання якості послуг в закладах ресторанного господарства. Для оцінювання якості послуг у закладах ресторанного господарства використовуються показники - якість праці обслуговуючого персоналу, якість продукції, рівень гостинності закладу, естетичність, якість матеріальної бази підприємства, ергономічні.

3. Встановлено, що в Україні оцінювання та контроль якості послуг закладів ресторанного господарства виконують за допомогою вимірвальних

(аналітичний: фізико-хімічний, мікробіологічний, медико-біологічний), експертних (органолептичний) та соціологічних методів. Основні методи оцінювання якості продукції - диференційний, комплексний, змішаний, статистичний. Найбільш поширеним методом одержання інформації від споживачів про якість послуг та інші особливості предметів є соціологічний - опитування, анкетування і тестування.

4. Надана загальна характеристика кафе-бару «Прованс», визначені основні економічні показники його господарської діяльності, які показали, що динаміка чистого доходу від реалізації послуг позитивна в 2019 порівняно з 2018 р., однак за 2020 р. в зв'язку з епідемією Ковід-19, введенням карантину та обмеженням роботи діяльності закладів ресторанного господарства, доходи підприємства від реалізації послуг скоротились на 22,5 %, прибуток зменшився на 28,3 %. Рентабельність послуг зменшилася в 2020 році на 1,6 % і склала 20,4 % в 2020 р.

5. Проведений аналіз якості продукції закладу ресторанного господарства «Прованс» засвідчив, що контроль якості в кафе-барі «Прованс» відбувається на кожному виробничому етапі, в закладі створена комісія, що здійснює приймальний, операційний та вхідний контроль.

Контроль постачальників і вхідної сировини проводить адміністратор торгової зали разом із шеф-кухарем. Прийом товару відбувається в складському приміщенні і всі відомості записуються в журнал обліку вхідного контролю.

По кожній групі відбракованих страв проводиться аналіз причин, що зумовили найбільш значущі дефекти. Для кожного з них виявляються основні причини, а також причини, що їх зумовили, які в своїй сукупності призвели до вказаних дефектів.

6. Встановлено, що контроль якості виконання замовлень в кафе-барі, матеріально-технічних ресурсів, підготовки залу до відкриття та закриття - завдання адміністратора закладу.

Аналіз якості ресторанного обслуговування в кафе-барі «Прованс» проведений по кожному з компонентів ресторанного обслуговування, виявив недоліки в обслуговуванні гостей офіціантами.

Дослідження відгуків споживачів і Інтернет-мережі показало, що на сайті restaurantguru кафе-бар «Прованс» займає 38 місце із 1206 барів в місті Одесі. Оцінку закладу виставили 286 гостей, а 86 із них залишили відгуки. Відвідувачі присвоїли цьому закладу рейтинг 4.5 на Google.

7. Рекомендовано для покращення якості обслуговування споживачів в кафе-барі «Прованс» запровадити програму лояльності для відвідувачів, розробити положення по мотивації праці, виконувати індивідуальні бажання гостей, вести постійний контроль і самоконтроль за якістю роботи, підвищувати професійну і соціальну компетентність персоналу.

8. Для усунення виявлених недоліків в наданні якісних послуг і підвищення конкурентоспроможності підприємства запропонований розроблений річний план навчання персоналу. Покращення якості роботи персоналу і підвищення кваліфікації персоналу дозволить збільшити доходи закладу як мінімум на 1% або 52 900 грн. в рік.