

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: «ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО
ГОСПОДАРСТВА (НА ПРИКЛАДІ РЕСТОРАНУ «ОСА CLUB»)»

Виконавець:

студент 40М групи, факультету міжнародної
економіки

Морозенко Катерина Олександрівна

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, професор кафедри
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Герасименко Віктор Григорович

ОДЕСА – 2023

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Діяльність підприємств ресторанного господарства надає значний вплив на якість та культуру життя населення. Надаючи послуги харчування, ці підприємства задовольняють як фізіологічні, так й соціальні та духовні потреби людини (у спілкуванні, повазі, визнанні, новизні, красі, гармонії тощо). Від ступеня задоволеності цих запитів залежить відвідуваність, а отже, – успіх та стабільність розвитку закладу ресторанного господарства. У зв'язку з високою конкуренцією на ринку будь-яке підприємство сфери послуг має постійно розглядати варіанти підвищення якості обслуговування, зокрема, й заклади ресторанного бізнесу. При цьому, якість обслуговування в закладах ресторанного господарства можна розглянути по різному. Так, застосовуючи цю дефініцію до меню та облаштування ресторану, слід визначати рівень якості обслуговування, в першу чергу, величиною пропонованого асортименту страв та місткістю зали. З технічної точки зору якість обслуговування розглядається як результат взаємодії з організацією, а у випадку із підприємством громадського харчування результатом обслуговування є їжа та супутні послуги. З функціональної точки зору якість обслуговування в ресторані – це професіоналізм офіціантів, створена атмосфера в закладі. Загалом під обслуговуванням на підприємствах ресторанного господарства мають на увазі систему трудових операцій, доцільних дій, різних зусиль, що реалізуються виробниками сервісного продукту для споживачів з метою задоволення їхніх запитів та надання їм передбачених благ та зручностей.

Серед сучасних українських науковців, які досліджували вказане питання, варто назвати таких авторів, як В. В. Архіпов, І. О. Банєва, Г. К. Бедрадіна, О. І. Бляшенко, Л. І. Гірняк, В. Д. Дибок, А. К. Д'яконова, А. В. Корольов, Р. О. Корсак, С. Г. Кравець, Т. С. Кукліна, І. О. Мазуркевич, М. П. Мальська, В. М. Момот, М. О. Науменко, С. М. Неїленко, А. О. Обозна, Н. О. П'ятницька, Н. В. Прилепа, І. В. Сегеда, О. О. Сімакова,

Г. С. Сологубова, Г. А. Толок, Т. С. Томаля, В. В. Усов, Л. В. Фролова, Л. М. Яцун.

Метою данної роботи є дослідження теоретичних та практичних засад організації обслуговування у закладах ресторанного господарства.

Для реалізації мети дослідження необхідно вирішити такі **завдання**:

- визначити поняття, елементи та значення організації обслуговування в закладах ресторанного господарства;
- розглянути методи організації обслуговування в закладах ресторанного господарства;
- охарактеризувати якість обслуговування в закладах ресторанного господарства;
- провести загальну характеристику ресторану «ОСА Club»;
- здійснити оцінку організації обслуговування відвідувачів в ресторані «ОСА Club»;
- проаналізувати якість обслуговування відвідувачів в ресторані «ОСА Club» ;
- розробити рекомендації щодо вдосконалення ресторанного сервісу в «ОСА Club»;
- обґрунтувати можливості впровадження додаткових послуг в ресторані «ОСА Club».

Об'єктом дослідження виступає процес організації обслуговування у закладах ресторанного господарства. **Предметом** дослідження є сучасний стан та напрями удосконалення організації обслуговування в ресторані «ОСА Club».

Методи дослідження. У процесі написання кваліфікаційної роботи автором було використано ряд загальнонаукових та спеціальних методів дослідження: аналіз наукової літератури, системний підхід, метод ключових понять, порівняння (під час вивчення теоретичних засад організації обслуговування у закладах ресторанного господарства); економіко-статистичний аналіз, методи вертикального та горизонтального аналізу, графічний та табличний методи, соціальне опитування (під час аналізу організації обслуговування в ресторані «ОСА Club»), експертні оцінки, наукова абстракція, проектний аналіз та узагальнення (під час обґрунтування шляхів

покращення організації обслуговування в ресторані «ОСА Club»).

Інформаційну базу дослідження складають фінансова та статистична звітність закладу ресторанного господарства «ОСА Club», 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 і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, які об'єднують вісім підрозділів, висновків, списку використаних джерел (34 найменувань) та 3 додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 85 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 72 сторінках. Робота містить 24 таблиці, 21 рисунок.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні засади організації обслуговування у закладах ресторанного господарства»** охарактеризовано поняття, елементи та значення організації обслуговування, методи організації обслуговування та якість обслуговування в закладах ресторанного господарства.

У другому розділі **«Аналіз організації обслуговування у закладах ресторанного господарства на прикладі ресторану «ОСА Club»»** наведена загальна характеристика ресторану «ОСА Club», оцінка організації обслуговування відвідувачів у ресторані та аналіз якості обслуговування в ресторані «ОСА Club».

У третьому розділі **«Шляхи покращення організації обслуговування в ресторані «ОСА Club»»** було обґрунтовано рекомендації щодо вдосконалення ресторанного сервісу в «ОСА Club» та впровадження додаткових послуг в ресторані «ОСА Club».

ВИСНОВКИ

Підводячи підсумок, можна зробити наступні висновки.

1. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства – це комплекс форм та методів роботи зі споживачами, надання їм різноманітних послуг з метою найбільш повного задоволення потреб гостей у кулінарній продукції та напоях, а також естетичних запитів, пов'язаних з відпочинком. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства складається з таких основних елементів, як: зустріч та розміщення відвідувачів; прийом замовлення; передача замовлення на виробництво; отримання готових страв, закусок та напоїв; подача замовлених страв та напоїв гостям; розрахунок після закінчення обслуговування; прибирання обідніх та підсобних столів. Високий рівень обслуговування відвідувачів покращує імідж закладу ресторанного господарства, допомагаючи приваблювати нових клієнтів.

2. Методи організації обслуговування споживачів – це спосіб, за допомогою якого заклад ресторанного господарства реалізує покупцям свою продукцію. В закладах ресторанного господарства використовуються різні методи обслуговування відвідувачів: самообслуговування, обслуговування офіціантами та комбіноване обслуговування. Самообслуговування може бути повним та частковим. Найбільш поширеними методами обслуговування відвідувачів офіціантами є індивідуальний та ланковий. При цьому обслуговування відвідувачів може здійснюватися з попереднім та наступним розрахунком, а також розрахунком після споживання їжі.

3. Якість обслуговування в закладах ресторанного господарства – це їх здатність постійно задовольняти потреби відвідувачів в процесі безпосереднього контакту з ними, яка визначається сукупністю таких характеристик як: надійність обслуговування; завбачливість, довірливість, комунікативність та уважне ставлення обслуговуючого персоналу; доступність ресторанних послуг; якість та асортимент страв та напоїв; умови та методи обслуговування; комфортність та інформативність.

4. Заклад ресторанного господарства «OCA CLUB» знаходиться в місті Кілія

Одеської області. За формою власності заклад є приватним підприємством, а за кількістю персоналу та розміром доходів – відноситься до суб'єктів малого підприємництва. Найбільшу частку в доходах ресторану «ОСА CLUB» займають доходи від барного та ресторанного обслуговування, а також доходи від організації банкетів. Ресторан «ОСА CLUB» працював прибутково протягом періоду 2020-2022 років. Однак, в динаміці відбулося зменшення суми чистого прибутку. В цілому ефективність господарської діяльності закладу ресторанного господарства «ОСА CLUB» в 2022 році погіршилася, що пов'язано з низьким рівнем отриманого чистого прибутку.

5. Оцінка організації обслуговування відвідувачів в ресторані «ОСА Club» показала, що даний заклад пропонує досить широкий спектр основних та додаткових послуг, а також послуг з організації дозвілля. Відмінною рисою ресторану «ОСА CLUB» є різноманітне меню, чудова кухня та гарний інтер'єр. Слід відзначити, що ресторан «ОСА CLUB» добре забезпечений приміщеннями для ефективного функціонування та надання якісних послуг харчування. При цьому, в закладі ресторанного господарства «ОСА CLUB» застосовується лінійна організаційна структура, якій властива простота, чіткість, узгодженість дій виконавців та оперативність. Процес обслуговування відвідувачів в ресторані «ОСА Club» включає такі етапи, як: підготовка залу до обслуговування; підготовка персоналу до обслуговування; зустріч та розміщення гостей; подання меню; виконання замовлення (подача страв і напоїв); розрахунок та провадження гостей. Однак, стандартизація роботи персоналу «ОСА CLUB» знаходиться на низькому рівні: в закладі відсутні чіткі професійні стандарти, які передбачають детальний опис, який викладений у директивній формі, про те, що, як і в яких ситуаціях повинен робити персонал підприємства ресторанного господарства.

6. З метою аналізу якості обслуговування в ресторані «ОСА Club» було проведено дослідження з використанням анкетування, в якому респондентами виступили відвідувачі закладу в кількості 30 осіб. За результатами дослідження поряд

із наявними позитивними факторами в організації обслуговування відвідувачів в ресторані «ОСА Club» були виявлені важливі проблеми, які полягають у неякісному обслуговуванні клієнтів із-за низької компетентності персоналу. Тобто, майже всі проблеми (крім співвідношення ціна/якість страв і на напоїв), ґрунтуються на людському факторі, а саме на неналежній роботі персоналу ресторану «ОСА Club» (офіціантів та барменів).

7. З метою вдосконалення ресторанного сервісу в закладі громадського харчування «ОСА Club» рекомендовано:

- здійснити вдосконалення оформлення та асортименту меню ресторану: у вступі до меню доцільно розповісти про філософію закладу, його історію; бажано включити в меню ресторану тематичні рубрики, наприклад, «Рекомендація шефа», «Фірмові страви закладу»; ввести в меню страви «Comfort Food», які різноманітять пропонований асортимент;

- покращити рівень культури обслуговування відвідувачів: побажання гостей мають виконуватися в якнайповнішому обсязі; особлива увага працівниками ресторану має приділятися дітям та людям похилого віку; необхідно постійно здійснювати облік та аналіз претензій і побажань відвідувачів;

- підвищити кваліфікацію персоналу ресторану: слід використовувати низку різних методів навчання – на робочих місцях (інструктаж, ротація, самостійне навчання) та поза робочими місцями (тренінги, курси підвищення кваліфікації, конференції, навчальні семінари);

- реалізувати на практиці заходи з мотивації праці персоналу ресторану, як матеріальної (преміювання, бонуси, заохочення), так і нематеріальної (подяки, звання «кращий офіціант місяця», поздоровлення з днем народження, корпоративні свята).

8. Сьогодні в місті Кілія ринок кейтерингових послуг є нерозвиненим. Серед підприємств, які працюють в цій сфері можна виокремити лише два – кафе-ресторан «Black&White» та ресторан «Старе місто». При цьому, ресторан «ОСА Club» перевершує своїх конкурентів за багатьма критеріями. Тому для ресторану «ОСА

Club» організація послуг з кейтерингового обслуговування допоможе вийти на новий рівень обслуговування споживачів та стати більш конкурентоспроможним на ринку ресторанного бізнесу. Ресторану «ОСА Club» запропоновано надавати такі види послуг, як банкети, офісні обіди, виїзний фуршет, фуршет в боксах, кофе-брейки, заміські пікніки, страви на дім, дитячі свята, барний кейтеринг та оренду обладнання. Прогнозується, що результатом організації кейтерингового обслуговування в ресторані «ОСА Club» в перший рік свого функціонування стане чистий прибуток в розмірі 456,5 тис. грн. В наступні роки обсяги чистого прибутку будуть зростати.

АНОТАЦІЯ

Морозенко К.О. «Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства (на прикладі ресторану «ОСА Club»)»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи» - Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2023.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

Об'єктом дослідження в кваліфікаційній роботі виступає процес організації обслуговування у закладах ресторанного господарства.

Предметом дослідження є сучасний стан та напрями удосконалення організації обслуговування в ресторані «ОСА Club».

Метою роботи є дослідження теоретичних та практичних засад організації обслуговування у закладах ресторанного господарства.

У роботі проаналізовано організацію обслуговування у закладах ресторанного господарства з підходів теорії та практики. Були розглянуті поняття, елементи та значення організації обслуговування в ресторанній галузі, а також методи, що застосовуються для покращення процесу обслуговування. Особлива увага була приділена якості обслуговування в ресторанах, аналізу ресторану «ОСА Club» і оцінці його організації обслуговування.

Ключові слова: ресторанне господарство, якість обслуговування, організація обслуговування, заклади ресторанного господарства, підприємства ресторанного господарства, культура обслуговування, якість їжі, професіоналізм офіціантів, рекомендації для вдосконалення ресторанного сервісу.

ANNOTATION

Morozenko K.O. «Organization of service in restaurant (on the example of restaurant «OCA Club»»)

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business» for the educational program «Economics and organization of Hotel and restaurant business». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2023.

The qualifying work consists an introduction, three chapters, conclusions, list of sources used and applications.

The object of research in the qualification work is the process of organising service in restaurants.

The object of the study is the current state and directions for improving the organisation of service in the «OCA Club» restaurant.

The purpose of the work is to study the theoretical and practical principles of service organization in restaurant.

The work analyzes the organisation of service in restaurants from the approaches of theory and practice. Concepts, elements and values of service organization in the restaurant industry, as well as methods used to improve the service process, were considered. Special attention was paid to the quality of the service restaurant, the analysis of the «OCA Club» restaurant and the evaluation of its service organization.

Keywords: restaurant business, service quality, service organization, restaurant business establishments, restaurant business enterprises, service culture, food quality, waiter's professionalism, recommendations for improving restaurant service.