

**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»
(шифр та найменування спеціальності)

за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи»
(назва бакалаврської програми)

на тему: **« НАПРЯМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ПОСЛУГ
ПІДПРИЄМСТВА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА
(НА ПРИКЛАДІ КАФЕ «ROUTE 33»)»**

Виконавець:

Студентка факультету міжнародної
економіки

Корак Олена Сергіївна

(Прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к. т. н., доцент кафедри туристичного
та готельно-ресторанного бізнесу

Захарчук В. Г.

(Прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2024

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Готельно-ресторанний бізнес є галуззю з високим рівнем конкуренції, що має на меті максимально задовольнити потреби споживачів, забезпечити високий рівень комфорту, задовольнити найрізноманітніші соціальні та культурні запити гостей. З кожним роком вимоги до рівня цих послуг зростають. Чим вище культура і якість обслуговування відвідувачів, тим вище імідж закладу ресторанного господарства, тим привабливішим вони для клієнтів. Основним завданням фахівців, що працюють в сучасній сфері гостинності є створення і впровадження новітніх прийомів роботи, які забезпечуються колективними зусиллями працівників усіх служб, постійним і ефективним контролем, удосконаленням форм і методів обслуговування, вивченням і впровадженням передового досвіду, нової техніки і технології. Тому вищезазначені питання потребують детального дослідження тенденцій розвитку ресторанних послуг, розроблення планів оптимізації діяльності закладів сфери гостинності.

Складові ефективності функціонування сфери гостинності постійно аналізуються та обговорюються провідними спеціалістами та науковцями, такими як: В. В. Архіпов, О. Ю. Давидова, А. А. Мазаракі, І. О. Мазуркевич, Л.П. Малюк, Г. Т. П'ятницька, Г. М. Чепурда. Разом з тим, значна частина питань дослідження щодо оптимізації обслуговування в сфері гостинності має подальші перспективи досліджень. На підставі цього тема кваліфікаційної роботи є актуальною.

Мета кваліфікаційної роботи полягає у аналізі та розробленні заходів щодо оптимізації послуг на підприємстві ресторанного господарства на прикладі кафе «Route 33».

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні **завдання**:

- провести аналіз сучасного ринку ресторанних послуг в Україні;
- розглянути перспективи інноваційного потенціалу в ресторанному бізнесі;
- надати організаційно-функціональну характеристику закладу ресторанного господарства – кафе «Route 33»;
- провести аналіз методів обслуговування закладу ресторанного господарства – кафе «Route 33» з використанням SWOT- аналізу;
- провести аналіз конкурентного середовища кафе «Route 33»;
- розробити пропозиції щодо відкриття літнього майданчика в кафе «Route33»;
- надати рекомендації щодо оптимізації роботи підприємства ресторанного господарства «Route33» з використанням сервісу Syrve Waiter.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є процес обслуговування відвідувачів закладом ресторанного господарства – кафе «Route 33».

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є науково-практичні положення щодо оптимізації роботи закладу ресторанного господарства – кафе «Route 33».

Методи дослідження. Для вирішення поставлених у кваліфікаційній роботі завдань використовували такі методи: загальнонаукові: системний аналіз; логічної абстракції: аналіз і синтез; економіко-математичні: системно-структурного аналізу; економіко-статистичного аналізу: табличний, графічний, групування, класифікації; маркетингові: SWOT-аналіз, спостереження, опитування.

Інформаційна база кваліфікаційної роботи: законодавство України та чинні нормативні документи, національні стандарти, науково-методичні публікації і монографії вітчизняних та зарубіжних вчених та спеціалістів, матеріали наукових конференцій, дані звітності підприємства.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (59 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 80 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 75 сторінках. Робота містить 10 таблиць, 23 рисунки.

Публікації. За матеріалами кваліфікаційної роботи опублікована стаття у збірнику ОНЕУ:

1. Корак О. С. ПЕРЕВАГИ БРОНЮВАННЯ СТОЛІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ЧЕРЕЗ МОБІЛЬНІ СЕРВІСИ // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 10 квітня 2024 р.) / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2024. 309 с. С. 130-133.

2. Корак О. С. СЕРВІСИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЧЕРГИ ЯК ОПТИМІЗАЦІЯ РОБОТИ РЕСТОРАНУ // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 10 квітня 2024 р.) / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2024. 309 с. С. 133-136.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні аспекти оптимізації послуг готельно-ресторанного бізнесу» було визначено стан сучасного ринку ресторанних послуг в Україні; розкриті питання щодо перспектив інноваційного потенціалу в ресторанному бізнесі.

У другому розділі «Характеристика та аналіз діяльності закладу ресторанного господарства на прикладі кафе «Route33»» було розглянуто класифікацію підприємств ресторанного бізнесу типу кафе згідно нормативної документації; надано організаційно-функціональну характеристику кафе «Route33»; проведено аналіз методів обслуговування з використанням SWOT-аналізу.

У третьому розділі «Розробка пропозицій щодо оптимізації послуг кафе «Route 33»» проведено аналіз конкурентного середовища кафе «Route 33»; розроблено пропозиції щодо відкриття літнього майданчика в кафе «Route 33»; надано рекомендації щодо оптимізації роботи кафе «Route33» з використанням сервісу Sytve Waiter.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. За результатами дослідження ринку послуг ресторанного бізнесу в Україні встановлено, що ресторанний бізнес не зважаючи на важкі кризові обставини у розвитку всієї сфери гостинності, ресторанне господарство має позитивні зміни, розвиток і вдосконалення. Зміни стосуються таких складових: організаційної структури та фінансів; управлінні (франчайзинг, мережа закладів), форми власності, маркетингу (додаткові послуги, рекламні акції), якісних змін в технології приготування і дизайні страв, сучасних концепцій в області харчування (зростання інтересу до здорового харчування, дієтичного харчування, вегетаріанської кухні, національної кухні, місцевих страв).

2. Отримані результати дозволять ресторанам визначити, чи варто їм інвестувати в мобільні сервіси для попереднього бронювання столиків. З точки зору подальшого розвитку, ми можемо розглянути можливість розширення функціональності, забезпечення належного рівня персоналізації та вивчення взаємодії між цим підходом і сучасними тенденціями в ресторанній справі. Такий аналіз може поліпшити якість обслуговування на підприємстві ресторанного господарства і відкрити нові горизонти для задоволення потреб сучасних клієнтів.

3. В Розділі 2 надали характеристику досліджуваному підприємству ресторанного господарства. Кафе «ROUTE 33» – заклад ресторанного

господарства територіально знаходиться в селищі міського типу Захарівка в Одеській області, в центрі містечка на вулиці Шосейній 36,б. В кафе «ROUTE 33» запроваджена безцехова структура виробництва, яка застосовується для закладів, що мають невелику виробничу програму власного виробництва. На досліджуваному підприємстві використовують функціональний розподіл праці, за яким всі операції виконує одна виробнича команда.

Організаційна структура кафе «Route33» являє собою лінійну структуру, яка характеризується прямою взаємодією між відділами і злагодженістю роботи співробітників. Лінійній структурі управління властиві простота, чіткість, узгодженість дій виконавців, оперативність, водночас менша гнучкість при адаптації до мінливого ринку.

За аналізований період кафе «Route 33» спостерігається збільшення показника доходу (виручки) від реалізації продукції на 50 тис. грн., при цьому собівартість продукції збільшилась, за рахунок подорожчання сировини та продукції, як місцевого так і імпортного постачання.

4. Висновки дослідження SWOT-аналізу кафе «Route 33»: сильні сторони кафе – оригінальне меню з стравами американської та мексиканської кухні згідно концепції закладу; привабливий дизайн інтер'єру та екстер'єру в стилі американських придорожних закусочних; вигідне місцезнаходження у центрі територіальної громади с.м.т. Захарівки; а також молодий згуртований колектив, який налаштований на професійне зростання, навчання та досягнення кращих результатів – ці всі чинники разом створюють конкурентні переваги.

5. Визначили можливості кафе «Route 33»: перспективним буде продовжувати оптимізацію меню з впровадженням страв згідно концепції закладу (наприклад, додати страв мексиканської кухні); важлива актуалізація інформації кафе на сайті, розробка якого ще не закінчена; облаштування літнього майданчика на 40 посадкових місць; поживавлення активності в соціальній мережі. Актуальним буде зростання пізнаваності кафе у громаді; розширення асортименту послуг (кейтеринг); розробка послуг з організації дозвілля. Разом з можливостями та сильними сторонами кафе «Route 33» потрібно приділяти певну увагу загрозам та слабким сторонам. Для кафе «Route 33» слабкі сторони наступні: фактичне зниження доходів населення; недостатня налагодженість системи знижок та бонусів; сайт на стадії розробки; слабка активність рекламних кампаній; недостатня кваліфікація офіціантів.

6. Встановили, що місцевій громаді с.м.т. Захарівки конкурентне середовище кафе «Route 33» формують такі заклади ресторанного господарства: кафе «Смак», кафе «ТЕСІО», кафе в магазині «Еко-Маркет-К».

За результатами аналізу конкурентного середовища кафе «Route 33» визначили показники конкурентоспроможності. Всі заклади отримали гарні значення обраних показників та отримали наступні результати – кафе «Route33» – 8,73; кафе «Смак» – 7,21; кафе «ТЕСІО» – 7,67; кафе в магазині

«Еко-Маркет-К» – 7,01. Лідером дослідження є кафе «Route 33», де переважають показники асортименту страв (оригінальне меню), цікавий дизайн, інформативність (присутність у соціальних мережах).

7. Пропонуємо ідею відкриття літнього майданчик для кафе «Route33» – це збільшить кількість посадкових місць закладу влітку та розширить простір для обслуговування гостей (пропонуємо 10 столів – 40 посадкових місць).

В межах розробки пропозицій були опрацьовані наступні складові: вивчили види літніх терас, серед яких розглянули такі: відкриті тераси, криті веранди, тераси-сади, літні павільйони, мобільні тераси. Запропонували для кафе «Route 33» вид літнього майданчика – літній павільйон, який може бути тимчасовою легкозбірною, чи навіть постійною каркасно-тентовою конструкцією, яка складається з легких та міцних опорних конструкцій і даху для захисту гостей від дощу та сонячних променів, а також, може використовуватись у менш сприятливі погодні умови, тим самим трохи пом'якшувати сезонний чинник.

8. Визначили основні вимоги до літніх терас та майданчиків, серед яких основні: підготовка документації (дозвіл на розташування конструкції, узгодження зовнішнього вигляду, дизайну і архітектури, дозволу на торгівлю); дотримання безпекових норм (норми пожежної безпеки, аварійні виходи та вогнегасники, захисні конструкції); *санітарно-гігієнічні вимоги* (дотримання санітарно-гігієнічних стандартів та дезінфекція обладнання, інвентарю столів, стільців). Визначили, що для оформлення літнього майданчика підприємцям необхідно пройти кілька ключових етапів і підготувати відповідні документи. Процес починається зі звернення до відділу архітектури міста, оскільки саме цей орган відповідає за видачу дозволів на встановлення літніх майданчиків.

9. Визначили та обґрунтували основні витрати при відкритті літнього майданчика та впровадженні програми мобільний офіціант Syrve Waiter для кафе «Route 33», які складають 128533 грн. Серед витрат при відкритті літнього майданчика та впровадженні програми Syrve Waiter для кафе «Route 33» найбільш вагомими будуть наступні: витрати на придбання 10 комплектів меблів Jumi Bistro-4: стіл + 4 стільці - 48 990 грн.; замовлення та монтаж каркасно-тентової конструкції літнього майданчика - 15500грн. та 15000грн.; зарплатний фонд офіціантів, які працюватимуть на літній терасі – 26 000 грн.; проходження курсів підвищення кваліфікації офіціантів кафе – 10000 грн.; укладення договору пайової участі на розміщення відкритого (літнього) майданчика біля стаціонарних закладів ресторанного господарства та сплата пайового внеску – 5000 грн.; рекламна кампанія при відкритті – 4000 грн.; посуд для літнього майданчика – 3000 грн.; впровадження програми Syrve для закладів ресторанного господарства в категорії «Для невеликих кафе» зі знижкою 50 % до кінця військового стану - 1045 грн/міс. і 12500 грн. в рік.

Впровадження сучасних ІТ-рішень у роботу літніх терас є ключовим фактором успіху для кафе, ресторанів і барів. Технології, такі як система управління ресторанами Sygve, мобільний офіціант Sygve Waiter, QR-платіж Expienza, не тільки спрощують і прискорюють обслуговування, а й значно підвищують якість взаємодії з клієнтами. Забезпечується зручність як для відвідувачів, так і для персоналу, що сприяє підвищенню загальної ефективності роботи закладу. Ці рішення можуть стати конкурентною перевагою і сприяти збільшенню прибутковості літніх майданчиків.

АНОТАЦІЯ

Корак О. С. «Напрями оптимізації послуг підприємства ресторанного господарства (на прикладі кафе «Route 33»)»

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, 2024.

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

Об'єкт дослідження роботи – процес обслуговування відвідувачів закладом ресторанного господарства – кафе «Route 33».

Предметом дослідження є науково-практичні положення щодо оптимізації роботи закладу ресторанного господарства – кафе «Route 33».

Мета кваліфікаційної роботи полягає у аналізі та розробленні заходів щодо оптимізації послуг на підприємстві ресторанного господарства на прикладі кафе «Route 33».

У роботі досліджено теоретичні аспекти оптимізації послуг на підприємстві ресторанного господарства. Аналізується стан господарської діяльності підприємства ресторанного господарства кафе «Route 33». Пропонуються заходи щодо оптимізації послуг на підприємстві ресторанного господарства.

За результатами дослідження обґрунтована доцільність впровадження наведених заходів та проаналізована їх ефективність.

Ключові слова: *ресторанна справа, оптимізація, інноваційний потенціал, методи обслуговування, SWOT-аналіз, конкурентоспроможність, літній майданчик.*

ANNOTATION

Korak O. S. «Directions for optimizing the services of a restaurant enterprise (on the example of the «Route33» cafe)»

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty
241 «Hotel and restaurant business» for the educational program
«Economics and organization of the hotel and restaurant business». – Odessa
National Economics University. – Odessa, 2024.

The qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions, and a list of used sources.

The object of work research is the process of serving visitors in a restaurant establishment - the «Route 33» cafe.

The subject of the study is the scientific and practical provisions for optimizing the operation of the restaurant establishment - the «Route 33» cafe.

The purpose of the qualification work is to analyze and develop measures to optimize services at a restaurant business using the example of the «Route 33» cafe.

The theoretical aspects of service optimization at the restaurant business enterprise were investigated in the work. The state of economic activity of the restaurant enterprise of the cafe «Route 33» is analyzed. Measures to optimize services at the restaurant business are proposed.

Based on the results of the study, the feasibility of the implementation of the above measures was substantiated and their effectiveness was analyzed.

Keywords: *restaurant business, optimization, innovation potential, service methods, SWOT analysis, competitiveness, summer playground.*