

**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: «Оцінювання якості обслуговування при наданні послуг
ресторанного господарства (на прикладі ресторану «Оріон»)»

Виконавець:

Студентка центру заочної та вечірньої
форми навчання
Мхітарян Анна Еріківна

/підпис/

Науковий керівник:

_____к.е.н., доцент_____
Нєчева Наталя Валеріївна

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність обраної теми. Якість обслуговування є ключовим фактором в успішній роботі харчового закладу. Високий стандарт обслуговування стає не лише модним трендом, але й критично важливим фактором для гарного функціонування закладів ресторанної сфери.

Україна, прагнучи інтеграції в європейські та глобальні економічні структури, повинна пристосовуватися до нових стандартів, які встановлює ринкова економіка. У такому конкурентному оточенні перевагу отримують саме підприємства, що пропонують високоякісний продукт, адекватні ціни і високі стандарти обслуговування клієнтів.

Компанії, які зосереджуються на покращенні якості послуг при зменшенні витрат, не лише забезпечують для себе стабільну позицію на ринку, але і досягають високої рентабельності своєї діяльності, збільшують прибуток від господарської діяльності.

У ситуації, коли конкуренція для ресторанних послуг на ринку посилюється, ключовим стає застосування передових методів оцінки якості обслуговування для задоволення потреб клієнтів. В сучасному економічному контексті, ефективне управління сервісом та його якістю виступає як важливий фактор для збільшення конкурентоспроможності ресторанних підприємств в Україні. З метою відповіді на очікування споживачів у якості послуг, потрібно неперервно вдосконалювати методи управління, забезпечення та оцінювання якості, що стимулює напрямки майбутніх досліджень. Розробка системи оцінки якості обслуговування дозволить керівництву того чи іншого закладу покращити інструменти управління якістю, зменшити складність розрахунків і здійснити обґрунтований вибір щодо заходів для підвищення якості сервісу, тим більше в умовах жорсткої конкуренції.

Проблематика якості товарів і послуг завжди привертала увагу видатних міжнародних науковців, професійних менеджерів та мислителів,

таких як Л. Баумгартен, К. Гренроос, Є. Демінг, Ф. Котлер, М. Рибов, Ф. Кросбі, Д. Джуран, В. Шухарт, К. Гренроос, К. Ісікава, Г. Тагута, В. Мюлер, А. Фейгенбаум та інші.

Українські вчені-економісти також детально аналізували особливості управління якістю в ресторанному бізнесі. Серед них були такі як С. Нездоймінов, О. Шикіна, О. Решетняк, М. Мальська, О. Афанасьєва, О. Корнієнко, О. Белоусов, С. Мельниченко, Г. Бедрарін, В. Охота, Т. Томаля, В. Кифяк, Н. Кудла, Н. Пятницька, Л. Яцун та інші, які продовжують дослідження в цій сфері.

Актуальність проблем різноманітних методів і критеріїв оцінювання якості послуг, їх важливість в умовах ринкової економіки, а також рівень якості обслуговування у закладі ресторанного господарства «Оріон» і визначили мету та завдання дослідження.

Метою кваліфікаційної роботи є визначення проблем та аспектів оцінювання якості обслуговування та шляхів підвищення якості послуг.

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

- визначення понять та критеріїв якості обслуговування на підприємствах ресторанного господарства;
- дослідження методів оцінювання якості обслуговування при наданні послуг на підприємствах ресторанного господарства;
- аналізування організаційно-економічної діяльності ресторану «Оріон»;
- дослідження управління якістю обслуговування в ресторані «Оріон»;
- аналізування оцінювання якості послуг ресторану «Оріон» відвідувачами;
- формування пропозицій з підвищення якості обслуговування в ресторані «Оріон»;
- прогнозування оцінки якості послуг ресторану «Оріон» після втілення пропозицій.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (33). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 81 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 74 сторінках. Робота містить 13 таблиць, 8 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні аспекти оцінювання якості обслуговування на підприємствах ресторанного господарства» розкрито сутність та особливості поняття якості та її оцінювання; розглянуто різні системи управління якістю; визначено методи оцінки якості обслуговування.

У другому розділі «Оцінювання якості обслуговування при наданні послуг у ресторані «Оріон» досліджено специфіку функціонування ресторану «Оріон» та організаційно-економічну діяльність ресторану «Оріон»; проведено аналіз якості послуг у ресторані «Оріон» на підставі відгуків гостей; визначено комплексну експертну оцінку якості надання послуг у ресторані «Оріон».

У третьому розділі «Шляхи удосконалення оцінювання якості послуг у ресторані «Оріон» розроблено комплекс заходів щодо вдосконалення функціонування ресторану та спрогнозовано оцінку якості послуг ресторану «Оріон» після втілення пропозицій.

ВИСНОВКИ

1. Визначено поняття та критерії якості обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Було зазначено, що якість послуг є одним з ключових понять у темі обслуговування, вона є комплексним поняттям, що відображає ефективність діяльності, маркетинг, стиль управління, а також саму організацію надання послуг, міру задоволення потреб та очікувань клієнтів через надання відповідних послуг. Якість обслуговування в закладі безпосередньо впливає на задоволення клієнтів, їх

бажання повертатися та рекомендувати заклад іншим. Натомість оцінка якості обслуговування спрямована на виявлення сильних та слабких сторін закладу, через це вона разом з розробкою рекомендацій щодо її поліпшення є важливими аспектами успішного управління рестораном. У формуванні культури якості обслуговування також розглядаються різні філософії менеджменту, одними з найбільш відомих та перспективних є концепції TQM (Total Quality Management) та CSR (Corporate Social Responsibility) та в оцінці якості послуг використовуються різні методи, які можна поділити на характеристичні, якісні та кількісні, вони дозволяють здійснити комплексний аналіз та зробити висновки щодо рівня задоволення клієнтів.

2. Досліджено методи оцінювання якості обслуговування при наданні послуг на підприємствах ресторанного господарства. В оцінюванні якості послуг використовуються різні методи, які можна поділити на характеристичні, якісні та кількісні, вони дозволяють здійснити комплексний аналіз та зробити висновки щодо рівня задоволення клієнтів.

3. Проаналізовано організаційно-економічну діяльність ресторану «Оріон». До економічної частини можна підсумувати, що здебільшого попереднього року у ресторані результати роботи були краще, ніж у звітньому, та варто виправити ситуацію найближчим часом, як за допомогою фінансово грамотних спеціалістів, так і за допомогою підвищення якості своїх послуг та, відповідно, своєї конкурентоспроможності. Натомість якщо розглядати організаційну складову, можна дізнатись, що до персоналу ресторану входять шеф-повар, два допоміжних повара, п'ять офіціантів, прибиральниця та адміністратор, яка працюють разом як злагоджений механізм.

4. Досліджено управління якістю обслуговування в ресторані «Оріон». Ресторан "Оріон" має свої переваги та недоліки, які впливають на його функціонування та сприйняття клієнтами. Його розташування в далекому від центру міста районі має як плюси, так і мінуси. Хоча конкуренція невелика, але і потенційна аудиторія обмежена. На позитивну сторону також можна

віднести дотримання екологічних та законодавчих стандартів, безпечні умови та комфорт для клієнтів, а також добре затишне місце для проведення заходів. Однак недоліки включають неуспішний дизайн і недостатню розробку системи знижок для приваблення та утримання клієнтів. Також відсутність тренінгів та розвитку персоналу може впливати на якість обслуговування та загальний імідж закладу.

5. Проаналізовано оцінювання якості послуг ресторану «Оріон» відвідувачами. аналіз управління якістю обслуговування в ресторані та аналіз відгуків клієнтів разом з експертною оцінкою від автора, можна дійти висновку, що ресторан "Оріон" хоч і не є ідеальним закладом, але має потенціал для поліпшення шляхом вдосконалення управління якістю обслуговування, щоб стати не лише місцем для смачної кухні, але й місцем, де гості можуть насолоджуватися якісним сервісом та комфортною атмосферою, збільшуючи таким чином свою конкурентоспроможність та залучаючи більше клієнтів.

6. Сформовано пропозиції з підвищення якості обслуговування в ресторані «Оріон». Рекомендації включали в себе впровадження програми навчання для персоналу; впровадження програми зворотного зв'язку від клієнтів; створення програми лояльності для постійних клієнтів; оновлення меню; вдосконалення інтер'єру та атмосфери; ефективне керування запасами та сервісом.

7. Спрогнозовано оцінку якості послуг ресторану «Оріон» після втілення пропозицій. Можливим виявився вплив впровадження рекомендацій на загальну оцінку ресторану, що змінилася з 3,82 до 3,96 по п'ятибальній шкалі. Зміна не є великою, але все одно є відчутною та може допомогти ресторану "Оріон" реалізувати його потенціал для поліпшення шляхом вдосконалення управління якістю обслуговування, щоб стати не лише місцем для смачної кухні, але й місцем, де гості можуть насолоджуватися якісним сервісом та комфортною атмосферою, збільшуючи таким чином свою конкурентоспроможність та залучаючи більше клієнтів.