

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
Кафедра експертизи товарів та послуг

Допущено до захисту  
в.о. завідувача кафедри  
Кунділовська Т.А.  
-    \_                    20 р.

**ВИПУСКНА РОБОТА**  
**на здобуття освітнього ступення бакалавра**  
зі спеціальності 6.030510 Товарознавство та торговельне підприємництво  
за темою :  
«Дослідження якості надання послуг у закладах ресторанного  
господарства»

**Виконавець:**  
Студент 49 групи ФМЕ  
Коваленко Богдан Юрійович\_  
*/підпис/*

**Науковий керівник:**  
к. е. н., доцент  
Траченко Людмила Анатоліївна\_  
*/підпис/*

**Одеса 2018**

## ЗМІСТ ВСТУП .....

<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЩОДО НАДАННЯ ПОСЛУГ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....</b>	<b>7</b>
1.1. Аналіз сучасного стану ринку послуг ресторанного господарства в Україні .....	7
1.2 Характеристика державного регулювання у сфері надання послуг ресторанного господарства.....	15
1.3 Особливості державної та міжнародної класифікацій підприємств ресторанного господарства .....	29
Висновки до розділу 1.....	36
<b>РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА НА ПРИКЛАДІ РЕСТОРАНУ «REEF» .....</b>	<b>38</b>
2.1 Характеристика діяльності ресторану «REEF» .....	38
2.2. Визначення критеріїв оцінювання якості ресторанного господарства .....	42
2.3 Розробка системи якості обслуговування споживачів ресторану .....	46
2.4 Оцінювання якості обслуговування споживачів ресторану із застосуванням методу «таємний покупець» .....	54
2.4.1 Технологія оцінювання якості обслуговування споживачів ресторану за методом «таємний покупець» .....	56
2.4.2 Розробка анкети оцінювання якості обслуговування в ресторані .....	58
2.4.3 Результати проведеного оцінювання якості обслуговування в ресторані «Reef».....	61
Висновки до розділу 2.....	67
<b>РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПОЛПШЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....</b>	<b>69</b>

3.1 Кваліфікація обслуговуючого персоналу як чинник успішної діяльності ресторану.....	69
3.2 Інновації як фактор поліпшення якості надання послуг ресторанного господарства.....	74
Висновки до розділу 3.....	83
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	84
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	86

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Роль ресторанного господарства на сучасному етапі визначається характером і масштабами потреб людей у послугах з організації споживання матеріальних і духовних благ у недомашніх умовах. Послуги закладів ресторанного господарства є важливим елементом обслуговування туристів. Ця сфера в комплексі туристичних послуг швидко розвивається і в майбутньому може стати важливим сектором туристичної діяльності. Соціальна спрямованість сучасної ринкової економіки має на меті створення умов для забезпечення гідного рівня життя населення, серед яких одними з найважливіших є харчування та відпочинок. Галузь ресторанного господарства характеризується значними динамічними процесами, внаслідок яких виникають зміни структурно-функціональних параметрів закладів, збільшується асортимент продукції різних національних кухонь, розширюється номенклатура додаткових послуг, застосовуються різноманітні форми та методи обслуговування. Всі ці складні та неоднозначні зміни, зумовивши згадані перетворення, змінили вимоги до якості послуг, додавши їм нових характеристик і критеріїв оцінки. Тому дослідження надання послуг ресторанного господарства є досить актуальною.

Різноманітні аспекти розвитку ресторанного господарства знайшли своє відображення у працях таких вчених як Карсеніна В. та Ткаченко Т.[25]. У дослідження Русавської В.А. найбільше приділяється уваги гостинності [26], тоді як Пятницька Г.Т. розглядає безпосередньо ресторани інноваційні технології [27]. Литвиненко Т.К. аналізує новітні технології обслуговування клієнтів [28], Бреус О. зупиняється на питаннях ресторанних послуг, що пов'язані з доставкою готових страв споживачам [29]. Але залишається малодослідженим надання послуг ресторанного господарства в сучасних умовах які пов'язані зі зміною економічного стану країни, а також смаків та уподобань споживачів.

**Метою** роботи є вивчення процесу надання послуг ресторанного господарства, оцінювання їхньої якості та пошук шляхів щодо поліпшення діяльності ресторану.

Для досягнення мети необхідно вирішити такі завдання:

- проаналізувати сучасний ринок послуг ресторанного господарства;
- охарактеризувати законодавчу та нормативно-правову бази, що регулюють послуги ресторанного господарства;
- дослідити особливості державної та міжнародної класифікації підприємств ресторанного господарства;
- надати характеристику діяльності ресторану «Reef»;
- визначити критерії оцінювання якості ресторанних послуг;
- розробити модель системи забезпечення якості обслуговування в ресторанному господарстві;
- провести оцінювання якості обслуговування споживачів із застосуванням методу «таємний покупець»
- сформулювати рекомендації щодо поліпшення якості надання послуг ресторанного господарства.

**Об'єкт** дослідження – процес надання послуг ресторанного господарства.

**Предмет** дослідження – якість надання послуг ресторанного господарства.

**Методи дослідження.** У роботі використані наступні методи дослідження : аналізу, синтезу, порівняння та метод «таємний покупець».

**Наукова новизна роботи.**

У роботі вперше :

- створено модель системи забезпечення якості обслуговування в ресторанному господарстві.

**Практична цінність роботи** полягає у впровадженні розробленої моделі системи забезпечення якості обслуговування на підприємствах ресторанного господарства.

**Апробація результатів дослідження.** Основні положення дипломної роботи доповідалися на студентській науковій конференції факультету міжнорадної економіки ОНЕУ (м.Одеса,2018 р.) і опубліковані у збірнику наукових робіт за підсумками Міжрегіональної науково-практичної студентської конференції «Минуле,сучасне,майбутнє» Одеського національного економічного університету, 2018.

**Інформаційною базою** є періодичні видання,підручники,законодачі акти,нормативна документація,сайти мережі Інтернет тощо.

Структура роботи : Дипломна робота викладено на 91 сторінках, що складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаної літератури, а також 14 рисунків та 11 таблиць.

## ВИСНОВКИ

1. Аналіз ринку послуг ресторанного господарства дозволив визначити що за період 2013-2017 р. кількість суб'єктів господарювання за видом економічної діяльності «Тимчасове розміщування й організація харчування» збільшилась на 6.7 тис. одиниць; у 2017 році обсяг реалізованої продукції 41211.1 млн грн, що на 35,9 % більше порівняно із 2013 роком. Проблемами, що гальмують розвиток сфери ресторанних послуг є : військові дії в країні та кризові соціально-економічні явища в усіх сферах економіки та суспільства в цілому; відсутність спеціальних програм підтримки галузі та розвитку малого бізнесу у сфері ресторанного господарства зі сторони державних органів влади; зниження доходів та купівельної спроможності населення.

2. Надання послуг ресторанного господарства регламентують такі законодачі та нормативні документи : Закон України «Про туризм» ; Закон України «Про захист прав споживачів»; Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя»; Закон України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг»; ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»; ДСТУ 3862-99 «Ресторанне господарство. Терміни та визначення»; ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування».

3. Доведено, що вітчизняна класифікація видів економічної діяльності (КВЕД ДК 009:2010) відповідає міжнародній класифікації видів економічної діяльності ISIC Rev 4. Однак, залишається питання гармонізації з нею внутрішніх документів, таких як ДСТУ 3862-99 «Ресторанне господарство. Терміни та визначення» та ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».

4. Ресторан «Reef» відноситься до вищого класу та має дивізійну структуру управління. Послуги, які надає ресторан «Reef»: послуги харчування; послуги з виготовлення кулінарної продукції і кондитерських

виробів; послуги з організації споживання і обслуговування.; послуги з організації дозвілля; музичне обслуговування; проведення концертів.

5.Визначено критерії оцінювання якості надання послуг ресторанного господарства : якість праці обслуговуючого персоналу (технологічність процесу обслуговування, етику, зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу, рівень професійної підготовки персоналу) ; якість продукції (відповідність асортименту продукції типу і класу закладу ресторанного господарства) ; рівень гостинності закладу ( музичне обслуговування, умови відпочинку, інтер'єр зали, обладнання, столовий посуд); естетичність (виразність дизайну, відповідність торговельних приміщень естетичним вимогам, стилю). Ці критерії покладено в основу створення анкети.

6. Розроблено модель системи забезпечення якості обслуговування в ресторанному господарстві з визначенням трьох сегментів : сегмент мотивації персоналу на підвищення якості; сегмент навчання; моніторинг якості обслуговування споживачів ресторану.

7. У результаті оцінювання якості обслуговування за методом «таємний покупець» визначили наступне: за категорією «зовнішній вигляд ресторану» відповідає вищому класу ресторанного господарства та має середній бал 7.9 (добре); за категорією «кухня» подобається споживачам і виготовляє безліч фірмових страв результати показали середній бал 9 (відміно); за категорією «обслуговування» має відмітку 5.9 балів (задовільно), але для вищого класу ресторану обслуговування повинно мати відмітку відміно.

8. З метою поліпшення якості надання послуг ресторанного господарства доцільно : підвищувати рівень кваліфікації персоналу (відвідування семінарів, курсів барменів , відвідування курсів іноземних мов; навчання персоналу на робочому місці) ; введення інновацій ( креативні ІТ технології; електронне меню, QR-код і можливості маркетингу; «мобільний офіціант»).



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Податковий кодекс України від 02.12.2010 р. №2756 – VI // Відомості Верховної Ради України. 2010, №46 ст.218. (Редакція від 22.03.2018 р.).
2. Кодекс цивільного захисту України від 02.10.2012 № 5403-VI // Відомості Верховної Ради України. - 2013 № 34-35,ст. 458. (Редакція від 13.04.2017р.).
3. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.91 № 1024-XII // Відомості Верховної Ради України. – 1991, № 30, ст.380. (Редакція від 20.12.2016 р.).
4. Про державну статистику : Закон України від 17.09.1992 №2614-XII // Відомості Верховної Ради України. – 1992, № 43 – ст. 608. (Редакція від 27.03.2014 р.).
5. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення : Закон України від 24.02.1994 № 4004-XII // Відомості Верховної Ради України. 1994, № 27 – ст.218. (Редакція від 23.12.2015р.).
6. Про ліцензування видів господарської діяльності : Закон України від 02.03.2015 № 222-VIII // Відомості Верховної Ради України..2015,№ 23 ст 158. ( Редакція від 05.09.2017 р.).
7. Про Туризм : Закон України від 15.09.95 р. № 31 // Відомості Верховної Ради України. 1995,№ 325 – ст. 242. (Редакція від 15.01.2015 р.).
- 8.Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг : Закон України від 06.07.1995 №265/95-ВР // Відомості Верховної Ради України. 1995,№ 28 – ст. 205. ( Редакція від 23.07.2017 р.).
9. Про інноваційну діяльність : Закон України від 26.12.2002 // Відомості ВРУ. – 2002. – № 10-11. Ст. 86. (Редакція від 16.10.2012 р.).

10. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства : наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 р. (Редакція від 20.05.2015 р.).

11. Про порядок обліку платників єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування та Положення про реєстр страхувальників : Міністерство Фінансів України наказ № 1162 від 24.11.2014 р. (Редакція від 25.09.2017 р.).

12. Про встановлення повноважень органів виконавчої влади та виконавчих органів міських рад щодо регулювання цін : Постанова Кабінету Міністрів України від 25.12.1996 ( Редакція від 14.02.2018 р.).

13. Про затвердження Порядку взяття на облік та зняття з обліку в органах Пенсійного фонду України платників єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування : Постанова Правління Пенсійного фонду України від 27.09.2010 р. №21-6 (Редакція від 05.10.2010 р.).

14. Про затвердження і реєстрації декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки : Постанова Кабінету Міністрів України №440 від 05.06.2013 (Редакція від 14.02.2018 р.).

15. Ресторанне господарство. Терміни та визначення : ДСТУ 3862-99. – К.: Держспоживстандарт України, 1999. – 45с. [Національний стандарт України].

16. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: ДСТУ 4281:2004. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 12 с. [Національний стандарт України].

17. Послуги туристичні. Засоби розміщування : ДСТУ 4268:2003 – К.: Держспоживстандарт України, 2003. – 16 с. [Національний стандарт України].

18. Общественное питание. Классификация предприятий: ГОСТ 30389-95 : Межгосударственный стандарт : [принят Межгосударственным советом

по стандартизації, метрології і сертифікації (протокол №8 от 10.10.1995)].

19. International Standard Industrial Classification of All Economic Activities: ISIC. Revision 3.1 // United Nations, New York. – 2002. [Електронний ресурс].– Режим доступу :[http://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm\\_4rev3\\_1e.pdf](http://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_4rev3_1e.pdf).

20. International Standard Industrial Classification of All Economic Activities: ISIC Revision 4// United Nations, New York. – 2008. – Режим доступу: [http://unstats.un.org/unsd/publication/seriesM/seriesm\\_4rev4e.pdf](http://unstats.un.org/unsd/publication/seriesM/seriesm_4rev4e.pdf)

21. Statistical classification of economic activities in the European Community: NACE Rev. 2// Office for Official Publications of the European Communities, Luxemburg. – 2008. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://ec.europa.eu/eurostat/documents/3859598/5902521/KS-RA-07-015-EN.PDF>

22. Класифікація видів економічної діяльності: КВЕД ДК 009:2010: Національний класифікатор України: [затв. наказом Держспоживстандарту України від 11.10.2010 N 457 ] – К.: Видавничий будинок ФАКТОР, 2011. – 160 с.

23. Статистичний збірник України. Діяльність суб'єктів великого, середнього, малого та мікропідприємництва / Державна служба статистики України – Київ, 2017 – 469 с.

24. Статистичний щорічник України за 2013 рік / Державна служба статистики України. – К.: ТОВ «Август Трейд», 2014. – 534 с.

25. Карсенін В. Проблеми розвитку ресторанного господарства в Україні. / В. Карсенін, Т. Ткаченко – К. : Економіка України, 2011. – 46 с.

26. Русавська В. А. Гостинність в українській побутовій культурі ХІХ ст. / В. А. Русавська // Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата історичних наук. Київ 2007 р. – 187 с

27. П'ятницька Г. Інноваційні ресторани технології : основи теорії : навч. посіб. для вищ. навч. закл. / Г. П'ятницька, Н. П'ятницька. – К. : Кондор-Виробництво, 2013. – 250 с.

28.Литвиненко Т. К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу / Т. К. Литвиненко – К. : Знання. – 2011. – 215 с.

29.Бреус О. Ресторанный Бизнес. Как организовать услуги по доставке обедов / О. Бреус // журнал «Услуги и сервис». – №4 – 2011. – С. 48–55.

30. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства / В.В. Архіпов // навч. Пос. 3-тє вид-тво : Центр учбової літератури, 2016 – 7с.

31. Дорошенко В.В. Територіальна організація підприємств ресторанного господарства України / В.В. Дорошенко, К.А. Дмитрієва // Географія : зб. наук. праць. – 2011. – № 58. – С. 27.

32. Т.В. Андросова. Оцінка конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства / Т.В. Андросова // Харк. держ. ун-т харчування та торгівлі. – Харків : ХДУХТ, 2010. – 144 с.

33. Антонова В.А. Ресторанный бизнес: механизмы и эффективность управления стратегическим развитием / В.А. Антонова // Донец. нац. ун-т економіки и торгівлі – Донецк: 2009. – 277 с.

34. П'ятницька Г.Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: / Г.Т. П'ятницька. – К.: Київ. нац. торг.екон. ун-т, 2007. – 465 с.

35. Глущенко О.О. Регуляторна політика стримування нелегального підприємництва: автореф. / О.О. Глущенко // Львів. нац. ун-т ім. І.Франка. – Львів, 2009. – 20 с.

36. Швець Ю.Ю. Регуляторна політика держави в управлінні якістю та конкурентоспроможністю послуг: автореф. / Ю.Ю. Швець // Класичний приватний університет. – Запоріжжя, 2009. – 20 с.

37.Курмаєв П.Ю. Аналіз сучасних підходів до державного регулювання підприємницької діяльності / П.Ю. Курмаєв, Колісніченко П.Т. // Молодий вчений. – 2014. - №10(13). – С. 82 – 84.

38.Захарченко В.І. Зарубіжний і вітчизняний досвід державного регулювання економіки для сучасної України / В.І. Захарченко, О.Г. Борисов,

А.В. Іванищева / за ред. професора В.І. Захарченко. – Одеса: Видавничий центр Студія «Негоціант». – 2005, 128 с.

39. Рассадина А. Государственный сектор в развитых странах (опыт Франции и Великобритании) // Экономист. – 2002. – №6. – С. 9 – 22.

40. Зверяков М. І. Банківський капітал: вимоги Базеля III / М. І. Зверяков, В. В. Коваленко // Фінанси України. – 2011. – № 6. – С. 13-23.

41. Зверяков М. І. Національна економічна система: проблеми теорії / М. І. Зверяков. – Одеса : Астропринт, 2012. – 320 с.

42. Зверяков М. І. Формування системи індикаторів фінансової стійкості банківської системи [Текст] / М. І. Зверякова, В. В. Коваленко // Фінанси України. – 2012. - № 4. – С. 3 – 12.

43. Шлафман Н.Л. Удосконалення інституційних механізмів узгодження інтересів малого підприємництва, держави та суспільства / Н. Л. Шлафман // Економічний вісник Донбасу. – 2014. – № 1. – С. 110–114.

44. Безчасний Л. Інноваційна модель економічного розвитку України / Безчасний Л., Мельник В. // Журнал європейської економіки. – 2013. – Т. 2. – С. 303.

45. Ганущак-Єфіменко Л.М. Оцінка ефективності управління розвитком інноваційного потенціалу підприємств, об'єднаних у кластер / Ганущак-Єфіменко Л.М. // Актуальні проблеми економіки. – 2009. – № 9. – С. 86.

43.Лисюк Т.В. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі // Карпатський край. Наукові студії з історії, культури, туризму: журнал. – 2016 – № 1 (8) – С. 141–149.

44.Лисюк Т.В. Інновації у забезпеченні сталого розвитку рестораних підприємств в Україні / Т.В. Лисюк, О.С. Терещук // Східна Європа : економіка, бізнес та управлінні. – 2016. – № 2.

45.П'ятницька Г.Т. Вплив інноваційних змін на діяльність підприємств ресторанного господарства / Г.Т. П'ятницька, Н.А. П'ятницька // Економіка розвитку. – 2013. – № 1(65). – С. 122.

46. Мельниченко С. В. Ресторанний бізнес в Україні: перспектива чи

Втрачена вигода? / С.В. Мельниченко, Присакар І. І. // Економічний простір. – 2015. - №97. – с. 101.

47. Статистичний бюлетень «Мережа роздрібної торгівлі та ресторанного господарства підприємств на 1 січня 2014 р.»: – Державна служба статистики України, 2014. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<http://ukrstat.org/uk/druk/publicat/kat-u/publorg-u.html>

48. Організація послуг харчування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://generation.at.ua/load/knigi/organizacija\\_poslu](http://generation.at.ua/load/knigi/organizacija_poslu)

49. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>

50. Проблеми та перспективи розвитку ресторанного господарства [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [https://er.knutd.edu.ua/bitstream/123456789/1904/1/td\\_2016\\_N1\\_12.pdf](https://er.knutd.edu.ua/bitstream/123456789/1904/1/td_2016_N1_12.pdf)