

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

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:

«Шляхи підвищення якості послуг на підприємстві ресторанного господарства (на прикладі ресторану «Гарячі перці»)»

Виконавець:

студентка центру заочної
форми навчання

Ланьо Валерія Павлівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

старший викладач

(науковий ступінь, вчене звання)

Єгупова Ірина Миколаївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2023

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми полягає в тому, що у зв'язку з фінансовою кризою та жорсткою конкуренцією серед операторів ресторанного господарства питання якості обслуговування та надання послуг висувається на перше місце, оскільки в умовах війни, фінансової кризи та жорсткої конкуренції необхідно бути кращими. У зв'язку з цим перспективи розвитку підприємств ресторанного господарства залежать від домінуючої ролі, яку відіграє якість послуг, що надаються, зокрема якість обслуговування. Це пов'язано з тим, що багато підприємств ресторанного господарства мають порівнянне технічне оснащення і використовують порівнянну технологію приготування страв, тобто якість продукту сприймається споживачами як основоположний елемент обслуговування. Тому зрозуміло, що якість обслуговування є важливим фактором конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства.

Мета дослідження - виявлення факторів, що формують якість обслуговування, та розробка заходів щодо підвищення якості обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства на основі використання існуючих методів її оцінки.

Завдання дослідження:

- визначити сутність поняття «якість послуг харчування» в рестораних підприємствах;
- дослідити основні підходи та методи оцінки якості обслуговування в закладах ресторанного господарства;
- встановити шляхи підвищення якості ресторанних послуг;
- дати загальну характеристику ресторану та визначити основні фінансово-економічні показники його виробничої діяльності;
- проаналізувати якість продукції ресторану «Гарячі перці»;
- надати характеристику процесам обслуговування споживачів у ресторанному закладі «Гарячі перці»;
- розробити рекомендації щодо підвищення якості обслуговування споживачів у підприємствах ресторанного господарства;
- обґрунтувати запропоновані заходи щодо покращення якості продукції та обслуговування в ресторанному закладі «Гарячі перці».

Об'єкт дослідження - процес надання послуг харчування в закладі ресторанного господарства.

Предмет дослідження - якість обслуговування споживачів у підприємстві ресторанного господарства «Гарячі перці» та резерви її підвищення в сучасних умовах господарювання.

Методи дослідження – вивчення та аналіз літературних джерел, спостереження, порівняння, поєднання описового та порівняльного методів, економічного аналізу.

Інформаційна база дослідження - законодавчі та нормативні акти та документи України, підручники, навчальні посібники, монографії, наукові статті та тези, періодичні видання відомих вітчизняних і зарубіжних

вчених, звітність та внутрішня документація ресторану «Гарячі перці», а також інтернет-ресурси та сторінки соціальних мереж.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (40 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 69 сторінок. Основний зміст викладено на 64 сторінках. Робота містить 7 таблиць, 6 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Методичні основи оцінки якості послуг в закладах ресторанного господарства»* розглянуті теоретичні питання, які розкривають сутність і показники якості продукції та послуг закладів ресторанного господарства, основні методи оцінювання якості послуг та шляхи її підвищення.

У другому розділі *«Аналіз якості надання послуг в ресторані «Гарячі перці»* надана характеристика та проаналізовані основні показники господарсько-фінансової діяльності закладу, представлені результати аналізу якості продукції та обслуговування у закладі «Гарячі перці», що розташований в м. Одесі, виявлені резерви їх підвищення.

У третьому розділі *«Резерви та шляхи підвищення якості послуг у ресторані «Гарячі перці»* за результатами аналізу запропонований комплекс заходів щодо підвищення якості послуг у ресторані «Гарячі перці», зокрема посилення контролю за роботою обладнання та постачанням і зберіганням продуктів, підвищення кваліфікації персоналу шляхом організації навчання для виробничого та обслуговуючого персоналу.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Визначено, що існує багато економічних тлумачень поняття якості. Економічний зміст поняття «якість продукції» ґрунтується на тому, що якість продукції формується в процесі її виробництва та споживання. Тобто, з одного боку, «якість» як економічна категорія товару розглядається як матеріалізований результат виробничої діяльності людей. З іншого боку, будь-який продукт виробляється для задоволення певних потреб людей і суспільства в цілому.

2. Досліджені основні методи оцінювання якості продукції – диференційний, комплексний, змішаний, статистичний. Встановлено, що показники якості визначають за допомогою таких методів, як: реєстраційний, розрахунковий, вимірювальний, органолептичний, соціологічний та експертний.

3. Визначені резерви та шляхи оцінювання якості послуг харчування, серед яких стандартизацію роботи персоналу, організація навчання кадрів,

зовнішній контроль якості послуг, розробка і впровадження системи мотивації персоналу, якість виконання стандартів обслуговування, впровадження інноваційного обладнання та технологій у виробничий процес.

4. Встановлено, що ресторан «Гарячі перці» з концепцією американського пивного бару входить до складу Компанії G-Group, функціонує в м. Одеса на вул. Говорова. Заклад надає послуги по приготуванню та реалізації страв, бронюванню столів і залів, доставку страв споживачам додому, паркування на вулиці і на території закладу, продаж страв «на винос». Організаційна структура закладу лінійна, чисельність персоналу 24 особи. За 2020-2022 роки динаміка чистого доходу від реалізації послуг була нестабільною, абсолютна зміна складає на 555 тис. грн. (5%) менше. Чистий прибуток в 2022 році склав 983 тис. грн проти 1424 тис. грн. в 2020 році, тобто скоротився на 440 тис. грн, хоча у 2021 році показував зростання на 105 тис. грн. Відповідно показники рентабельності реалізованих послуг зменшилася на 4 процентних пункти в 2022 році і склали 9,9 % проти 14,3% в 2020 р.

5. Досліджено, що у ресторані «Гарячі перці» контроль якості продукції здійснюють керуючий та шеф-кухар, який слідкує за дотриманням цих вимог персоналом виробничого цеху. Однак у ресторані не ведеться бракеражний журнал, а продукти, які зіпсувались, списуються по актам списання. Миття посуду проводиться вручну, що призводить до уповільнення обслуговування гостей. У виробничих цехах немає маркування робочих місць. В складських приміщеннях не завжди дотримуються вимог щодо зберігання, що призводить до псування продуктів, особливо овочево-фруктової групи. Відповідальні особи матеріального відшкодування не здійснюють.

6. Встановлено, що у ресторані «Гарячі перці» розроблені і затверджені стандарти обслуговування за декількома напрямками. Обслуговування офіціантами в торговій залі здійснюється методом індивідуального обслуговування. За відгуками в інтернеті переважна більшість гостей ресторану відмічають різноманітність асортименту страв і напоїв у меню, коктейльній карті, смачне приготування, швидке обслуговування, помірні ціни, затишну атмосферу та цікавий інтер'єр, наявність тераси на 2-му поверсі та дитячої кімнати. Частина відгуків свідчить про наявність недоліків у обслуговуванні в торговій залі, є скарги на якість приготування страв і навіть на отруєння ними.

7. Запропоновано для підвищення якості надання послуг в ресторані «Гарячі перці» та ліквідації виявлених недоліків переглянути наявні і розробити нові стандарти якості продукції та обслуговування, посилити контроль за роботою обладнання та постачанням і зберіганням продуктів і матеріалів, за технологічними процесами приготування страв та відпуском, збереженням, упаковкою страв, відбракувати готову продукцію, що не відповідає ТУ, проводити постійний аудит та контролювати виконання стандартів, організувати навчання персоналу як кухні, так і торгової зали.

8. У запропонованому комплексі заходів щодо покращення якості та рівня надання послуг харчування докладно розглянута суть кожного заходу. Рекомендовано навчання кухарів проводити шеф-кухарю у вигляді майстер-класів один раз на місяць. З метою контролю професійної майстерності

щомісяця заводити на кожного кухаря «Картку щоденної оцінки якості страв». Навчання персоналу, який здійснює обслуговування споживачів у торговій залі організувати не тільки з сервісної складової, але і з психології та принципів ефективних продажів, спілкування із гостями на основі запропонованої навчальної розробки «Методи стимулювання продажів у торговій залі». Проведені розрахунки показали, що реалізація запропонованих заходів збільшить доходи підприємства на суму 222 540 грн.