

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

_____ проф. Герасименко В. Г.

«___» _____ 2017 р.

ВИПУСКНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності «Туризм»

за темою:

«Удосконалення організації обслуговування

в етнічних ресторанах»

Виконавець

студентка 4 курсу гр. 10

Центру заочної форми навчання

Бабанова Надія Володимирівна_____

Науковий керівник

Кандидат економічних наук, доцент

Галасюк Світлана Сергіївна_____

З М І С Т

ВСТУП		3
РОЗДІЛ 1.	Теоретичні аспекти організації обслуговування в етнічних ресторанах	
1.1.	Етнічний ресторан як різновид закладів ресторанного господарства.....	5
1.2.	Особливості обслуговування в етнічних ресторанах.....	11
1.3.	Світові тенденції розвитку закладів ресторанного господарства етнічної спрямованості.....	15
РОЗДІЛ 2.	Дослідження організації обслуговування в етнічних ресторанах м. Одеси	
2.1.	Аналіз сучасного стану ринку послуг етнічних ресторанів м. Одеси.....	25
2.2.	Організаційно-економічна характеристика одеського ресторану італійської кухні «Casa Nova».....	32
2.3.	Комплекс послуг, надаваних етнічним рестораном «Casa Nova».....	36
РОЗДІЛ 3.	Основні рекомендації щодо вдосконалення організації обслуговування в етнічному ресторані «Casa Nova»	
3.1.	Оцінка конкурентної позиції етнічного ресторану «Casa Nova» для вивчення можливостей щодо підвищення якості обслуговування.....	47
3.2.	Розробка комплексу заходів щодо поліпшення обслуговування клієнтів етнічного ресторану «Casa Nova».....	53
ВИСНОВКИ		61
Список використаних джерел		63

ВСТУП

Актуальність. В умовах сьогодення набула значного поширення тенденція створення ресторанів, у яких відтворюється культура певних народів, що виявляється в архітектурно-художньому конструюванні будівель, дизайні інтер'єру, національному посуду, одязі обслуговуючого персоналу, його манерах, та, звичайно, в приготуванні традиційних страв. Кулінарна спадщина є основою для розробки численних турів для гурманів. Проте інтерес до національних кухонь достатньо великий не тільки у іноземних туристів, які відвідують певну країну, але й у місцевих жителів та вітчизняних туристів, які люблять страви тієї чи іншої кухні світу, і, крім того, бажають добре провести дозвілля в етноресторанах.

Тому в сучасних умовах, коли відвідувачі приходять не тільки втамувати голод, але і відпочити, взяти участь у розважальних заходах, конкурсах, майстер-класах, відзначити урочисті події, зустрітися з діловими партнерами або просто провести час в компанії друзів, заклади ресторанного господарства повинні приділяти особливу увагу якості послуг, удосконалюючи їх структуру і розширюючи асортимент, що є однією з головних умов успішного і ефективного розвитку ресторану.

Метою випускної роботи є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на удосконалення організації обслуговування в етнічних ресторанах на прикладі ресторану італійської кухні «Casa Nova».

Задачами даного дослідження є:

- вивчення сутності етнічного ресторану як різновиду закладів ресторанного господарства;
- дослідження особливостей обслуговування в ресторанах з національною кухнею;
- узагальнення відомостей про світові тенденції розвитку закладів ресторанного господарства етнічної спрямованості;
- аналіз сучасного стану ринку послуг етнічних ресторанів м. Одеси;

- вивчення організаційно-економічної характеристики ресторану італійської кухні «Casa Nova», розташованого в м. Одесі;
- дослідження комплексу послуг, надаваних етнічним рестораном «Casa Nova»;
- пропонування основних рекомендацій щодо вдосконалення організації обслуговування в етнічному ресторані «Casa Nova».

Об'єктом дослідження є організація обслуговування клієнтів в етнічних ресторанах.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю вдосконалення організації надання послуг в етнічному ресторані «Casa Nova».

Для написання даної випускної роботи були використані наступні **методи** дослідження: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формулювання висновків), ситуаційний аналіз, метод середніх, абсолютних та відносних величин, порівняння, графічний, економіко-статистичний тощо.

Інформаційну базу склали наукові публікації та монографічні видання вітчизняних та зарубіжних учених, нормативно-правові акти України, матеріали наукових конференцій, Інтернет-ресурси, відомості провідних систем бронювання туристичних та готельно-ресторанних послуг, ресторани портали України, дані офіційних сайтів ресторана італійської кухні «Casa Nova» та його найближчих конкурентів.

Окремі результати випускної роботи містяться в матеріалах студентської конференції:

Бабанова Н. В. Світові тенденції розвитку етнічних ресторанів / Н. В. Бабанова // Розвиток сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2017 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2017. – С. 54-57.

ВИСНОВКИ

В першому розділі випускної роботи розглянуто сутність етнічного ресторану як різновиду закладів ресторанного господарства, виявлено особливості обслуговування в ресторанах з національною кухнею, досліджено світові тенденції розвитку закладів ресторанного господарства етнічної спрямованості.

Другий розділ присвячений дослідженню організації надання послуг в бізнес-готелях Одеського регіону, у зв'язку з чим:

- виявлено, що на ринку послуг харчування Одеси працюють близько 700 закладів ресторанного господарства, серед яких найбільша питома вага належить тим, що мають змішану кухню, – 83%;

- встановлено, що лише 17% закладів ресторанного господарства Одеси можна вважати етнічними, але достатньо умовно, тому що серед них є такі, де інтер'єр та атмосфера не завжди витримані в національному стилі;

- досліджено відомості про 120 закладів харчування етнічної спрямованості, серед яких найбільш потужною групою є підприємства ресторанного господарства з італійською кухнею, – 53 од., 44,2%; на другому місці – японські заклади, представлені в форматі суші-барів; на третьому – ресторани з української кухнею (проте більшість закладів харчування зі змішаним меню пропонують страви національної та регіональної (одеської) кухні);

- зроблено висновок, що саме українська кухня все більше викликає зацікавленість у всіх відвідувачів, що підтверджується кількістю відгуків клієнтів порталі TripAdvisor;

- встановлено, що в Одесі також є заклади ресторанного господарства з американською, вірменською, грузинською, бельгійською, близькосхідною, ірландською, британською, індійською, іспанською, мексиканською, німецькою, тайською та китайською національними кухнями.

Також у другому розділі досліджено організаційно-економічну характеристику одеського ресторану італійської кухні «Casa Nova», виявлено структуру його місткості, асортимент страв та цінову політику; розглянуто

комплекс основних та додаткових послуг, пропонує цим закладом; досліджено специфіку організації обслуговування по чотирьох рівнях ресторанного продукту на підставі позитивних та негативних відгуків клієнтів ресторану «Casa Nova».

В третьому розділі, на підставі вивчення скарг клієнтів етнічного ресторана «Casa Nova», опублікованих на різних форумах, а також аналізу основних конкурентів (ресторанів «Тавернетта» та «Лимончелло», які розташовані поблизу та пропонують страви італійської кухні), рекомендовано комплекс заходів, спрямованих на поліпшення організації надання послуг в даному закладі. Основні пропозиції стосуються організації постійного моніторингу послуг конкурентів в плані їх цінової політики для встановлення адекватних цін на власні кулінарні страви; коригування маркетингової політики з урахуванням змін, що відбуваються у зовнішньому середовищі; періодичному пропонувати клієнтам нових послуг за їх більшої зацікавленості та для підвищення власних доходів; розширенні кола партнерів для проведення різноманітних заходів; проведення робіт з навчання персоналу та підвищення рівня його кваліфікації; пропонувати послуг конференц-сервісу тощо.

Пропоновано впровадити нову послугу – організацію «дегустацій нових страв, створених командою шеф-кухаря ресторана, для їх наступного включення в основне меню». Зроблено опис даного заходу та здійснено його економічне обґрунтування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: ДСТУ 4281:2004. – [Чинний від 2004-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 16 с. – (Національний стандарт України).
2. Ресторанне господарство. Терміни та визначення: ДСТУ 3862-99. – [Чинний від 1999-07-01]. – К.: Держстандарт України, 1999. – 37 с. – (Національний стандарт України).
3. Агамирова Е. В. Некоторые подходы к оптимизации процессов управления персоналом в современном ресторанном бизнесе / Е. В. Агамирова // Современные проблемы сервиса и туризма. – 2010. – № 3. – С. 31-35.
4. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навчальний посібник / Л. Г. Агафонова, О. Є. Агафонова. – К.: Знання України, 2006. – 352 с.
5. Аграновський Є. Д. Організація виробництва на підприємствах громадського харчування: навчальний посібник / Є. Д. Аграновський, М. М. Аносова, Р. Ф. Ліфанова. – М.: Економіка, 2000. – 480 с.
6. Андренко І. Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х. : ХНУМГ, 2014. – 431 с.
7. Андрусова Е. В. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса в Украине / Е. В. Андрусова // Индустрия гостинности в странах Европы: материалы міжнар. наук.-практ. конф., 4-6.12.2009 р. – Сімферополь: ВіТроПринт, 2009. – С. 141-143.
8. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навчальний посібник / В. В. Архіпов, В. А. Русавська. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.
9. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: навчальний посібник / В. В. Архіпов. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 280 с.

10. Архипов В. В. Этнические кухни: особенности культуры и традиций питания народов мира: учебное пособие / В. В. Архипов. – К.: Центр учебной литературы, 2016. – 234 с.
11. Борисова О. В. Інноваційний потенціал підприємств ресторанного господарства та ефективність його використання / О. В. Борисова // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 18.10.2012 р. – Х.: ХНУМГ, 2012. – С. 237-238.
12. Варипаєв О. М. Дослідження орієнтацій і принципів задоволення потреб споживачів на прикладі національного ресторану / О. М. Варипаєв, Л. М. Варипаєва // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. – 2013. – Вип. 1 (2). – С. 166-170.
13. Галасюк С. С. Основні тенденції розвитку ресторанного бізнесу у світі / С. С. Галасюк, Ю. М. Перетятко // Основні тенденції розвитку ресторанного бізнесу у світі // Економічні проблеми сучасності та концепція сталого розвитку держави та регіонів: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. 17-18.10.2014. – Одеса: ЦЕДР, 2014.
14. Галасюк С. С. Специфіка обслуговування в етнічних ресторанах / С. С. Галасюк // Перспективи розвитку галузей економіки з урахуванням сучасних євро інтеграційних процесів: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 21-22.04.2017 р. – Дніпро: Наукова організація «Перспектива», 2017.
15. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса: Атлант, 2014. – 242 с.
16. Давидова О. Ю. Ресторанний менеджмент: підручник / О. Ю. Давидова, А. І. Усіна, І. В. Сегеда. – Х. : ХНУМГ, 2014. – 279 с.
17. Домбик О. М. Економічна суть діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу / О. М. Домбик / Торгівля, комерція, підприємництво. – 2013. – № 15. – С. 64-66.
18. Жарко І. В. Менеджмент ресторанного господарства: навчальний посібник / І. В. Жарко. – Х. : 2008. – 267 с.

19. Заднепровская Е. Л. Ресторан как система производства, реализации и организации потребления комплексного продукта – ресторанной услуги / Е. Л. Заднепровская, Е. Г. Матушевская // Аудит и финансовый анализ. – 2008. – № 1. – С. 338-341.
20. Калашников А. Ю. Кафе, бари, ресторани. Організація, практика і техніка обслуговування. – М.: Велбі, 2008. – 384 с.
21. Кулінарний прогноз [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.restaurant.org/News-Research/Research/Facts-at-a-Glance>.
22. Кухня в стилі «фьюжн» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.povarenok.ru/articles/show/5429/>
23. Кучер Л. С. Ресторанный бизнес в России: технология успеха / Л. С. Кучер, Л. М. Шкуратова, С. Л. Ефимов, Т. Н. Голубева. – М.: Транслит, 2007. – 512 с.
24. Литвиненко Я. В. Ціна на послуги підприємств готельно-ресторанного бізнесу як чинник підвищення їх конкурентоспроможності / Я. В. Литвиненко, Т. Є. Литвиненко // Індустрія гостинності в країнах Європи : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 4-6.12.2009 р. – Сімферополь: ВіТроПринт, 2009. – С. 64-66.
25. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підручник / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич. – К. : Центр учбової літератури, 2013. – 304 с.
26. Михайлова Н. В. Критерії та показники оцінки конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства на рівні оперативного управління / Н. В. Михайлова // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. – 2008. – № 2 (8). Ч. 2. – С. 310-317.
27. Мунін Г. Б. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі: навчальний посібник / Г. Б. Мунін, Ю. О. Карягін, А. С. Артеменко, Ю. В. Кошиль / за загальною редакцією Л. С. Трофименко і О. О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 370 с.
28. Насонова О. Актуальные ресторанные тенденции 2016-2017 в Украине: мнение эксперта / О. Насонова [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<http://lasoon.com.ua/kiev/expert-opinion/aktualnye-restorannye-tendentsii-2016-2017-v-ukraine>.

29. Нездоймінов С. Г. Готельно-ресторанний та туристичний бізнес регіону в умовах трансформації економіки / С. Г. Нездоймінов // Економіка харчової промисловості. – 2011. – №4. – С. 81-87.
30. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент : навчальний посібник / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 344 с.
31. Новікова О. В. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: навчальний посібник / О. В. Новікова, Л. О. Радченко, К. П. Вініченко, Л. Д. Льовшина, П. П. Пивоваров, Л. І. Чубар. — Х.: Світ Книг, 2014. – 411 с.
32. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник / за ред. Н. О. П'ятницької. – 2-ге вид. перероб. та допов. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.
33. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / за заг. ред. В. Г. Герасименка. – Одеса, ОНЕУ, 2016. – 262 с.
34. Погодін К. С. Кейтеринг: практичне керівництво / К. С. Погодін. – М: Ресторанні відомості, 2009. – 176 с.
35. Полстяна Н. В. Деякі аспекти стимулювання збуту продукції та послуг у ресторанному господарстві / Н. В. Полстяна // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 18.10.2012 р. – Х.: ХНУМГ, 2012. – С. 269-270.
36. Поляков В. Гастропрогноз. Что станет новым суши? / В. Поляков // Мнение эксперта [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cf.ua/news/news-cf/gastroprognoz-chto-stanet-novym-sushi>.
37. Поплавська А. В. Національно-культурні традиції харчування в сучасних ресторанах / А. В. Поплавська // Питання культурології: зб. наук. праць. – 2015. – Вип. 31. – С. 86-91.

38. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація. – К.: КНТЕУ. – 2007. – 465 с.
39. Скавронська І. В. Пріоритетні напрямки розвитку ресторанної справи України в контексті світового досвіду / І. В. Скавронська // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. – 2009. – Вип. 2. – С. 232-244.
40. Сало Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа: довідник офіціанта / Я. М. Сало. – Львів: Афіша, 2007. – 327 с.
41. Тренды ресторанного бизнеса 2017 от Poster [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://joinposter.com/post/restaurant-business-trends-2017>
42. Федцов В. Г. Культура ресторанного обслуговування: навчальний посібник / В. Г. Федцов. – М.: Дашков і К°, 2009. – 248 с.
43. Хайкин М. М. Менеджмент ресторанного бизнеса: учебное пособие / М. М. Хайкин, Ю.Г. Трабская. – СПб. : СПбГУЭФ, 2009. – 122 с.
44. Цьохла С. Ю. Економіка санаторного, готельного та ресторанного господарства: навчальний посібник / С. Ю. Цьохла, І. М. Білецька, В. М. Островерхов. – Тернопіль: ТНЕУ, 2013. – 250 с.
45. Чем примечательна кухня «фьюжн»? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://fb.ru/article/143719/chem-primechatelna-kuhnya-fyujn>.
46. Шалева О. І. Застосування інноваційних Інтернет-технологій у ресторанному бізнесі / О. І. Шалева // Торгівля, комерція, підприємництво. – 2013. – Вип. 15. – С. 142-145.
47. Яцун Л. М. Методологічні основи формування стратегій розвитку сфери харчування регіону / Л. М. Яцун // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 18.10.2012 р. – Х.: ХНУМГ, 2012. – С. 283-284.
48. Яцун Л. М. Шляхи відродження кулінарної спадщини українського народу / Л. М. Яцун, К. В. Батаєва // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. – 2010. – Вип. 1. – С. 681-687.

49. Ресторан італійської кухні «Лимончелло» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://limoncello.com.ua>.
50. Ресторан італійської кухні «Тавернетта» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tavernetta.ua>.
51. Ресторан італійської кухні «Casa Nova» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.facebook.com/pg/CasaNova.Odessa/posts>.
52. Ресторан італійської кухні «Casa Nova». Офіційний сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.casa-nova.com.ua>.
53. Lasoon: ресторанный портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lasoon.com.ua/>
54. TripAdvisor [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tripadvisor.com>.
55. Бабанова Н. В. Світові тенденції розвитку етнічних ресторанів / Н. В. Бабанова // Розвиток сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2017 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2017. – С. 54-57.