

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавр**  
зі спеціальності \_\_241 Готельно-ресторанна справа\_\_  
(шифр та найменування спеціальності)  
за освітньою програмою  
Готельно-ресторанна справа

---

(назва освітньої програми)

на тему: «Удосконалення надання послуг підприємствами ресторанного господарства (на прикладі ресторану «Doors»)»

**Виконавець:**

Студентка факультету міжнародної економіки

Слободенюк Анастасія Олександрівна

(прізвище, ім'я, по батькові) \_\_\_\_\_ /підпис/

**Науковий керівник:**

\_\_\_\_\_ к.е.н. \_\_\_\_\_  
(науковий ступінь, вчене звання)

Гончаренко Яніслава Євгеніївна \_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я, по батькові) \_\_\_\_\_ /підпис/

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

*Актуальність теми* обумовлюється тим, що сьогодні галузь ресторанного господарства набуває швидких темпів розвитку. Щоб встояти на ринку та втримати існуючі позиції, потрібно шукати нових шляхів поліпшення фінансово-економічного стану. Постійно виникає необхідність знаходити нові варіанти вдосконалення процесу обслуговування споживачів ресторанних підприємств для успішного існування на ринку ресторанних послуг та підвищення прибутку. Якість обслуговування та якість надання послуг – є невід’ємними складовими ефективності роботи закладу ресторанного господарства, завдяки яким можливо втримати споживача.

Організація обслуговування є одним із найважливіших аспектів діяльності закладів ресторанного господарства. У процесі обслуговування вироблену в закладі продукцію доводять до споживачів. Застосування прогресивних й раціональних форм і методів обслуговування споживачів дасть змогу повніше задовольнити зростаючі вимоги населення, поліпшити культуру обслуговування, значно підвищити ефективність використання матеріально-технічної бази підприємств ресторанного господарства, продуктивність праці його робітників і досягти високих економічних показників у роботі.

**Метою кваліфікаційної роботи** є вивчення процесу вдосконалення надання послуг підприємств ресторанного господарства на прикладі ресторану «Doors».

У відповідності з поставленою метою в даній роботі вирішуються наступні **завдання**:

- дослідити класифікацію підприємств ресторанного господарства;
- вивчити особливості послуг ресторанного господарства;
- охарактеризувати методи, форми і якість обслуговування у підприємствах ресторанного господарства;
- надати загальну характеристику діяльності ресторану «Doors»;

- проаналізувати організацію надання послуг у ресторані «Doors»;
- запропонувати рекомендації по удосконаленню системи надання послуг у ресторані;
- запропонувати мотиваційні заходи для удосконалення надання послуг у ресторані «Doors».

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 47 найменувань та 3 додатків. Загальний обсяг роботи становить 88 сторінок. Основний зміст викладено на 73 сторінках. Робота містить 12 таблиць, 7 рисунків.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У першому розділі «Теоретичні засади надання послуг у ресторанному господарстві» досліджено класифікацію підприємств ресторанного господарства, вивчено особливості послуг ресторанного господарства, охарактеризовано методи, форми і якість обслуговування у підприємствах ресторанного господарства.

У другому розділі «Аналіз надання послуг у ресторані «Doors» надано загальну характеристику діяльності ресторану «Doors», проаналізована організація надання послуг у ресторані «Doors».

У третьому розділі «Шляхи удосконалення надання послуг у ресторані «Doors» запропоновано рекомендації по удосконаленню системи надання послуг у ресторані та мотиваційні заходи для удосконалення надання послуг у ресторані «Doors».

## **ВИСНОВКИ**

1. Досліджено класифікацію підприємств ресторанного господарства. Ресторанне господарство - організація надання послуг, яке забезпечує фізіологічні потреби споживача в спеціально відведених для такого обслуговування приміщеннях та відповідає санітарно-гігієнічним та

нормативно-законодавчим вимогам. Для класифікації підприємств ресторанного господарства використовують різні критерії. Найважливішими серед них такі: вид економічної діяльності; характер торгово-виробничої діяльності; місце розташування; контингент клієнтів, які обслуговуються (гостей); асортимент продукції (спеціалізація); місткість; форма обслуговування; час функціонування; рівень обслуговування.

Ресторани поділяють на три категорії: люкс, вища, перша. Єдиної, прийнятої в усьому світі класифікації ресторанів не існує. Ресторани та бари поділяються на *класи*. Клас закладу визначається за сукупністю відмінних ознак закладу ресторанного господарства певного типу, які характеризують рівень вимог до продукції власного виробництва, закуплених товарів, умов їх споживання, організації обслуговування та дозвілля споживачів.

2. Вивчено особливості послуг ресторанного господарства. Послуги закладів ресторанного господарства та умови їх надання мають бути безпечними для життя і здоров'я споживачів, забезпечувати збереження їхнього майна та охорону навколишнього середовища. Умови надання послуг повинні відповідати вимогам чинних нормативних актів за рівнями шуму, вібрації, освітлення, станом мікроклімату, архітектурно-планувальним і конструктивним рішенням, безпекою.

Заклади ресторанного господарства надають споживачам комплекс різноманітних послуг, що за своїм змістом поділяються на такі: послуги харчування; послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів; послуги з реалізації продукції; послуги з організації обслуговування споживачів (реалізація продукції та організація її споживання); послуги з організації дозвілля; інформаційно-консультативні послуги; інші послуги.

Дуже важливим є *естетичність* послуг, що забезпечується гармонійністю архітектурно-планувального і колористичного вирішення

приміщень, а також умовами обслуговування, у тому числі зовнішнім виглядом обслуговуючого персоналу, сервіруванням столу, оформленням і подаванням страв.

3. Охарактеризовано методи, форми і якість обслуговування у підприємствах ресторанного господарства. При обслуговуванні продукції безпосередньо в закладах ресторанного господарства розрізняють такі методи: самообслуговування, обслуговування офіціантами і комбіновані методи. Для комбінованих методів характерно поєднання різних методів, наприклад, самообслуговування з обслуговуванням офіціантами, буфетниками-офіціантами, барменами.

У процесі самообслуговування споживачам надається можливість самостійно брати на роздавальні холодні страви і закуски, солодкі страви і напої, кондитерські й інші вироби, столові набори. Структура процесу самообслуговування складається з двох стадій: реалізації готової продукції і організації споживання.

Для підвищення якості обслуговування кожному підприємству необхідно сформулювати власні правила роботи, за якими судитимуть про імідж закладу. Оцінка якості обслуговування залежить від типу, класу, фірмового стилю підприємства і кваліфікації його працівників.

4. Надано загальну характеристику діяльності ресторану «Doors». Doors-ресторан для всієї родини з улюбленою і різноманітною палітрою смаків. У меню - страви одеської, європейської та італійської кухні. Атмосферу ресторану задають дизайн інтер'єру в стилі contemporary, чорно-білі фільми, а також джазова і блюзова музика. Вечорами тут проходять виступи знаменитих артистів, dj і тематичні звані вечері. Це ресторан з історією, в самому серці Аркадії, де народжуються сімейні традиції, і приймають як вдома.

Гордість ресторану – унікальний винний погреб, який вміщує до 9 000 пляшок. Раз на місяць тут проходять авторські дегустації з сомельє, де можна

спробувати цікаві вина з витримкою, які рідко зустрінеш в Україні, а також дізнатися багато нового про походження та історію вин.

Також в просторі працює VIP-кімната для банкетів, вечірок, караоке і куріння сигар. Є дитячий простір, де під час заходів працюють аніматори, а також проводяться майстер-класи та шоу-програми для дітей.

Ресторан знаходиться на закритій території, що охороняється зі своєю парковкою. Ресторан щодня надає гостям: сніданки, ланчі, кава-брейки, вечері. Так само в ресторані «Doors» проводять банкети, закриті заходи і кожні вихідні в ресторані є концертна програма з живою музикою.

Організаційна структура ресторану є лінійно-функціональною. Проаналізувавши фінансові показники ресторану, виявлено, що враховуючи всі видаткові пункти, а це 77% від загальної виручки (5300000,00) за рік, дохідна частина складає всього - 1219000,00 грн.

5. Проаналізувано організацію надання послуг у ресторані «Doors». У ресторані «Doors» є основні та додаткові послуги. До основних послуг ресторану відносяться: надання якісної продукції; асортимент кулінарної продукції; меню; дотримання санітарно-гігієнічних норм у закладі; дотримання пожежної безпеки; вільний вибір страв; сніданок; цікава подача страв; музичне забезпечення; якісне обслуговування.

До додаткових послуг ресторану відносяться наступні: реалізація та організація споживання продукції та послуг; зручності для споживачів; організація дозвілля; організація обслуговування святкових і ділових зустрічей поза рестораном (кейтерингові послуги); доставка кулінарної продукції, кондитерських виробів та обслуговування споживачів на замовлення на робочих місцях, вдома, в номері готелю, і т. д.; упаковка виробів, куплених в ресторані; бронювання місць в залі ресторану по телефону; гарантоване зберігання особистих речей споживачів (верхнього одягу, сумок тощо.); виклик таксі на замовлення споживача; догляд за дітьми; телефонний зв'язок; паркування; прийом для розрахунку кредитних карток.

Для дослідження ступеня задоволеності споживачів послугами ресторану «Doors» було розраховано індекс споживчої задоволеності. Як видно з табл. 2.9 найбільш важливою складовою ресторанного обслуговування клієнти вважають ступінь доступності послуги, тому всі опитувані поставили цьому компоненту дерева оцінку 5. Внаслідок цього і середнє значення оцінки важливості для споживача ступінь доступності послуги (наскільки просто отримати своєчасний доступ до послуги) склало також 5. Практично таку ж важливість в очах споживачів мають такі компоненти дерева якості як безпека послуги і організація харчування в ресторані. У той же час більшість із споживачів ресторанних послуг не вважають важливим наявність паркування. Ця складова отримала найменшу оцінку важливості компонента дерева, всього 2,5 бала.

6. Запропонувати рекомендації по удосконаленню системи надання послуг у ресторані. Удосконалити організацію обслуговування споживачів в закладі ресторанного господарства може допомогти *система стандартів обслуговування*.

Ця система включає в себе:

- Стандартизацію роботи персоналу - детальний опис того, що, як і в яких ситуаціях повинен робити персонал ресторану. Варто відзначити: стандарти обслуговування спочатку розробляються для того, щоб їх було зручно використовувати в процесі контролю сервісу, мотивації і навчання персоналу надалі. При цьому не варто забувати, що всі стандарти сервісу повинні бути об'єктивними, вимірюваними, зрозумілими і відповідати очікуванням споживачів.

- Навчання кадрів. Персонал повинен знати продукцію ресторану та правила роботи з клієнтом; тренінги і семінари такої спрямованості необхідно проводити систематично.

- Контроль. Перевіряючий в ролі звичайного клієнта відвідує заклад ресторанного господарства і оцінює роботу співробітників, якість продукції,

швидкість обслуговування і т.д. Результати контролю можуть бути успішно інтегровані в систему мотивації співробітників.

- Система мотивації повинна використовувати інструменти матеріальної та нематеріальної зацікавленості співробітників і погоджувати ефективність його роботи з винагородою. Наприклад, ефективні номінації за найкращі результати: кращий продавець, кращий ресторан, самий доброзичливий персонал і т.д.

- Якість виконання стандартів обслуговування. Необхідно переконати співробітників, що якість обслуговування - це те, що дійсно потрібно закладу, що це гідно - забезпечувати людям гідний сервіс. Всі призи, заохочення, події, пов'язані з роботою компанії над якістю обслуговування, повинні висвітлюватися на зборах, у листах, внутрішніх газетах, сайті компанії і по можливості у зовнішніх ЗМІ.

7. Запропоновано мотиваційні заходи для удосконалення надання послуг у ресторані «Doors». У комплексі антикризових заходів робота з мотивації персоналу зосереджується навколо двох основних завдань: 1) стабілізації персоналу (морального клімату в колективі). 2) удосконалення системи матеріальної мотивації.

Поряд із вищенаведеними способами мотивації персоналу підприємств ресторанного господарства необхідно: -розробити програму оплати праці та преміювання на основі диференційного підходу до різних категорій персоналу; розробити та реалізувати пакет положень з цільового стимулювання ініціатив у господарській діяльності підприємства. Наприклад, пошук сторонніх замовлень на реалізацію додаткових послуг, залучення нових клієнтів; забезпечити вивільнення надлишкових робітників. Для цього доцільно складати графіки виходу на роботу залежно від часу завантаженості підприємства, підвищити контроль за трудовою дисципліною; визначити головних фахівців та сформувати механізм їх утримання на підприємстві. Це можливо шляхом укладання індивідуальних трудових контрактів, що суттєво виділяють їх за оплатою праці та соціальним пакетом.