

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: «Шляхи підвищення якості послуг на підприємстві  
ресторанного господарства (на прикладі ресторану «Viet Corner»)»

Виконавець:

Студентка факультету міжнародної економіки  
Ле Чан Бао Нгок \_\_\_\_\_

Науковий керівник:

Викладач

Єгупова Ірина Миколаївна \_\_\_\_\_

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность темы.** На сегодняшний день конкуренция в рыночной экономике достаточно жесткая. Для того, чтобы выжить и развиваться в ресторанном бизнесе, так и в любой сфере экономики, предприятие необходимо реализовывать качественную продукцию и услуги, которые могут привлекать потребителей и удовлетворять их требования.

Одним из основных направлений формирования конкурентных преимуществ предприятий в ресторанном бизнесе является предоставление более качественных услуг. Люди приходят в рестораны не только с целью удовлетворения физиологических потребностей, но и для удовлетворения психологических потребностей, поэтому уделять внимание только на качество продукции недостаточно. Повышение качества обслуживания и качества продукции позволяет повысить конкурентоспособность, улучшить имидж заведения, укрепить репутацию и привлекать больше клиентов.

Таким образом, определить пути повышения качества предоставляемых услуг очень важно для деятельности и развития предприятия в ресторанном бизнесе.

**Целью квалификационной работы** является разработка рекомендаций по повышению качества предоставляемых услуг, в том числе качества обслуживания на предприятиях ресторанного бизнеса, что способствует повышению их конкурентоспособности и эффективности хозяйственной деятельности.

### **Задачи исследования:**

1. Исследовать сущность и показатели качества продукции и услуг предприятия ресторанного хозяйства.
2. Определить факторы, влияющие на качество предоставляемых услуг ресторанных предприятий.
3. Изучить современные методы оценивания качества услуг предприятий ресторанного хозяйства.
4. Рассмотреть общую характеристику и провести анализ деятельности

ресторана «Viet Corner».

5. Провести анализ качества продукции ресторана «Viet Corner».

6. Проанализировать и оценить качество обслуживания в ресторане «Viet Corner».

7. Разработать рекомендации по повышению качества предоставляемых услуг в ресторане «Viet Corner».

8. Рассчитать экономическую эффективность предложенных мероприятий.

**Объектом исследования** является процесс предоставления услуг питания и обслуживания в заведении ресторанного хозяйства.

**Предмет исследования** – совокупность теоретических основ оценки качества продукции и услуг предприятий ресторанного хозяйства, пути повышения качества предоставляемых услуг.

**Методы исследования.** Исследования выполнены на основе литературных источников, которые связаны с деятельностью предприятий ресторанного хозяйства и оценкой качества предоставляемых услуг. Основными методами исследования являются логические и эмпирические методы, абстрактно-логический (теоретические обобщения и формулирования выводов), метод сравнения и др.

**Информационная база исследования.** Теоретическую базу исследований составляют законодательные и нормативные документы, интернет-сайты, учебники, учебные пособия, монографии, статьи и другие издания многих отечественных и зарубежных ученых, как Р. Мердик, Д. Нортон, Б. Рендер, К. Хаксвер, Ахипов В.В., Пятницкая Н.А., Сидякова В.А. Карсекин В.И., Кочерга О.И., Селютин В.М., Сероштан М.В., Ткачова С.С., Яцун Л.М. и многие другие. Информационной базой исследования также были статистические данные, монографические исследования, научные статьи, опубликованные в периодических изданиях и в сборниках научно-практических конференций, а также финансовые отчеты ресторана «Viet Corner».

**Публикации.** По теме исследования опубликованы тезисы доклада

«Vietnamese restaurants in Odessa» в сборнике материалов Международной научно-практической конференции «Туристический и гостинично-ресторанный бизнес: мировой опыт и перспективы развития для Украины», которая состоялась 14 апреля 2021 в м. Одессе.

**Структура работы** состоит из введения, трех глав, в каждом из которых освещается тема и задачи данной работы, заключения и списка использованных источников. Квалификационная работа содержит 70 страниц, 12 таблиц, 7 рисунков, 5 диаграмм, список использованных источников из 35 наименований. Квалификационная работа содержит 69 страниц, 11 таблиц, 2 рисунков, 2 диаграмм, список использованных источников из 40 наименований.

### **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

В первом разделе **«Теоретические основы оценки качества услуг предприятий ресторанного хозяйства»** рассмотрены сущность и показатели качества продукции и услуг предприятия ресторанного хозяйства. Обеспечение качества продукции включает в себя взаимосвязанные и взаимозависимые стадии и операции – от приемки сырья до хранения и реализации готовой продукции. Определены факторы, влияющие на качество предоставляемых услуг ресторанных предприятий. Изучили методы оценивания качества услуг предприятий ресторанного хозяйства.

Во втором разделе **«Анализ качества предоставляемых услуг в ресторане «Viet Corner»** проанализировано финансовое состояние ресторана и его организационную структуру. Проведено анализа основных показатели деятельности ресторана «Viet Corner» за период июль 2020 – март 2021 гг., анализ качества продукции и обслуживания ресторана «Viet Corner».

В третьем разделе **«Пути повышения качества предоставляемых услуг в ресторане «Viet Corner»** предложено рекомендации по повышению качества услуг в ресторане «Viet Corner». Представлены рекомендации по повышению квалификации персонала, рекомендовано проводить тренинги и занятия для обслуживающего персонала и работников кухни. Предложено расширение ассортимента предлагаемых вегетарианских блюд.

## ВЫВОДЫ

1. Рассмотрены научно-теоретические основы оценки качества услуг предприятий ресторанного хозяйства. Определено понятие качества услуг, качества продукции и качества обслуживания. Для оценки качества продукции общественного питания можно применять различные показатели. Качество обслуживания имеет свои специфики, его не легко контролировать и оценивать. Для контроля и повышения качества продукции и услуг многие предприятия ресторанного хозяйства внедряют государственные и международные стандарты.

2. Определены основные факторы, которые влияют на качество услуг ресторанных предприятий. Качество кулинарной продукции в основном зависит от качества основного и вспомогательного сырья, правильного составления рецептуры с учетом сочетания ингредиентов и сбалансирования вкусовых качеств блюда, правильной техники приготовления блюд, и также эстетического оформления блюд. Качество продукции существенно влияет на качество предоставляемых услуг питания. Качество обслуживания является одним из самых важных конкурентных преимуществ в ресторанном бизнесе. Ресторан с хорошей репутацией, где предоставляют гостям качественные услуги, является более конкурентоспособным, чем тот, который имеет противоречивую репутацию.

3. Проанализированы современные методы оценивания качества услуг предприятий ресторанного хозяйства. Органолептический метод является одним из самых широко применяемых методов для определения показателей качества продукции.

4. Предоставлена общую характеристику ресторана «Viet Corner», его организационной структуры управления и проведен анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия. Организационная структура управления ресторана «Viet Corner» является линейной, характеризуется линейными формами связи между звеньями управления. Анализ финансово-экономических показателей деятельности предприятия позволяет оценить

результативности работы и эффективности функционирования предприятия. Результат анализа основных показатели деятельности ресторана «Viet Corner» за период июль 2020 – март 2021 гг. показывает увеличение прибыли предприятия, также увеличение фондоотдачи основных средств и производительности труда.

5. Проведен анализ качества продукции ресторана «Viet Corner». На предприятии проводятся внутренние проверки для контроля качества выпускаемой продукции, результаты которых заносятся в контрольный журнал. На основании данных контрольного журнала был проведен анализ отбракованной продукции за период с сентября 2020 года по февраль 2021 года. Выявлено, что были всего 18 отбракованных блюд за этот период и большинством из них являются блюда, приготовленные с отклонением от рецепта и с отклонением по органолептике. Основными причинами, которые приводят к приготовлению некачественных блюд, являются небрежность работников – исполнителей работ и неопытность новых сотрудников.

6. Проведен анализ качества обслуживания ресторана «Viet Corner». Для изучения оценки удовлетворенности посетителей качеством предоставления услуг в ресторане «Viet Corner» проведен опрос, в котором участвовали более 100 человек. Опрос проводился в ресторане в течение одного месяца с помощью разработанной анкеты, гости оценивали критерии качества по пятибалльной системе. Результат анализа показан, что самые высокие оценки получили следующие критерии:

- опрятность персонала, наличие форменной одежды и ее состояния;
- профессионализм сотрудников;
- доброжелательность сотрудников по отношению к гостям;
- привлекательность интерьера и чистота в торговом зале.

Проведенный анализ качества обслуживания в ресторане «Viet Corner» показал, что большинство посетителей остались довольными после посещения ресторана, качество кулинарной продукции и качество обслуживания в целом гости оценили достаточно высоко.

7. Для повышения качества предоставляемых услуг в ресторане «Viet

Corner», руководству предприятия предложено:

- украшать ресторан во время праздников, в том числе и вьетнамских традиционных, чтобы интерьер видоизменялся, клиенты ощущали новизну и праздничное настроение;
- менять плей-лист фоновой музыки;
- проводить мероприятия для повышения квалификации работников кухни;
- проводить тренинги для официантов и администраторов, направлены не только на обучение профессиональных навыков, но и повышение уровня английского языка;
- расширить ассортимент вегетарианских блюд;
- усовершенствовать оформление меню;
- уделять внимание мотивации и стимулированию персонала.

8. Представлены рекомендации по повышению квалификации персонала, рекомендовано проводить тренинги и занятия для официантов и администраторов, направленные на обучение профессиональных навыков и повышение уровня английского языка, а также углублении знаний о Вьетнаме, его кухне и традиции. Участие в прохождении тренингов позволяет повысить квалификацию и профессионализм персонала. Предложено также проводить тренинги по повышению квалификации поваров.

9. Руководству ресторана предложено расширить ассортимент предлагаемых вегетарианских блюд. С целью расширения ассортимента и более эффективной загрузки, привлечения клиентов и увеличения прибыли предприятия мы предлагаем добавить в меню три новые блюда – «Фо чай» (рисовая лапша в овощном бульоне с овощами), «вьетнамский овощной суп» и «Гой куон чай» (вегетарианские свежие роллы). Добавляя в меню 3 новые блюда после 1 года ожидаем увеличить прибыль предприятия на сумму 63 691 грн.