

**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: «Шляхи підвищення ефективності функціонування підприємств
ресторанного господарства (на прикладі ресторану «Avenue 25»)»

Виконавець:

Студентка факультету міжнародної
економіки

Колчаг Катерина Ігорівна

/підпис/

Науковий керівник:

_____к.е.н., доцент_____

Нєчева Наталя Валеріївна

/підпис/

ОДЕСА – 2024

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність обраної теми. Ресторанне господарство є однією з найбільш динамічних і конкурентноспроможних галузей в сучасному бізнес-світі. З урахуванням зростання культурного різноманіття, змін у споживчих уподобаннях та впровадження технологічних інновацій, підприємства ресторанного сектору постійно змушені пристосовуватися до нових викликів. В умовах постійної конкуренції та змінних уподобань споживачів, підприємствам ресторанного господарства постійно доводиться шукати способи підвищення ефективності свого функціонування.

Однією з ключових проблем, з якими стикаються ресторани підприємства, є забезпечення якості обслуговування та страв. Висока конкуренція змушує підприємства шукати шляхи покращення якості страв, їхньої приготування та сервісу, щоб залучати та утримувати клієнтів. Це включає в себе не лише розробку кулінарних концепцій, але й вдосконалення системи логістики та управління постачанням, щоб забезпечити своєчасність та якість продуктів.

Далі, ефективне управління персоналом відіграє важливу роль у успішному функціонуванні ресторанного бізнесу. Настановлення ефективних систем найму, навчання та мотивації працівників дозволяє забезпечити якісне обслуговування, підвищити продуктивність та знизити текучість персоналу. Крім того, впровадження інноваційних технологій в управління та обслуговування може значно підвищити ефективність ресторанного бізнесу. Від використання POS-систем та онлайн-бронювань столиків до аналітики даних щодо уподобань клієнтів - технології можуть допомогти в оптимізації процесів та прийнятті стратегічних управлінських рішень.

Не можна забувати також про збалансований підхід до фінансового управління та контролю витрат. Ефективне бюджетування, контроль над запасами та оптимізація витрат дозволяють забезпечити стійкість фінансового стану підприємства та максимізувати його прибутковість.

Отже, дослідження шляхів підвищення ефективності функціонування підприємств ресторанного господарства є надзвичайно актуальним у сучасних умовах. Враховуючи постійні зміни у вимогах ринку та технологічний прогрес, ресторанам необхідно постійно вдосконалювати свої підходи до управління та обслуговування, щоб забезпечити свій успіх і конкурентоспроможність.

Проблемами підвищення ефективності функціонування підприємств ресторанного господарства займалися такі вчені як Мальська М.П., Пандяк І.Г., Єгупова І.М., Архіпов В.В. та інші.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних та практичних аспектів підвищення ефективності функціонування підприємств ресторанного господарства.

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

- дослідити основи ефективного функціонування підприємств ресторанного господарства;
- розглянути поняття та критерії якості та ефективного обслуговування на підприємствах ресторанного господарства;
- надати організаційно-економічну характеристику ресторану «Avenue 25»;
- проаналізувати організацію обслуговування в ресторані «Avenue 25»;
- оцінити якість обслуговування гостей як фактору ефективності функціонування ресторану «Avenue 25»;
- розробити заходи з підвищення якості обслуговування як фактору ефективності функціонування ресторану «Avenue 25»;
- запропонувати мотиваційні заходи, як фактор ефективності роботи ресторану «Avenue 25».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (32). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 91 сторінок

комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 83 сторінках. Робота містить 17 таблиць, 20 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні засади підвищення ефективності функціонування підприємств ресторанного господарства» досліджено основи ефективного функціонування підприємств ресторанного господарства, розглянуто поняття та критерії якості та ефективного обслуговування на підприємствах ресторанного господарства.

У другому розділі «Дослідження ефективності функціонування ресторану «Avenue 25»» охарактеризовано організаційно-економічна характеристика ресторану «Avenue 25», проведено аналіз організації обслуговування в ресторані «Avenue 25», оцінено якість обслуговування гостей як фактору ефективності функціонування ресторану «Avenue 25».

У третьому розділі «Шляхи підвищення ефективності функціонування ресторану «Avenue 25»» розроблено заходи з підвищення якості обслуговування як фактору ефективності функціонування ресторану «Avenue 25», запропоновано мотиваційні заходи, як фактор ефективності роботи ресторану «Avenue 25».

ВИСНОВКИ

1. Досліджено основи ефективного функціонування підприємств ресторанного господарства. Дослідження основ ефективного функціонування підприємств ресторанного господарства надає цінні увагу таким аспектам, як якість обслуговування, керування запасами, оптимізація робочого процесу та маркетингові стратегії. Ефективне управління ресторанним підприємством вимагає комплексного підходу до організації робочих процесів, зосередження на якості обслуговування та задоволенні потреб клієнтів. Важливо також правильно керувати запасами, уникати зайвого готівкового обороту та оптимізувати витрати. Маркетингові стратегії, спрямовані на

привертання нових клієнтів та утримання існуючої бази, також відіграють важливу роль у забезпеченні успішності ресторанного бізнесу. В цілому, ефективне управління ресторанним підприємством передбачає баланс між якістю, ефективністю та стратегічним плануванням.

2. Розглянуто поняття та критерії якості та ефективного обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. За розглянутими поняттями та критеріями якості та ефективного обслуговування на підприємствах ресторанного господарства можна зробити висновок, що успішна діяльність у цій галузі вимагає комплексного підходу та уваги до деталей. Поняття якості включає в себе не лише смакові якості страв, а й атмосферу, обслуговування та загальний досвід клієнта. Критерії якості та ефективності включають в себе такі аспекти, як швидкість обслуговування, якість страв, професійність персоналу, відповідність вимогам безпеки та гігієни, а також задоволення потреб клієнтів. Висновок полягає в тому, що успішне ресторанне підприємство повинно поєднувати в собі якість, ефективність та відповідати очікуванням своїх клієнтів.

3. Надано організаційно-економічну характеристику ресторану «Avenue 25». Ресторан "Avenue 25" в Ізмаїлі не лише пропонує смачні страви, але й створює неповторну атмосферу для своїх гостей. Їхня філософія полягає в тому, щоб зробити кожний візит незабутнім, поєднуючи інноваційність у кулінарії з унікальною атмосферою. Завдяки цьому підходу, ресторан приваблює як постійних, так і нових клієнтів, а його показники рентабельності демонструють стабільність і позитивний тренд протягом трьох років. Хоча в 2022 році чистий прибуток дещо зменшився, загальні показники рентабельності зросли, що свідчить про ефективність управління та готельних процесів. Такий успішний тренд вказує на вдалу стратегію розвитку та можливість подальшого зростання для закладу.

4. Проаналізовано організацію обслуговування в ресторані «Avenue 25». Ресторан "Avenue 25" втілює інтегровану концепцію повного циклу виробництва в галузі харчової індустрії. Від первинної обробки сировини до

продажу готових страв, ресторан контролює якість на кожному етапі. Використовуючи власні ресурси та уважний підбір інгредієнтів, "Avenue 25" створює вишукані кулінарні шедеври, які задовольняють навіть найвибагливіших гостей. Широкий вибір страв і напоїв робить гастрономічний досвід у ресторані незабутнім для кожного клієнта. Серед загальних проблем організації обслуговування в ресторані були виявлені наступні: слабка корпоративна культура, недостатні знання обслуговуючого персоналу про тонкощі страв, недостатність тренінгів для підвищення кваліфікації персоналу.

5. Оцінено якість обслуговування гостей як фактору ефективності функціонування ресторану «Avenue 25». Загальний висновок з результатів опитування в ресторані "Avenue 25" вказує на те, що хоча більшість клієнтів оцінюють обслуговування як задовільне, присутні деякі недоліки, такі як нестача технічного обладнання та неякісна уніформа персоналу, які потребують уваги для поліпшення загального враження від відвідування ресторану.

6. Розроблено заходи з підвищення якості обслуговування як фактор ефективності функціонування ресторану «Avenue 25». Запропоновано удосконалення правил роботи офіціантів, навчання персоналу з метою підвищення їх кваліфікації, удосконалення системи оплати праці та мотивації працівників ресторану, введення в штат нових посад як «хостес» та «менеджер з банкетного обслуговування» та інші заходи. Заходи з підвищення якості обслуговування, запропоновані в ресторані "Avenue 25", виявилися ключовими факторами у підвищенні ефективності його функціонування. Ці заходи, призведуть до поліпшення загального задоволення клієнтів, збільшення повторних відвідувань та позитивного впливу на репутацію ресторану. Висока якість обслуговування може сприяти залученню нових клієнтів і підтримці лояльності вже існуючих. Такі заходи можуть також допомогти оптимізувати операційні процеси і підвищити загальну ефективність бізнесу.

7. Запропоновано мотиваційні заходи, як фактор ефективності роботи ресторану «Avenue 25». Ефективні мотиваційні заходи, такі як системи преміювання та програми розвитку кар'єри, сприяють збереженню мотивації персоналу та створюють сприятливу робочу атмосферу. Всі ці ініціативи мають на меті досягнення високого рівня обслуговування, що безпосередньо впливає на ефективність ресторану та його фінансові показники. Такий підхід сприятиме підвищенню конкурентоспроможності та успішності ресторану «Avenue 25».