

**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
за освітньою програмою
Економіка та організація готельно-ресторанної справи

на тему: **«Управління закладом ресторанного господарства (на прикладі
ресторану «Kadorr»)»**

Виконавець:

Студентка факультету міжнародної
економіки

Алексеєнко Софія Володимирівна

/підпис/

Науковий керівник:

_____к.е.н., доцент_____

Нечева Наталя Валеріївна

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність обраної теми. Тема удосконалення управління закладом ресторанного господарства є дуже актуальною в сучасному світі, оскільки ресторанна галузь є однією з найбільш швидкозростаючих галузей світової економіки. З ростом кількості ресторанів та кафе збільшується і конкуренція між ними, що змушує власників здійснювати постійні зусилля для збереження та підвищення рівня якості своїх послуг. Удосконалення управління ресторанним закладом може допомогти вирішити багато проблем, з якими стикається власник. Наприклад, відсутність системи управління може призвести до неефективного використання ресурсів, збитків через втрату товарів та невдалих інвестицій. Також відсутність контролю може привести до низької якості продуктів та послуг, що може спричинити негативний вплив на репутацію закладу та його прибутковість.

До того ж, удосконалення управління може допомогти забезпечити високий рівень задоволеності клієнтів, що є однією з ключових складових успіху ресторанного бізнесу. Сучасні клієнти більш вимогливі до якості та рівня обслуговування, тому власникам ресторанів важливо мати ефективну систему управління, що забезпечує високу якість продуктів та послуг, а також забезпечує швидкий та якісний сервіс.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних та практичних аспектів удосконалення управління підприємств ресторанного господарства.

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

- дослідити основи управління підприємствами ресторанного господарства;
- проаналізувати методи, форми і якість надання послуг у закладах ресторанного господарства;

- охарактеризувати загальну діяльність і організаційну структуру ресторану «Кадор»;
- дослідити надання послуг та вивчити задоволеність клієнтів якістю обслуговування у ресторані «Кадор»;
- запропонувати загальні рекомендації по удосконаленню управління ресторану «Кадор»;
- запропонувати удосконалення управління персоналом, як фактор оптимізації управління рестораном «Кадор»

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (31). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 64 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 71 сторінках. Робота містить 11 таблиць, 6 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні засади управління закладом ресторанного господарства» досліджено основи управління підприємствами ресторанного господарства, проаналізовано методи, форми і якість надання послуг у закладах ресторанного господарства.

У другому розділі «Дослідження управління рестораном «Кадор» охарактеризовано загальну діяльність і організаційну структуру ресторану «Кадор», досліджено надання послуг та вивчено задоволеність клієнтів якістю обслуговування у ресторані «Кадор».

У третьому розділі «Шляхи удосконалення управління рестораном «Кадор» запропоновано загальні рекомендації по удосконаленню управління ресторану «Кадор», запропоновано удосконалення управління персоналом, як фактор оптимізації управління рестораном «Кадор».

ВИСНОВКИ

1. Досліджено основи управління підприємствами ресторанного господарства. Дослідження зосередилось на аналізі основ управління підприємствами ресторанного господарства. Ресторанний бізнес вимагає не тільки професійної майстерності у готуванні їжі, але й управлінських навичок, таких як планування, контроль, маркетинг і фінансове управління. У дослідженні розглядається вплив таких факторів, як якість продукту, обслуговування клієнтів, управління персоналом, управління запасами і маркетинг на успішність ресторанного бізнесу. Також висвітлюється важливість використання сучасних технологій управління для забезпечення ефективності і конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства.

2. Проналізовано методи, форми і якість надання послуг у закладах ресторанного господарства. Виявлено, що у сучасному світі ресторанне господарство є важливим сегментом господарської діяльності. Послуги, що надаються у закладах ресторанного господарства, мають великий вплив на задоволення клієнтів та, відповідно, на успіх бізнесу. Розглянуто методи та форми надання послуг у закладах ресторанного господарства, такі як столикова та буфетна сервіси, самообслуговування та доставка їжі. Детально проаналізовано якість надання послуг у закладах ресторанного господарства, зокрема, рівень обслуговування, якість їжі та напоїв, чистота та оформлення інтер'єру. Висвітлено ключові аспекти, що впливають на якість надання послуг у закладах ресторанного господарства, такі як підготовка персоналу, використання якісних продуктів, належна організація простору та процесів обслуговування. Підсумовано, що успіх закладу ресторанного господарства залежить від ефективного використання різноманітних методів та форм надання послуг, а також від високої якості надання послуг та задоволеності клієнтів.

3. Охарактеризовано загальну діяльність і організаційну структуру ресторану «Кадор». Ресторан «Кадор» - це неперевершений приклад

розкішного закладу в Одесі з бездоганним панорамним видом на море, надзвичайною кухнею та першорядним обслуговуванням. Ресторан «Кадор» має команду найкращих кухарів України, запрошених міжнародних шеф-кухарів зі зіркових ресторанів та топових кондитерів з усього світу. Кухарі готові приготувати для гостей найсмачніші страви, які здивують та захоплять смакові рецептори найвибагливіших гостей.. А що найцінніше, гості можуть бути впевнені у винятковості кожної страви, оскільки кухарі працюють відкрито, дозволяючи спостерігати за процесом приготування. Окрім того, в ресторані пропонується спеціальне фітнес-меню та меню для дітей, щоб задовольнити потреби різних груп гостей. У ресторані є ексклюзивна винна кімната, де зберігаються різноманітні сорти найдавнішого напою. Кондитерська ресторану «Кадор» займається створенням унікальних десертів, які поєднують в собі класичні рецепти та новаторські ідеї. Ресторан «Кадор» - це частина розкішного комплексу KADORR Hotel Resort & Spa, що розташований на Французькому бульварі.

4. Досліджено надання послуг та вивчено задоволеність клієнтів якістю обслуговування у ресторані «Кадор». У ресторані «Кадор» гостям доступні як основні, так і додаткові послуги. Основні послуги, що надаються в закладі, включають в себе високоякісні продукти, різноманітний вибір кулінарної продукції, можливість вибору з меню, дотримання вимог санітарно-гігієнічних норм та норм пожежної безпеки, вільний вибір страв, наявність сніданків, оригінальне оформлення страв, музичне супроводження та високоякісне обслуговування.

До додаткових послуг, що пропонує ресторан, відносяться наступні: реалізація та організація споживання продуктів та послуг, надання зручностей для клієнтів, організація дозвілля та проведення заходів на замовлення поза межами ресторану (кейтерингові послуги) для святкових та ділових зустрічей. Також до додаткових послуг ресторану відносяться послуги, які включають доставку їжі і кондитерських виробів до різних місць, включаючи робочі місця, домівки та номери готелів. Також можна

отримати послугу з упакування продуктів, куплених в ресторані. Крім того, ресторан пропонує бронювання місць у залі через телефон, зберігання особистих речей, виклик таксі, догляд за дітьми, телефонний зв'язок, паркування, оплату кредитними картками та доставку їжі до будь-якої адреси. Крім того, ресторан може забезпечити кейтеринг для зовнішніх заходів.

При розрахунку індексу споживчої задоволеності ресторану було виявлено, що найбільш важливими компонентами для споживачів ресторану «Кадор» є географічне розташування ресторану та безпека послуги, що отримали найвищі оцінки якості та індекси споживчої задоволеності. Також важливі для клієнтів є ступінь доступності послуги, імідж закладу, наявність паркування, доступ до мережі Інтернет, володіння персоналом іноземними мовами, компетенція персоналу, організація харчування в ресторані та рівень комунікації персоналу та їх профпридатність.

5. Запропоновано загальні рекомендації по удосконаленню управління ресторану «Кадор». Залежно від поточної ринкової ситуації, ресторан "Кадор" може використовувати різні стратегії для забезпечення успіху на ринку. Одна з основних стратегій - це диференціація надання послуг шляхом надання особливих властивостей, які відрізняють їх від послуг, що пропонуються конкурентами. Це може бути, наприклад, надання унікального меню або створення особливої атмосфери в ресторані, що забезпечить відвідувачам особливий досвід.

Крім того, інноваційна стратегія використання комп'ютерних мереж та Інтернет-технологій є дуже важливою для забезпечення конкурентних переваг та навіть виживання на ринку у майбутньому.

Власники ресторану мають дотримуватись принципів, які будуть оптимізувати роботу ресторанного підприємства:

- забезпечення необхідного запасу різноманітних товарів протягом року з необхідною якістю;

- досягнення високої якості обслуговування можливо завдяки моральному та матеріальному стимулюванню персоналу, а також створенню комфортних умов і робочої атмосфери;

- застосування передових інноваційних технологій у функціонуванні ресторану: використання QR-кодів та доступ до електронного меню, можливість ознайомлення з меню при вході до закладу, встановлення аудіовізуальних екранів;

- здійснення рекламної кампанії можна реалізувати шляхом використання корпоративного веб-сервера та розміщення реклами на популярних соціальних мережах та інших платформах;

- щоб залучити більше гостей до закладу, можна проводити акційні дні щомісяця. Наприклад, запроваджувати знижки на певні страви, напої та десерти в залежності від дня тижня та часу замовлення, що дозволить організувати так звану «щасливу годину»;

- розширення спектру послуг: надання послуг з доставки їжі до вказаної адреси та організація зустрічей, які пов'язані з відзначенням святкових та ділових подій за межами ресторану;

- розробка відновлення та створення унікального меню, з орієнтацією на сезонні продукти, а також використання креативних способів подачі страв.

Таким чином, удосконалення ефективного керування підприємством залежить від розробки та вибору відповідних стратегій, які потребують постійного формування та вдосконалення.

6. Запропоновано удосконалення управління персоналом, як фактор оптимізації управління рестораном «Кадор». Економічний аспект управління персоналом на підприємстві ресторанного господарства полягає в тому, що ефективно управління персоналом допомагає знизити витрати підприємства та підвищити його прибутковість. Для досягнення цієї мети важливо правильно розподіляти обов'язки та функції між працівниками, контролювати рівень виконання робіт та раціонально використовувати робочий час. Також важливо ретельно відбирати та підготовлювати персонал,

оскільки компетентні та досвідчені працівники забезпечують якість обслуговування та задоволення клієнтів.

Для підвищення ефективності управління персоналом ресторану та оптимізації співвідношення адміністративних працівників можна розглянути такі кроки:

- налізувати структуру команди та робочих процесів, щоб зрозуміти, які завдання виконують адміністративні працівники, і чи є можливість зменшити їхню кількість;

- проводити навчання та підвищення кваліфікації управлінського персоналу. Це дозволить підвищити рівень їхньої професійної компетентності та забезпечити більш ефективне керування персоналом;

- забезпечувати зміцнення трудової дисципліни серед персоналу. Це може бути досягнуто шляхом встановлення чітких правил та процедур, зокрема, щодо прибуття на роботу, виконання обов'язків та дотримання графіка роботи;

- використовувати інструменти для оптимізації робочого часу персоналу. Це може включати в себе використання електронних систем для управління графіками роботи, а також автоматизацію деяких процесів, що дозволить зменшити затрати робочого часу;

- створювати команду, спрямовану на досягнення спільних цілей. Це можна забезпечити шляхом організації тренінгів, спільних зустрічей та заходів, що дозволять підвищити мотивацію персоналу та покращити співпрацю між усіма членами команди.