

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 освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи»

на тему:

**«Оцінка якості надання послуг в закладах ресторанного господарства
(на прикладі ресторану «Уха»)»**

Виконавець:

студентка IV курсу факультету ФМЕ

Калмакан Анастасія Віталіївна

/підпис/

Науковий керівник:

старший викладач

Єгунова Ірина Миколаївна

/підпис

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Сфера громадського харчування є найбільш конкурентоспроможною у ринковій економіці України. Велика кількість малих і середніх закладів громадського харчування змушує конкурентів постійно вдосконалювати організацію обслуговування, створювати нові конкурентні переваги, підвищувати ефективність комунікаційних процесів.

Сьогодні при виборі ресторану споживачі орієнтуються на наступні критерії: якість та культура обслуговування, рівень надання послуг, асортимент кулінарної продукції, загальна атмосфера закладу, концепція ресторану, розташування підприємства, ціни на продукцію та послуги.

Ефективність діяльності закладів громадського харчування великою мірою залежить від правильної стратегії обслуговування клієнтів та якості надання послуг. Саме комплекс заходів щодо вдосконалення якості обслуговування клієнтів у сфері громадського харчування є запорукою успішної діяльності закладів ресторанного бізнесу. Якість надання послуг диктується політикою закладу, підтримується системою заохочень персоналу та інших заходів. Прояв високої якості обслуговування визначається через поведінку персоналу, який чітко знає, як діяти в будь-якій ситуації і що від нього чекають клієнти та керівництво.

Актуальність теми дослідження визначається необхідністю наукового обґрунтування методів та інструментів, спрямованих на вдосконалення якості обслуговування клієнтів підприємств громадського харчування.

Необхідно відзначити, що проблематиці забезпечення якості надання послуг в закладах ресторанного господарства присвячено чимало наукових праць, багато аспектів цієї теми вивчено науковцями. Серед сучасних українських науковців, які досліджували ці питання, варто назвати таких авторів: В. В. Архіпов, В. Я. Брич, Л. І. Гірняк, А. П. Голод, Ю. С. Дорохін, О. Л. Задніпровська, Є. А. Зюляєва, Н. М. Калькова, С. С. Конах, Р. О. Корсак, І. О. Мазуркевич, І. М. Мельник, А. В. Моїсеєва, М. О. Науменко, В. О. Однолько, Н. О. П'ятницька, М. О. Рябенька, О. О. Сімакова, В. М. Трайно, І. О. Юрчик. Загальнотеоретичним основам якості надання послуг в закладах ресторанного господарства присвячено багато робіт, але досить мало авторів висвітлювали ці питання в практичній площині.

Метою роботи є дослідження теоретичних та практичних аспектів оцінки якості надання послуг в закладах ресторанного господарства.

Основні завдання:

- 1) визначити зміст та роль послуг в закладах ресторанного господарства;
- 2) з'ясувати чинники, що впливають на якість послуг громадського харчування ;
- 3) розглянути методи оцінювання рівня якості послуг харчування;
- 4) провести загальну характеристику ресторану «Уха»;
- 5) проаналізувати виробничу та економічну діяльність ресторану «Уха»;
- 6) оцінити якість надання послуг в ресторані «Уха» ;
- 7) обґрунтувати загальні рекомендації щодо підвищення якості послуг у ресторані «Уха»;
- 8) розробити заходи з покращення якості послуг у ресторані «Уха».

Об'єктом дослідження в роботі виступає процес надання послуг в закладах ресторанного господарства.

Предметом дослідження в роботі є оцінка якості надання послуг в закладі ресторанного господарства «Уха».

Методи дослідження. У процесі написання роботи використано ряд загальнонаукових та спеціальних методів дослідження: аналіз наукової літератури, системний підхід, метод ключових понять, порівняння (під час розгляду теоретичних аспектів забезпечення якості послуг харчування в рестораних закладах); економіко-статистичний аналіз, методи вертикального та горизонтального аналізу, SWOT-аналіз, метод експертних оцінок, графічний та табличний методи (під час дослідження якості надання послуг в закладі ресторанного господарства «Уха»), наукова абстракція, проектний аналіз та узагальнення (під час обґрунтування резервів підвищення якості послуг в ресторані «Уха»).

Інформаційну базу дослідження складають фінансова та статистична звітність ресторану «Уха», підручники та монографії, наукові статті, аналітичні доповіді вітчизняних і зарубіжних вчених в сфері організації ресторанного господарства, законодавчі документи, електронні ресурси світової мережі Internet, а також власні дослідження.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, які об'єднують вісім підрозділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «*Теоретичні аспекти забезпечення якості послуг харчування рестораних закладах*» розглянута роль послуг в закладах ресторанного господарства; з'ясовані чинники що впливають на якість послуг громадського харчування.

У другому розділі «*Аналіз якості надання послуг в закладі ресторанного господарства «Уха»*» надана загальна характеристика ресторану «Уха»; здійснений аналіз виробничої та економічної діяльності ресторану «Уха»; проведена оцінка якості надання послуг в ресторані «Уха».

У третьому розділі «*Резерви підвищення якості послуг к ресторані «Уха»*» надані загальні рекомендації щодо підвищення якості послуг у ресторані «Уха»; запропоновані заходи з покращення якості послуг у ресторані «Уха».

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. В загальному вигляді послуги закладів ресторанного господарства – це діяльність з організації споживання їжі, напоїв та обслуговування клієнтів. До основних властивостей таких послуг слід віднести: їх нематеріальність, непостійність якості, неможливість зберігання, близькість до кінцевого споживача та невіддільність послуги від виробника. Послуги закладів ресторанного господарства можна класифікувати за різними критеріями (за важливістю для споживача, з точки

зору торгових, виробничих та сервісних функцій і т. д.). Також послуги закладів ресторанного господарства повинні відповідати певним вимогам – бути соціально адресованими, ергономічними, естетичними, інформативними та безпечними для життя і здоров'я споживачів.

2. На якість послуг, що надаються закладами громадського харчування, здійснюють вплив різноманітні чинники. До основних чинників слід віднести: якість продукції громадського харчування; якість праці виробничого та обслуговуючого персоналу; стан торгової зали; організація відпочинку; місце розташування закладу та графік його роботи; асортимент страв та напоїв; грамотна та зручна сервіровка столів; ввічливість та зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу; швидкість обслуговування відвідувачів; якісний санітарний стан приміщень; наявність додаткових послуг та інші.

3. На сьогоднішній день розроблена і адаптована достатня кількість різних методів оцінювання рівня якості послуг харчування. Ці методи описують характеристики й властивості якості харчування та процесу обслуговування відвідувачів закладів ресторанного господарства, визначають рівень сприйняття якості сервісу та ступінь задоволеності споживачів послуг харчування. Найбільш поширеними методами оцінювання рівня якості послуг харчування в закладах ресторанного господарства є: бракераж, метод експертних оцінок (метод Делфі), метод «таємний гість», метод Servqual, метод «критичних випадків» та метод Кано.

4. Ресторан «Уха» – це унікальний ресторан рибної кухні, який знаходиться в місті Одеса на ринку «Початок». За кількістю працюючих та розміром доходів ресторан «Уха» відноситься до суб'єктів малого підприємництва. Ресторан «Уха» забезпечений високим рівнем комфортності за рахунок обладнання його зручними меблями, створення відповідного мікроклімату. У ресторані багато затишних зон, хороша локація для банкетів, відмінна кухня та прекрасне обслуговування. Ресторан «Уха» надає послуги з організації фуршетів, корпоративів і дитячих свят. У ресторані практикується метод повного обслуговування офіціантами. В закладі застосовується лінійно-функціональна організаційна структура.

5. Середньорічний рівень завантаження ресторану складає 54%. У 2022 році найбільше виручки заклад ресторанного господарства «Уха» отримав у січні, квітні, липні, жовтні, листопаді та грудні. Середньорічна вартість основних засобів у 2022 році склала 955,7 тис. грн. В цілому, стан основних засобів ресторанного господарства «Уха» хороший. Найбільшу частку в доходах закладу ресторанного господарства «Уха» займають доходи від барного та ресторанного обслуговування, а також доходи від організації банкетів. У 2022 році ефективність господарської діяльності досліджуваного закладу ресторанного господарства була високою.

6. Контроль якості продукції у ресторані «Уха» здійснюють на всіх стадіях виробництва, починаючи з вхідного контролю сировини, напівфабрикатів, контролю в процесі виробництва та закінчуючи контролем за реалізацією продукції споживачам. В ресторані «Уха» встановлені свої стандарти сервісу, які в тому числі включають вимоги до зовнішнього вигляду працівників та правила обслуговування відвідувачів. Аналіз реальних відгуків відвідувачів ресторану «Уха», які розміщені в мережі Інтернет, показують, що більшість із них задоволені якістю обслуговування в даному закладі ресторанного господарства. Основні проблеми в сфері якості

обслуговування в ресторані «Уха» пов'язані з низькою кваліфікацією персоналу закладу, недостатньому рівні їх мотивації, відсутності сучасних ресторанних технологій.

7. З метою підвищення якості надання послуг та культури обслуговування в закладі ресторанного господарства «Уха» були запропоновані наступні авторські рекомендації: провести стандартизацію роботи персоналу ресторану «Уха»; здійснити роз'яснення персоналу цілей та завдань підвищення якості послуг; проводити професійний відбір та навчання працівників ресторану; забезпечити контроль якості послуг в ресторані; удосконалити систему мотивації працівників ресторану; регулювати штат та фонд оплати праці працівників ресторану з урахуванням сезонності; ввести до штату ресторану менеджера з банкетного обслуговування; здійснювати організацію постійної роботи з відвідувачами ресторану; підвищити рівень комфорту та покращити якість поведінки персоналу з гостями ресторану; удосконалити корпоративну культуру в ресторані.

8. З метою підвищення якості обслуговування у ресторані «Уха» запропоновано впровадити систему інтерактивного електронного меню (QR-меню). Система QR-меню – це сучасне, витончене та ефективне інтерактивне меню, яке в ресторані «Уха» стане гідною альтернативою традиційному паперовому меню. Дизайн меню закладу одразу стане сучасним та технологічним, не порушивши при цьому затишної атмосфери закладу. За допомогою QR-меню відвідувачам ресторану «Уха» стане легше і простіше робити замовлення. Кожна страва в QR-меню буде супроводжуватися описом та фотографіями. Система QR-меню також розповість клієнтам ресторану «Уха» про додаткові акції, новини, можливості проведення будь-яких свят. Також за допомогою QR-меню заклад ресторанного господарства «Уха» зможе збирати відгуки своїх гостей. Проведені розрахунки показали, що витрати на розробку та впровадження QR-меню в практичну діяльність ресторану «Уха» окупляться за один рік. Отже, QR-меню дозволить ресторану «Уха» підвищити прибутковість бізнесу, заощадити грошові кошти, залучити нових клієнтів та підвищити імідж.