

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

“ ___ ” _____ 20__ р.

ВИПУСКНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа»

за темою:
«Удосконалення якості послуг на підприємствах ресторанного господарства»

Виконавець

студентка

Факультету міжнародної економіки

Киць Анастасія Андріївна

/підпис/

Науковий керівник

к.е.н., викладач

Галасюк Катерина Артурівна

/підпис/

Одеса 2017

АНОТАЦІЯ

Киць А.А., «Удосконалення якості послуг на підприємствах ресторанного господарства», випускна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа»
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, 2017 рік

Випускна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес управління якістю послуг на підприємствах ресторанного господарства.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти якості обслуговування на підприємствах ресторанного господарства: сутність поняття «послуга» у ресторані та вимоги щодо її якості, аналіз методів дослідження якості ресторанних послуг, дослідження світового досвіду управління якістю послуг у ресторанному господарстві.

Проведено дослідження якості надання ресторанних послуг в Одеському регіоні. Проаналізована діяльність ресторану «Тавернетта» в м. Одеса.

Здійснено оцінку конкурентної позиції ресторану «Тавернетта» щодо якості обслуговування. Запропоновано заходи щодо вдосконалення якості послуг у ресторані «Тавернетта».

Ключові слова: ресторан, послуги, якість, споживач, управління якістю, стандарти якості.

ANNOTATION

Kyts A., «Improvement of services quality in restaurant enterprises» thesis for obtaining the bachelor's degree education in the specialty «Hotel and Restaurant business»
Odessa National University of Economics
Odessa, 2017

Thesis consists of three chapters. Research object - the process of managing the services quality in restaurant enterprises.

In the paper the theoretical aspects of service quality in restaurant enterprises: essence of the concept of "service" in the restaurant and the requirements for its quality, analysis of methods for researching the quality of restaurant services, research of world experience in managing the quality of services in the restaurant industry.

Research of services quality in Odessa region. Analysis of the activity of the restaurant "Tavernetta" in Odessa.

Estimation of "Tavernetta's" competitive position regarding quality of service. Measures to improve the quality of service in the restaurant "Tavernetta" are proposed.

Keywords: restaurant, services, quality, consumer, quality management, quality standards.

ЗМІСТ

стор.

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. Теоретичні основи визначення якості послуг на підприємствах ресторанного господарства	6
1.1. Сутність поняття «послуга» у ресторані та вимоги щодо її якості.....	6
1.2. Методи дослідження якості ресторанних послуг	12
1.3. Світовий досвід управління якістю послуг у ресторанному господарстві	17
РОЗДІЛ 2. Дослідження якості надання послуг на підприємствах ресторанного господарства.....	28
2.1. Дослідження якості надання ресторанних послуг в Одеському регіоні	28
2.2. Загальна характеристика діяльності ресторану «Тавернетта»	38
РОЗДІЛ 3. Шляхи вдосконалення надання послуг ресторану «Тавернетта» в умовах конкурентного середовища	53
3.1. Оцінка конкурентної позиції ресторану «Тавернетта» щодо якості обслуговування	53
3.2. Основні заходи, спрямовані на підвищення якості обслуговування ресторану «Тавернетта».....	58
ВИСНОВКИ	65
Список використаних джерел	67
Додатки	

ВСТУП

На сьогодні в Україні дедалі більшого значення набуває якість не лише продукції, але й надання послуг у різних сферах діяльності людини. Споживач вимагає не тільки безпечної, але і якісної послуги, що в комплексі впливає на його задоволеність послугою.

Надання послуг є невід'ємною частиною діяльності закладів ресторанного господарства, що поєднує організацію харчування та відпочинку з елементами додаткового обслуговування. Хоча ресторани вважаються найбільш розповсюдженими місцями харчування, якість надання послуг у багатьох із них залишає бажати кращого. Порівнюючи рівень обслуговування в інших країнах світу, Україна знаходиться далеко від лідируючих позицій. У сучасних системах управління ресторанными закладами провідних країн світу все більшої уваги приділяється управлінню якістю продукції та послуг, що надаються на підприємстві. Це пояснюється тим, що якість, наряду з ціновою політикою та асортиментом страв, є однією із вагомих складових конкурентоспроможності закладу.

Одним із пріоритетних напрямів формування стратегічних конкурентних переваг є надання послуг вищої якості, ніж аналогічних у конкурентів. Більше того, надані послуги повинні не тільки задовольняти потреби споживачів, але навіть перевершувати їхні очікування. Саме тому виробнику послуг необхідно якомога точніше виявляти потреби та очікування клієнтів.

Таким чином, якість надання послуг на підприємствах ресторанного господарства є актуальною темою сьогодення і потребує детального розкриття її теоретичного та практичного значення.

Мета випускної роботи полягає у визначенні конкретних пропозицій щодо вдосконалення якості послуг на прикладі ресторану «Тавернетта».

Для досягнення поставленої мети необхідне вирішення **завдань**:

- детальне вивчення сутності ресторанної послуги та вимог щодо її якості;
- виявлення основних методів дослідження якості послуг у ресторані;
- аналіз світового досвіду управління якістю ресторанных послуг;

- дослідження якості послуг на підприємствах ресторанного господарства в Одеському регіоні;
- аналіз діяльності та надання послуг у ресторані «Тавернетта»;
- оцінка позиції ресторану «Тавернетта» серед конкурентів щодо якості обслуговування;
- визначення шляхів удосконалення якості обслуговування на підприємстві ресторанного господарства.

Об'єктом дослідження є процес управління якістю послуг на підприємствах ресторанного господарства.

Предметом випускної роботи виступає сукупність теоретичних та практичних питань удосконалення якості послуг на підприємствах ресторанного господарства на прикладі ресторану «Тавернетта».

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, метод експертних оцінок тощо.

Інформаційну базу випускної роботи становлять теоретико-методологічний матеріал, дослідження та публікації вітчизняних та зарубіжних учених у сфері управління якістю послуг на підприємствах ресторанного господарства. При проведенні дослідження використовуються нормативно-законодавчі документи у галуззі якості, а також статистичні дані та звітність підприємства.

Участь у конференціях і публікаціях. Окремі результати дослідження представлялися на науково-практичній конференції студентів ФМЕ ОНЕУ «Інноваційні технології розвитку у сфері готельно-ресторанного бізнесу», а також опубліковані у вигляді наукової статті «Сприйняття споживачем якості ресторанної послуги» [14] в збірнику наукових праць, виданих за підсумками проведення даної конференції (2016 р.).

ВИСНОВКИ

Питання якості надання послуг у закладах ресторанного господарства є актуальною проблемою сьогодення. Це пов'язано із посиленням вимог споживачів до ресторанного продукту в цілому. Так, відвідувачі підприємств ресторанного господарства вимагають не лише чистоти та безпеки, а також якості надання послуг закладом.

Треба відзначити, що поняття якості послуг у закладах ресторанного господарства є багатоаспектним і має чимало визначень. У широкому значенні якість ресторанної послуги можна визначити як ступінь, до якого сукупність притаманних послугі властивостей задовольняє вимоги споживачів. Тобто, якість послуги у ресторані залежить від чималої кількості чинників, а саме від сировини, персоналу, обладнання, менеджменту, технологій. Тому для своєчасного виявлення та усунення недоліків, керівництву ресторанних підприємств слід постійно проводити контроль за кожною складовою якістю послуги.

Проведене дослідження якості надання послуг закладами ресторанного господарства м. Одеса дозволило зробити висновок, що вона знаходиться на доволі непоганому рівні. Ресторанні підприємства регіону пропонують відвідувачам великий вибір кухонь світу, значний асортимент страв, приємну атмосферу, а також широкий спектр додаткових послуг. Проте існують певні недоліки, пов'язані із якістю сервісу у ресторанах. Зокрема, рівень кваліфікації персоналу, а також культура та технологія обслуговування у більшості ресторанів є незадовільною. Як результат, виникає значна невідповідність між ціною та рівнем якості обслуговування у переважній більшості закладів міста.

Для поглибленого вивчення якості надання послуг ресторанними закладами м.Одеса було обрано ресторан «Тавернетта». Аналіз діяльності закладу показав, що за 5 років його функціонування ресторан домігся значних економічних результатів та встиг завоювати прихильність багатьох гостей.

«Тавернетта» - це провінційний італійський ресторан, заснований відомим ресторатором Савелієм Лібкіним. Інтер'єр та загальна атмосфера

закладу занурює у справжню культуру Італії. Меню ресторану вишукане, представлене різноманітними італійськими стравами та напоями. Особливу увагу закладу притягує паста. Кожен гість має можливість обрати улюблений вид пасти і побачити на власні очі її приготування. До того ж, аби подані страви були справді оригінальними, у «Тавернетті» використовують якісні продукти, більшість яких доставляється прямо з Італії. Окрім послуг харчування та організації споживання й обслуговування, у ресторані також надаються послуги з організації дозвілля. Зокрема, у закладі регулярно проводять різні тематичні заходи та свята, а також здійснюються майстер-класи за участі шеф-кухарів ресторану та інших запрошених шеф-кухарів з усього світу.

Треба також зазначити, що ресторан «Тавернетта» займає одну із лідируючих позицій серед конкурентних підприємств. Відвідувачі ресторану високу оцінюють смачну кухню, приємну атмосферу, асортимент додаткових послуг. Основну конкуренцію закладу складають ресторани «Casa Nova» і «Fratelli», які також є дуже популярними серед гостей. Проведений аналіз якості обслуговування у ресторані «Тавернетта», а також його порівняння з конкурентами, виявив, що основну проблему якості обслуговування складає персонал. Так, відвідувачами закладу були помічені значні недоліки у культурі та технології обслуговування офіціантами.

З метою усунення проблемних питань, пов'язаних із обслуговуванням у ресторані «Тавернетта», було запропоновано розробити та впровадити стандарти обслуговування, які регламентували би вимоги та правила надання послуг персоналом закладу. Зміст цього документу повинен визначати стандарти роботи персоналу, яких працівники ресторану повинні дотримуватись при обслуговуванні гостей. Для більшої результативності роботи персоналу керівництву підприємства слід також звернути увагу на систему навчання кадрів та систему мотивації і заохочень, а також здійснювати постійний контроль за виконанням положень даного стандарту. Дотримання вимог запровадженого у закладі стандарту обслуговування дозволить підвищити якість надання послуг у ресторані «Тавернетта».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: ДСТУ 4281:2004. – [Чинний від 2004-07-01]. - Київ: Держспоживстандарт України, 2004. – (Національний стандарт України).
2. ГОСТ 30523-97. Услуги общественного питания. Общие требования. Издание официальное. Принят Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации 23-26 апреля, 1997г. (протокол № 11). Введен в действие в качестве государственного стандарта Украины приказом Госстандарта Украины от 27.11.97 № 705. Введ. 01.07.98. – К., 1998.
3. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT): ДСТУ ISO 9000:2007. – [Чинний від 2008-01-01]. – Київ: Держстандарт України, 2008. – V, 29 с. – (Національний стандарт України).
4. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT): ДСТУ ISO 9001:2015. – [Чинний від 2016-07-01]. – Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. – IX, 22 с. – (Національний стандарт України).
5. Державний стандарт України. Управління якістю та елементи системи якості. Частина II. Настанови щодо послуг: ДСТУ ISO 9004-2-96. - [Чинний від 1996-11-07]. – Київ: Держстандарт України, 1997. – (Державний стандарт України).
6. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання / Навч. посібник. - К.: Знання України, 2002. – 358 с.
7. Архіпов В. В., Русавська В. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства / навч. пос. для студентів вищих навчальних закладів / В.В.Архіпов, В.А. Русавська. - К.:Центр учбової літератури, 2009. — 342 с.

8. Білецька Л.В. Економічна теорія (Політекономія. Мікроекономіка. Макроекономіка). Навч. пос. 2-ге вид. перероб. та доп./ Л.В.Білецька, О.В.Білецький, В.І.Савич – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 688 с.
9. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : навч. пос. для студ./ О. Ю. Давидова, М. Писаревський Р. С. Ладиженська. – Харків : ХНАМГ, 2012. – 414 с.
10. Дубодєлова А.В. Система управління якістю готельних послуг: методологічні аспекти / А.В. Дубодєлова // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». - 2008. - №611.
11. Дурович А. П., Копанев А. С. Маркетинг в туризмі: Учеб. посібник / Під загальною ред. З. М. Горбилевой.-Мн.: «Економпресс», 1998.- 400с.
12. Кардаш В.Я. Товарна інноваційна політика: Підручник/ В.Я. Кардаш, І.А. Павленко, О.К. Шафалюк — К.: КНЕУ, 2002. — 266 с.
13. Ким Е.В. Организация контроля качества на предприятиях общественного питания/ Е.В.Ким // Известия ТулГУ. Технические науки. – 2013. - №6.
14. Киць А. А. Сприйняття споживачем якості ресторанної послуги / А. А. Киць, Я. М. Ершова// Збірник наукових робіт за підсумками студентської наукової конференції МИНУЛЕ, СУЧАСНЕ, МАЙБУТНЄ. – 2016. - №6, том 2. – с. 262 - 265.
15. Кукліна Т.С. Дослідження якості послуг у закладах ресторанного господарства / Т.С.Кукліна, О.М.Корнієнко // Глобальні та національні проблеми економіки. – 2016. - №11.
16. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посібник / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. – 2-ге вид., переробл. і доповн. – Київ : Кондор, 2012. – 346 с.
17. 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.

18. Мельниченко С. Методика дослідження якості обслуговування на туристичних підприємствах / С. Мельниченко // Вісник КНТЕУ. – 2012. - №1.
19. Науменко М.О. Шляхи забезпечення якісного обслуговування споживачів на підприємствах ресторанного господарства [Електронний ресурс] / М.О. Науменко, О.М. Тютюнник // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2011. - № 36. - Режим доступу: <http://skhid.com.ua/article/download/26737/24232>
20. Оробейко Е.С. Організація обслуговування: ресторани і бари: посібник / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шредер. - М.: Альфа-М, 2006. - 320 с.
21. П'ятницька Т.Г. Менеджмент громадського харчування / П'ятницька Т.Г. – Київ: Київський національний торгово-економічний університет, 2001 – 655 с.
22. Сахно Є.Ю. Менеджмент сервісу: теорія та практика: Навч. посіб. / Є.Ю. Сахно, М.С. Дорош, А.В. Ребенок — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 328с.
23. Томаля Т.С. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі [Електронний ресурс] / Т.С. Томаля, Я.І. Щипанова // Економіка. Управління. Інновації. – 2014. - №2 (12). - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2014_2_56.
24. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник – Донецьк : Донец. гос. ун-т економіки и торговли им. М.Туган-Барановского, 2012. — 328 с.
25. Усіна А.І. Організація послуг харчування: підручник / А.І. Усіна, О.Ю. Давидова, І.В. Сегеда, Т.П. Кононенко // Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 183с.
26. Хачатуров А.Е. Основы менеджмента качества: учеб. пособие / А.Е. Хачатуров, Ю.А. Куликов. – М.: Дело и сервис, 2003. – 294 с.
27. Лица Тавернетты [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://savva-libkin.com/2015-06-18/faces-of-tavernetta>

- 28.Офіційний сайт ресторану «Тавернетта» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tavernetta.ua>
- 29.Офіційний сайт Tripadvisor [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.tripadvisor.ru>
- 30.Офіційний сайт Foursquare [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ru.foursquare.com>
- 31.Ресторан «Тавернетта» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://odessa.travel/en/node/2055>
- 32.Ресторан Tavernetta [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://od.cf.ua/place/restoran-tavernetta>
- 33.Тавернетта любима не только летом [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://edagoroda.com/tavernetta/>